



Factsheet

Kwaliteit regionale netbeheerders 2017

Elektriciteitsnetten & gastransportnetten

De gegevens in de grafieken in dit document zijn gebaseerd op de gegevens die de regionale netbeheerders aan de Autoriteit Consument & Markt hebben verstrekt in het kader van de jaarlijkse informatieverzoeken en de tweejaarlijkse Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten.

Inleiding

Regionale netbeheerders verzorgen het transport van elektriciteit en gas voor onder andere huishoudens en het midden- en kleinbedrijf. In de grafieken zijn de gegevens van Coteq Netbeheer (hierna: Coteq), Enduris, Enexis Netbeheer (hierna: Enexis), Liander, RENDO, Stedin Netbeheer (hierna: Stedin), Westland Infra Netbeheer (hierna: Westland) weergegeven. De regionale netbeheerders zijn verantwoordelijk voor het onderhoud en de instandhouding van hun netten. De Autoriteit Consument & Markt (hierna: ACM) houdt toezicht op de kwaliteit van de netten van netbeheerders.

Onder kwaliteit verstaat de ACM vier aspecten: betrouwbaarheid, veiligheid, productkwaliteit en kwaliteit van dienstverlening. Over deze vier aspecten verzamelt de ACM gegevens van de netbeheerders. Deze gegevens leiden tot prestatie-indicatoren, die gezamenlijk op de Factsheets Kwaliteit de gerealiseerde kwaliteit van de netbeheerders weergeven. De Factsheets geven inzicht in hoe een netbeheerder gedurende de afgelopen jaren gepresteerd heeft, ook ten opzichte van de andere netbeheerders. Met het publiceren van de Factsheets beoogt de ACM transparant te zijn en een objectief en breed beeld van de door netbeheerders gerealiseerde kwaliteit te geven. De ACM streeft hiermee twee doelen na:
1) afnemers over de prestaties van netbeheerders informeren, en
2) netbeheerders stimuleren tot het verbeteren van hun kwaliteit.

Toelichting op de grafieken

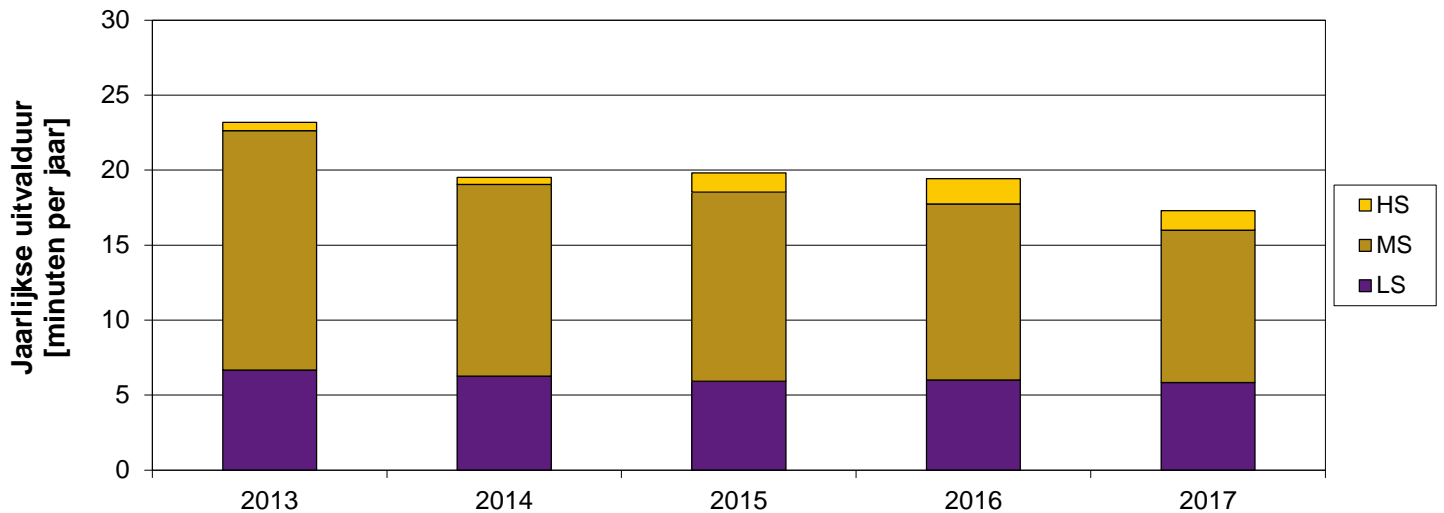
In sommige grafieken worden streefwaarden opgenomen. Netbeheerders vermelden streefwaarden in hun Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten (KCD). Het doel van de netbeheerders is om een waarde te realiseren die lager is dan hun streefwaarde.

Meer informatie

Voor meer informatie over de betrouwbaarheid van elektriciteits- en gastransportnetten verwijst de ACM naar de jaarlijkse rapportages van Netbeheer Nederland: "Betrouwbaarheid van elektriciteitsnetten in Nederland" en "Betrouwbaarheid van gasdistributienetten in Nederland". Voor meer informatie over de spanningskwaliteit in elektriciteitsnetten verwijst de ACM naar de jaarlijkse rapportage van Netbeheer Nederland "Spanningskwaliteit in Nederland" en de website www.uwspanningskwaliteit.nl.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

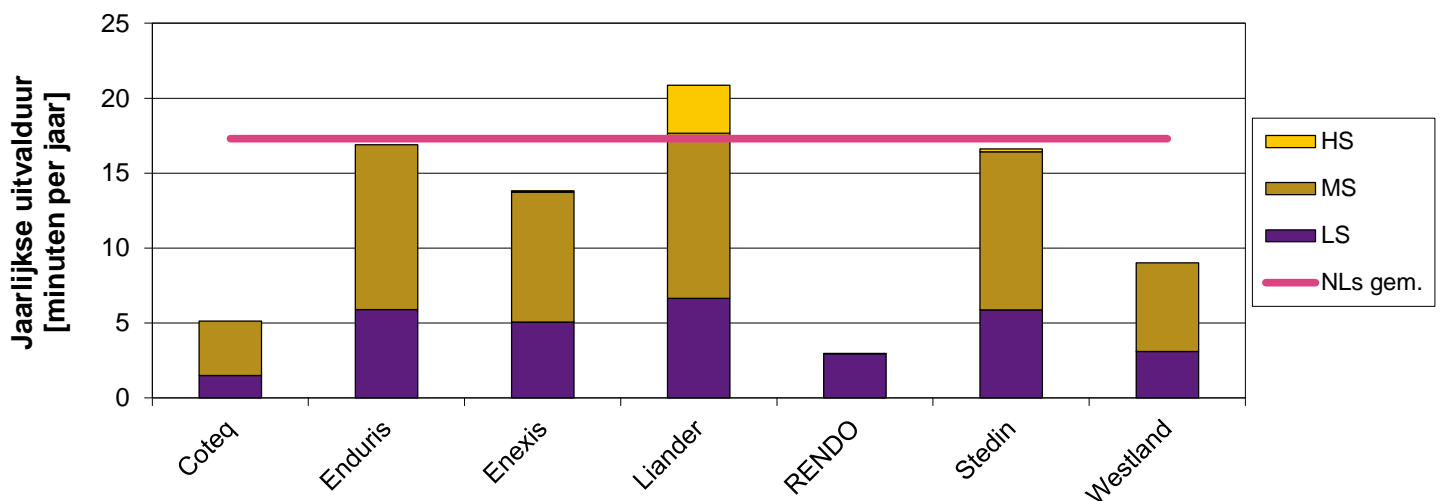
1A. Onvoorziene onderbreking: Duur dat een afnemer gemiddeld geen elektriciteit had per jaar



De grafiek toont de jaarlijkse uitvalduur door onvoorziene onderbrekingen in elektriciteitsnetten van alle regionale netbeheerders. Deze onderbrekingen zijn veroorzaakt door storingen in de netten van de regionale netbeheerders. Storingen veroorzaakt op het landelijk net van TenneT zijn hierin niet opgenomen. Deze grafiek toont slechts de onvoorziene onderbrekingen. Voorziene onderbrekingen zijn in grafiek 9 van de factsheet opgenomen.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

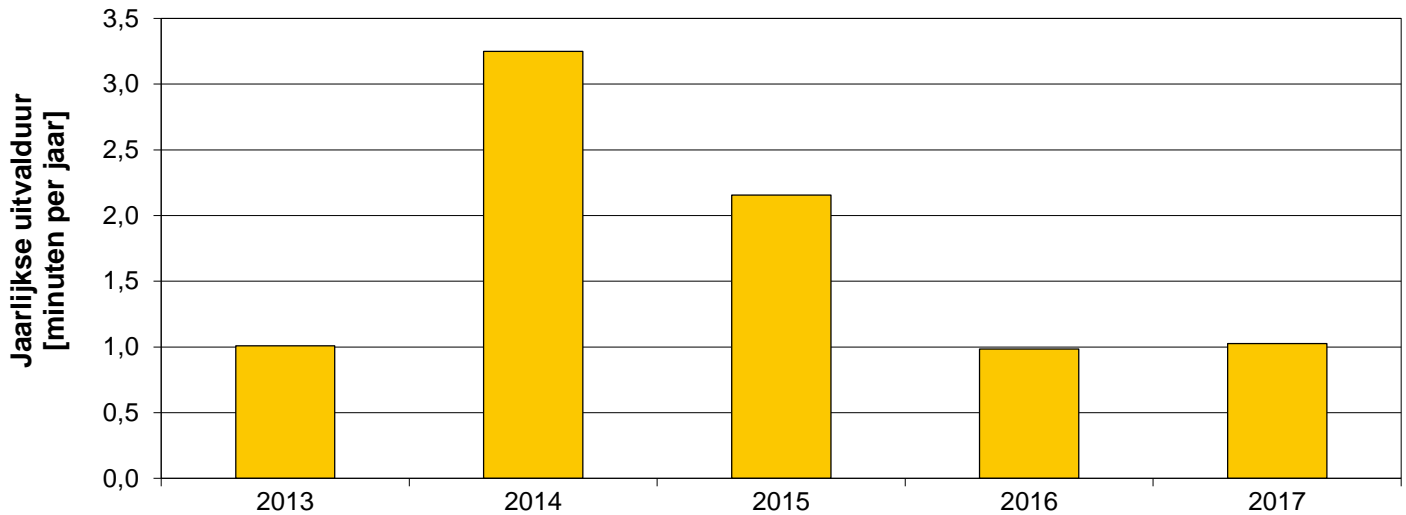
1B. Onvoorziene onderbreking: Duur dat een afnemer gemiddeld geen elektriciteit had per netbeheerder in 2017



De grafiek toont de duur dat een afnemer gemiddeld geen elektriciteit had door onvoorziene onderbrekingen, per netbeheerder. In deze grafiek worden alleen de onvoorziene onderbrekingen, veroorzaakt door storingen in de netten van regionale netbeheerders, weergegeven.

Betrouwbaarheid: Gas

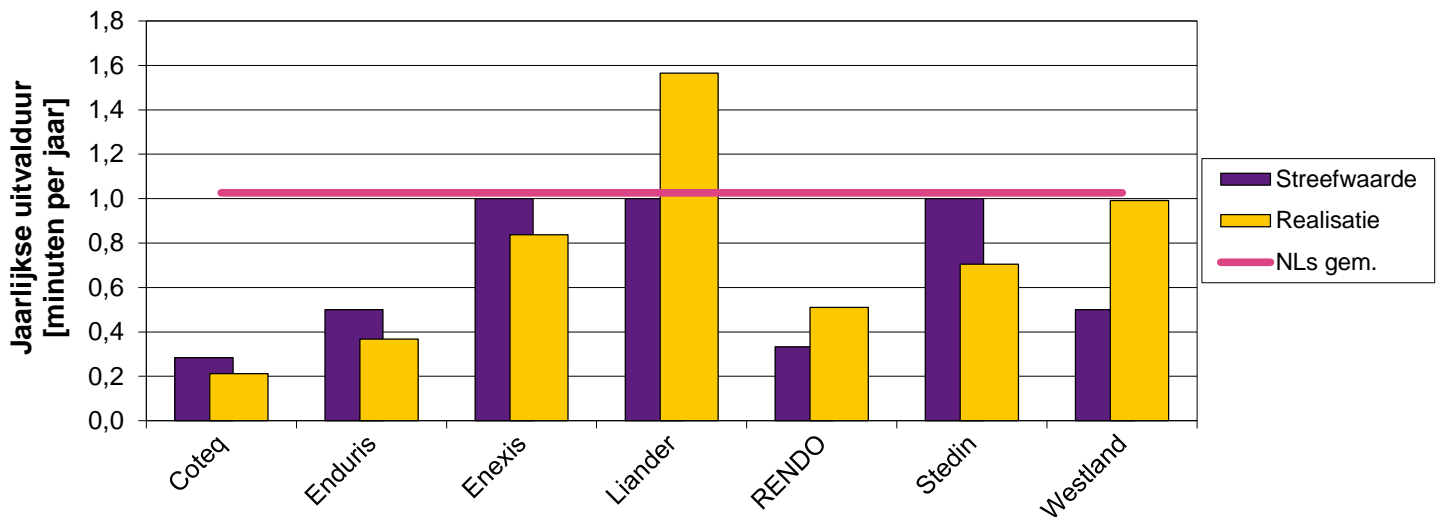
2A. Onvoorziene onderbreking: Duur dat een afnemer gemiddeld geen gas had



De duur dat een afnemer geen gas had was in 2017 ongeveer gelijk aan 2016. Langdurige storingen hebben de gemiddelde onderbrekingsduur in 2014 en 2015 beïnvloed. Meer informatie hierover vindt u in de rapportage "Betrouwbaarheid van gasdistributienetten in Nederland" 2014 en 2015.

Betrouwbaarheid: Gas

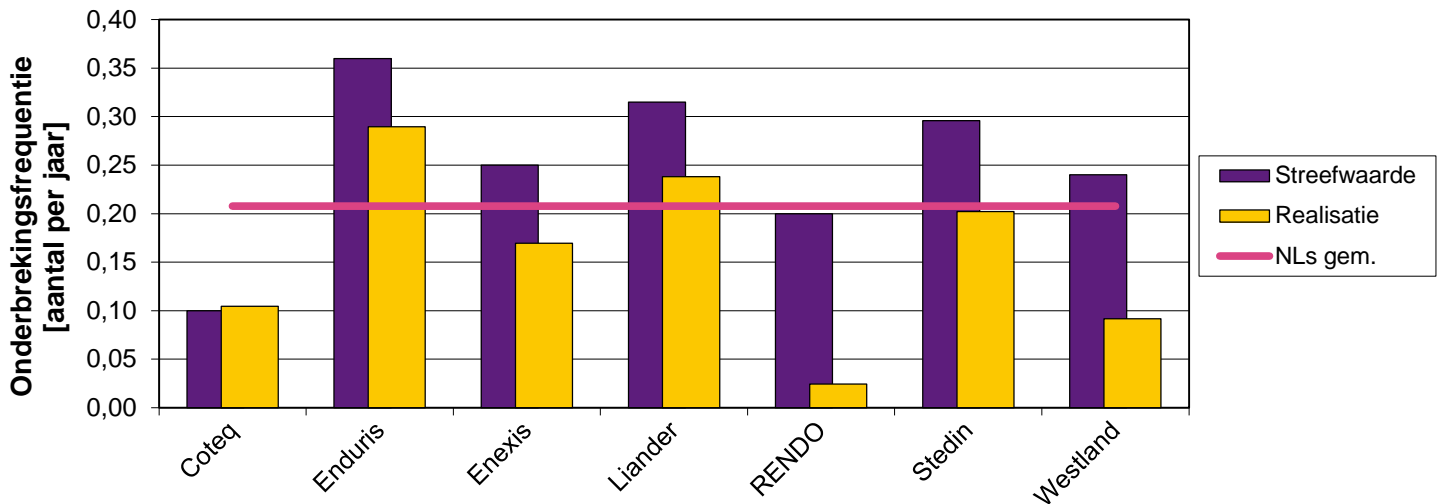
2B. Onvoorziene onderbreking: Jaarlijkse uitvalduur in 2017 per netbeheerder



Deze grafiek toont de duur dat een afnemer gemiddeld geen gas had, per netbeheerder. Vier van de zeven regionale netbeheerders zijn er in geslaagd om de realisatie onder de streefwaarde te houden.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

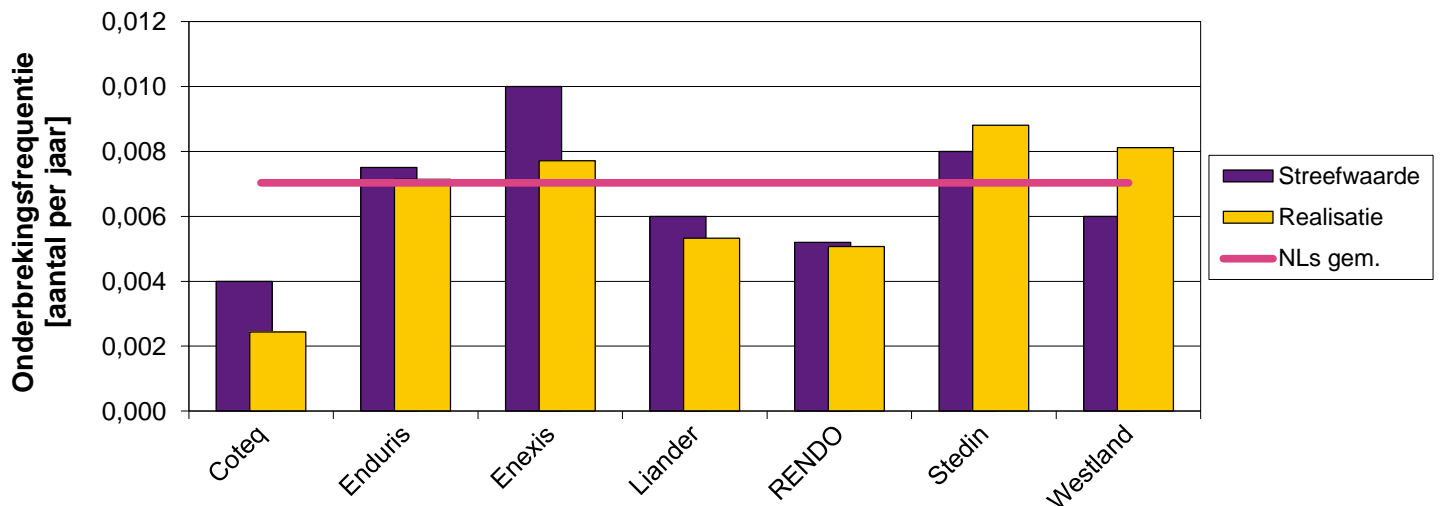
3. Frequentie van onvoorziene onderbrekingen



De grafiek toont het gemiddelde aantal onvoorziene onderbrekingen waarmee afnemers van elektriciteit in Nederland in 2017 werden geconfronteerd. Het landelijk gemiddelde van 2017 is 0,208 en ligt hiermee lager dan het landelijk gemiddelde van 0,274 in de periode 2013-2016. Zes van de zeven regionale netbeheerders zijn er in geslaagd om de realisatie onder de streefwaarde te houden.

Betrouwbaarheid: Gas

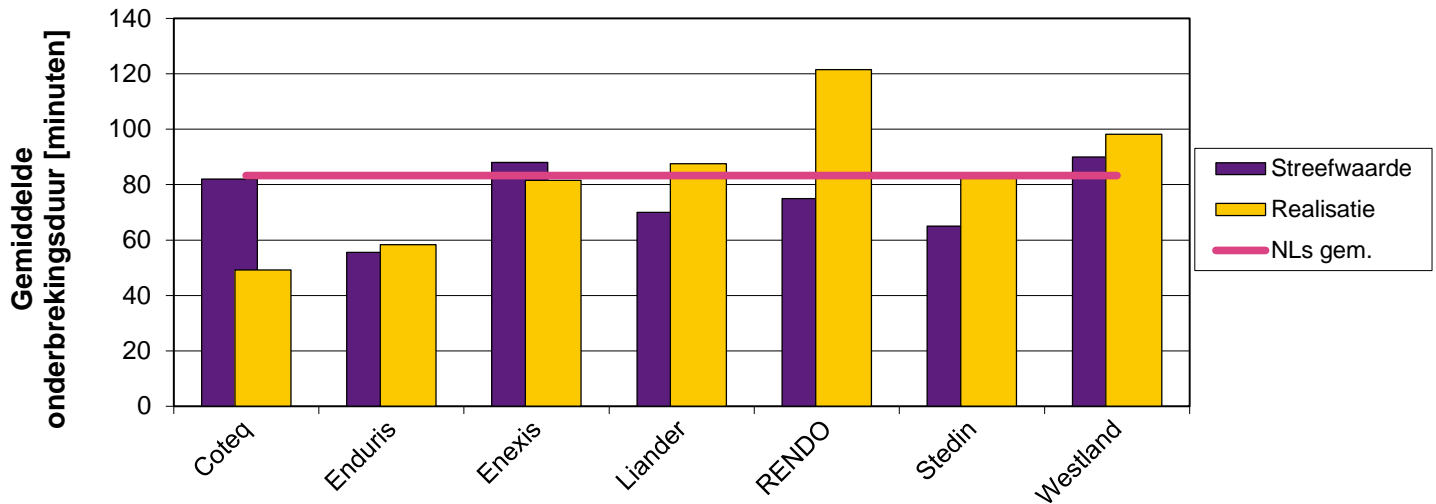
4. Frequentie van onvoorziene onderbrekingen



De grafiek toont het gemiddelde aantal onvoorziene onderbrekingen waarmee afnemers van gas in Nederland in 2017 werden geconfronteerd. Deze grafiek toont dat afnemers van gas zelden geconfronteerd worden met een onderbreking, in 2017 werden ongeveer 7 op de 1000 afnemers getroffen door een onvoorziene onderbreking. Vijf van de zeven regionale netbeheerders zijn er in geslaagd om de realisatie onder de streefwaarde te houden.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

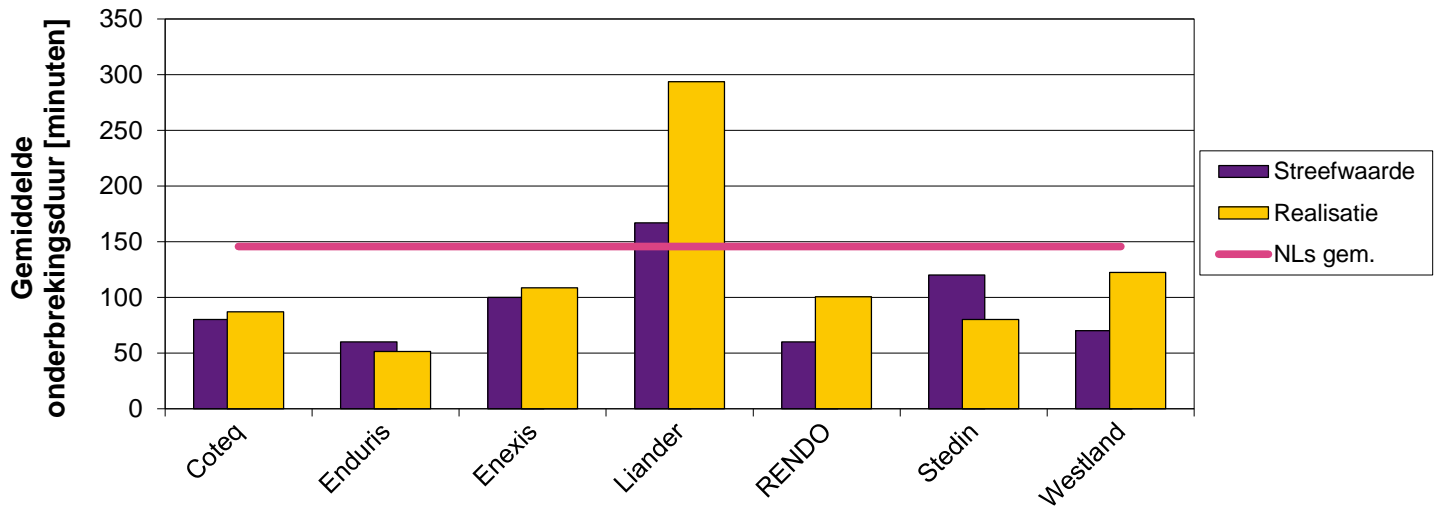
5. Gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen afnemer



In 2017 was de gemiddelde duur van onderbrekingen in elektriciteitsnetten 83,3 minuten. Het gemiddelde ligt hiermee hoger dan het landelijk gemiddelde van 74,6 minuten in de periode 2013-2016. Twee van de zeven regionale netbeheerders zijn er in geslaagd om de realisatie onder de streefwaarde te houden.

Betrouwbaarheid: Gas

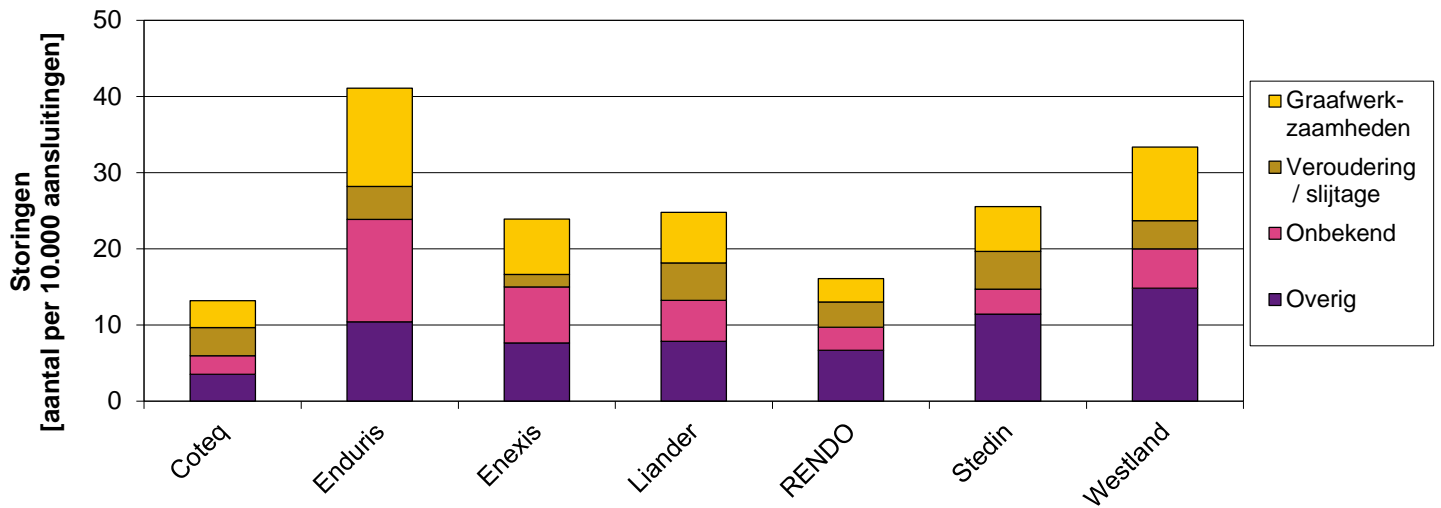
6. Gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen afnemer



De landelijk gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen gasafnemer was in 2017 145,8 minuten en ligt hiermee lager dan het landelijk gemiddelde van 284 minuten in de periode 2013-2016. Twee van de zeven regionale netbeheerders zijn er in geslaagd om de realisatie onder de streefwaarde te houden.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

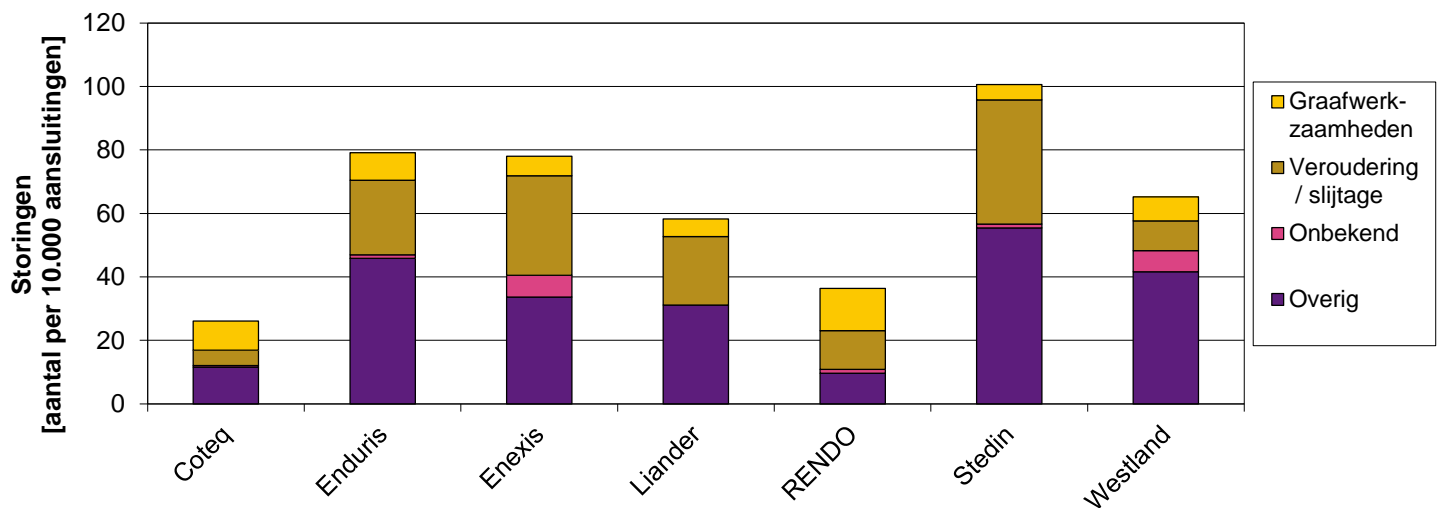
7. Oorzaken van storingen in elektriciteitsnetten



De grafiek toont de oorzaken van storingen in elektriciteitsnetten. Graafwerkzaamheden zijn een veelvoorkomende oorzaak van storingen voor alle regionale netbeheerders. In de categorie 'onbekend' vallen sluimerende storingen en storingen waarvan de netbeheerder de oorzaak in eerste instantie niet heeft kunnen vaststellen. In de categorie 'overig' vallen alle categorieën van storingsoorzaken die niet expliciet in de grafiek zijn getoond, zoals de werking van de bodem.

Betrouwbaarheid: Gas

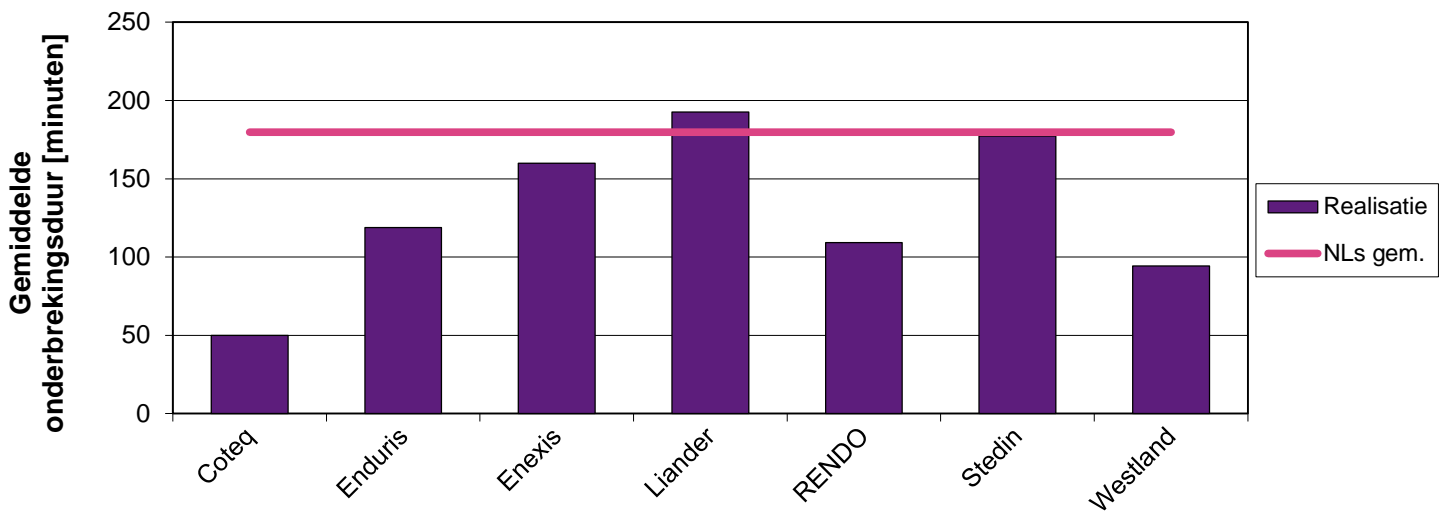
8. Oorzaken van storingen in gastransportnetten



De grafiek toont de oorzaken van storingen in gastransportnetten. In de categorie 'onbekend' vallen sluimerende storingen en storingen waarvan de netbeheerder de oorzaak in eerste instantie niet heeft kunnen vaststellen. In de categorie 'overig' vallen alle categorieën van storingsoorzaken die niet expliciet in de grafiek zijn getoond, zoals de werking van de bodem. Een storing in de gastransportnetten hoeft niet tot een onderbreking te leiden.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

9. Gemiddelde duur van een voorziene onderbreking per getroffen afnemer

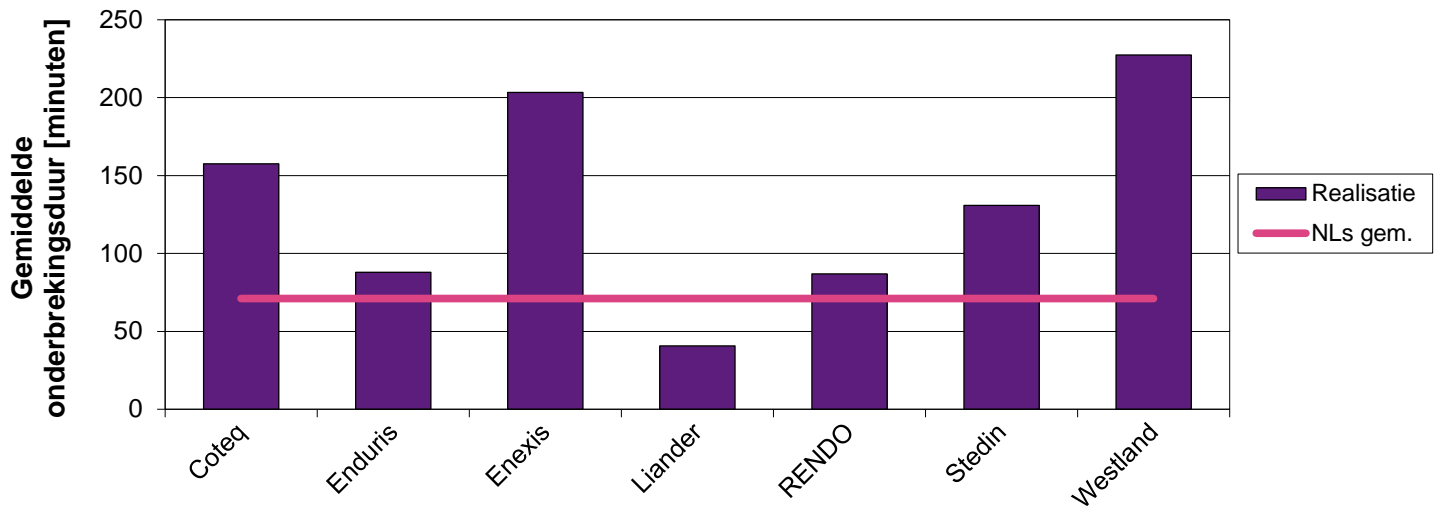


Voorziene onderbrekingen zijn nodig voor onderhoud aan de elektriciteitsnetten. Deze onderbrekingen komen vaker voor in de laagspanningsnetten dan in de midden- en hoogspanningsnetten. Netbeheerders moeten een voorziene onderbreking minimaal 3 werkdagen van tevoren bij een afnemer aankondigen.

Het landelijk gemiddelde van de onderbrekingsduur was in 2017 179,7 minuten en ligt hiermee hoger dan het gemiddelde van 171 minuten in de periode 2013-2016.

Betrouwbaarheid: Gas

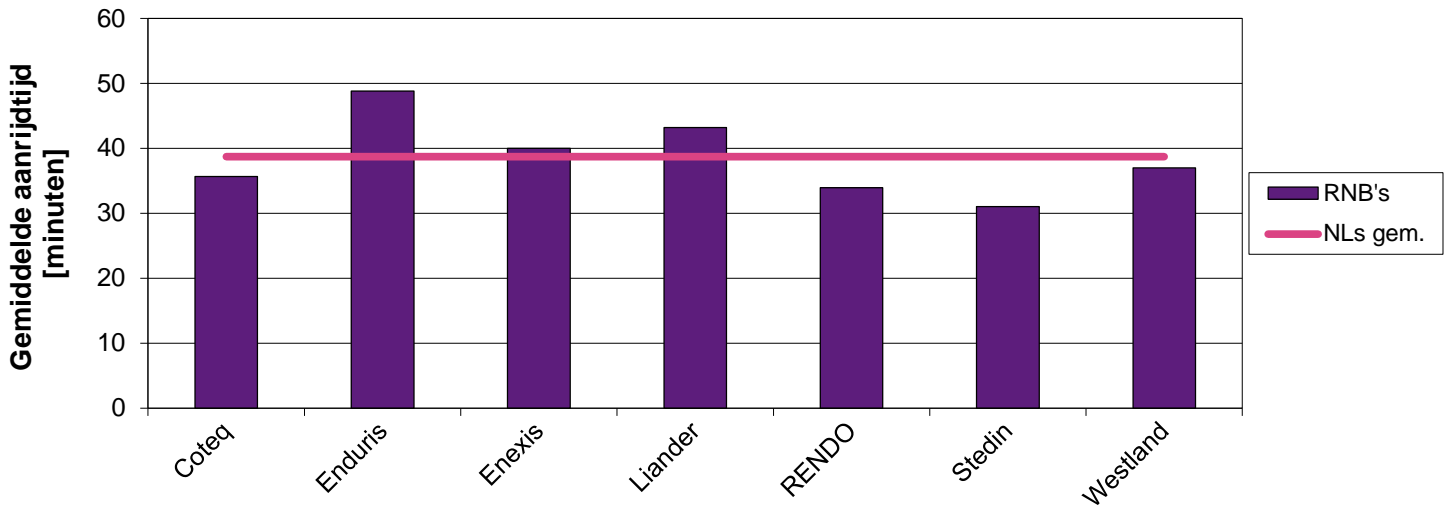
10. Gemiddelde duur van een voorziene onderbreking per getroffen afnemer



Voorziene onderbrekingen zijn nodig voor onderhoud aan de gastransportnetten. Netbeheerders moeten een voorziene onderbreking minimaal 3 werkdagen van tevoren bij een afnemer aankondigen. Het landelijk gemiddelde van de onderbrekingsduur was in 2017 71 minuten en ligt hiermee lager dan het landelijk gemiddelde van 152,9 minuten in 2013-2016.

Veiligheid: Gas

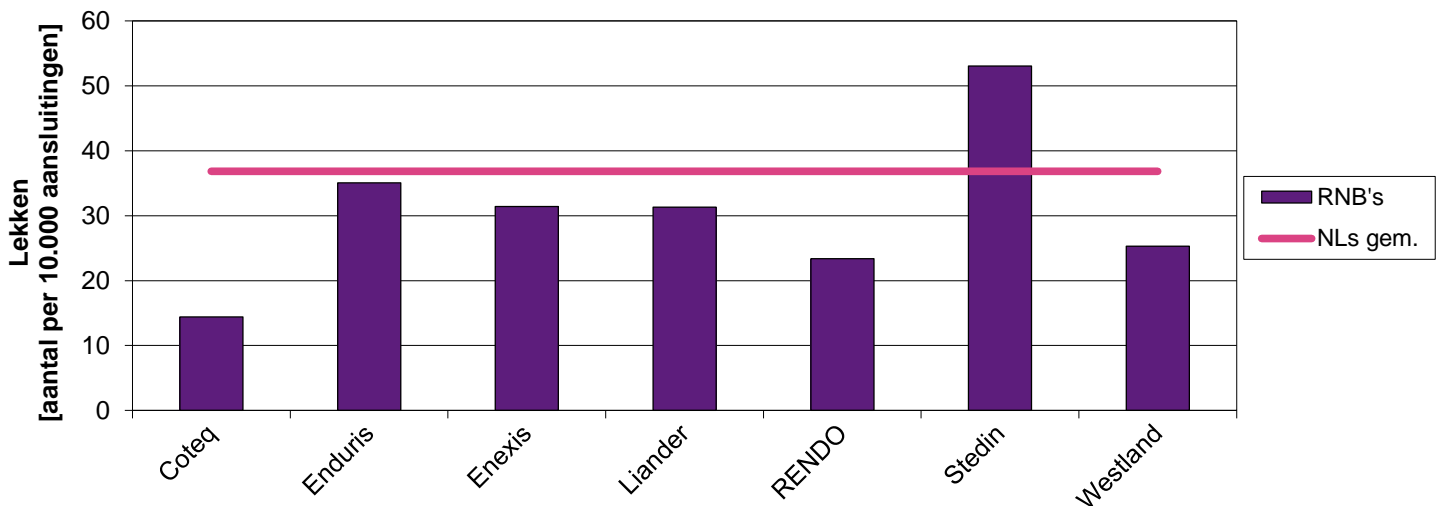
11. Gemiddelde aanrijdtijd naar de storingslocatie



De aanrijdtijd dient bij elke storing korter dan 120 minuten te zijn. De gemiddelde aanrijdtijd was in 2017 38,7 minuten en was hiermee lager dan het gemiddelde van 42 minuten in de periode 2013-2016.

Veiligheid: Gas

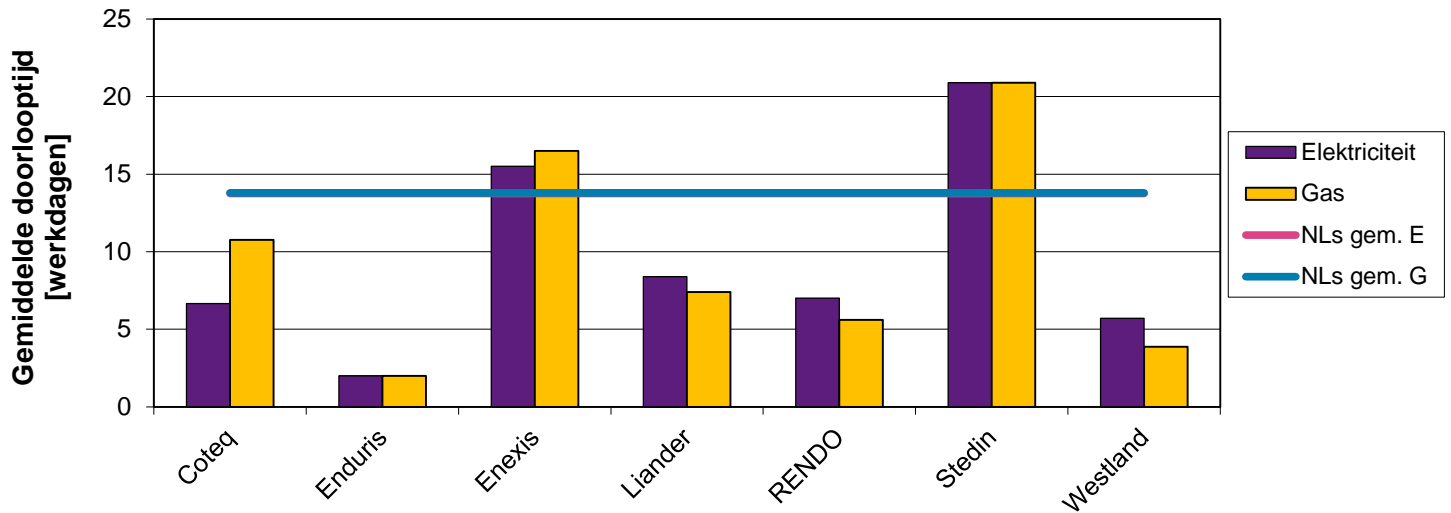
12. Aantal lekken in aansluitleidingen met mogelijk gevaar



De gegevens in deze grafiek betreffen lekken die een lekindicatieklasse 1 toegekend krijgen van de netbeheerder. Lekken worden door zowel de netbeheerder als door derden ontdekt. Het aantal lekken hangt deels af van hoe vaak de netbeheerder in zijn gastransportnetten naar lekken zoekt. Bij lekken vanaf een bepaalde lekgrootte en bij alle door derden gemelde lekken, gaat de netbeheerder er veiligheidshalve vanuit dat er mogelijk gevaar is. Het aantal lekken waarbij na inspectie daadwerkelijk sprake is geweest van gevaar is dus lager dan de grafiek toont.

Dienstverlening: Elektriciteit & Gas

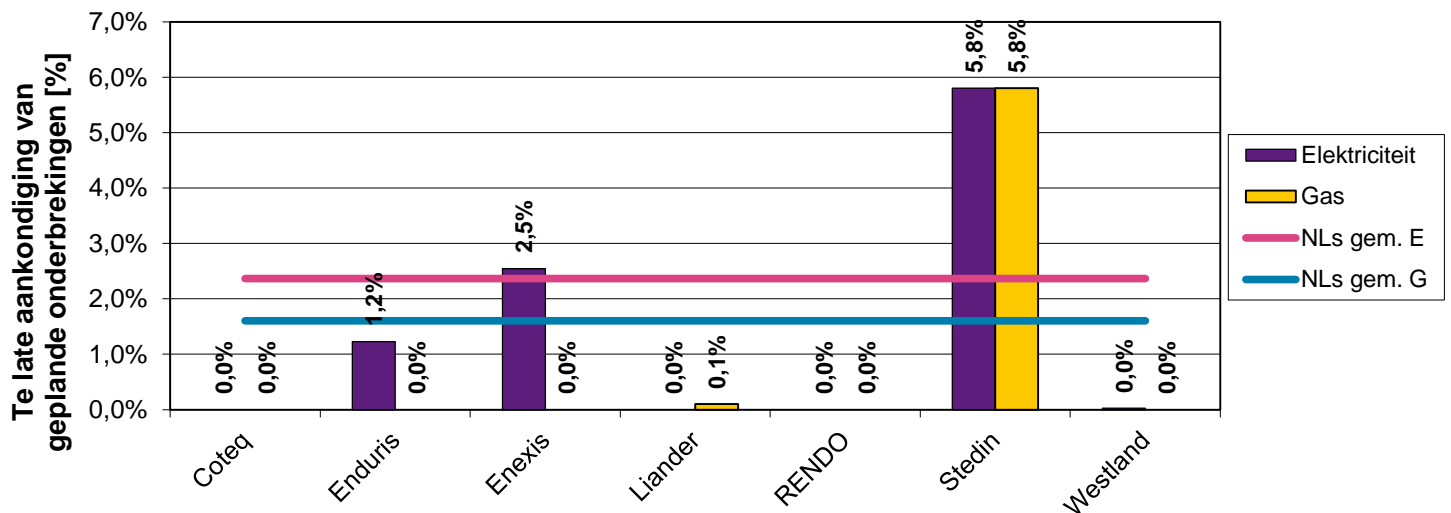
13. Gemiddelde doorlooptijd van afhandeling van klachten van kleinverbruikers



De wettelijke norm voor het afhandelen van klachten bedraagt 8 weken. Onder kleinverbruikers vallen huishoudens en MKB'ers. De gemiddelde doorlooptijden in de grafiek zijn niet geheel vergelijkbaar tussen netbeheerders omdat de netbeheerders geen uniforme definitie van 'klacht' hanteren. De gemiddelde doorlooptijd van klachten in het gehele net voor elektriciteit valt in de grafiek weg omdat deze ongeveer gelijk aan de gemiddelde doorlooptijd van gas.

Dienstverlening: Elektriciteit & Gas

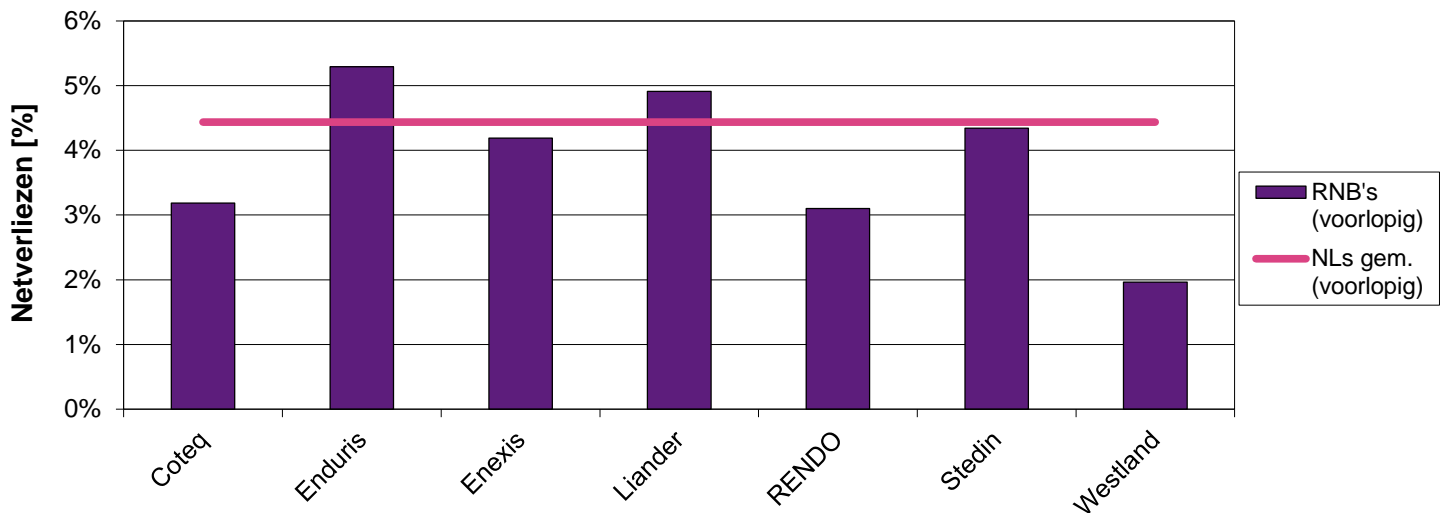
14. Percentage voorziene onderbrekingen die de netbeheerder te laat heeft aangekondigd



De Netcode Elektriciteit en de Aansluit- en Transportvoorwaarden Gas - RNB verplichten de netbeheerder om een voorziene onderbreking minimaal 3 werkdagen van tevoren aan te kondigen. Voorziene onderbrekingen zijn nodig omdat de netbeheerder bijvoorbeeld onderhoud aan zijn elektriciteits- of gastransportnetten wil uitvoeren. Deze komen vooral voor in de laagspanningsnetten en in de lage druk gastransportnetten. Een aantal netbeheerders beschouwt een te laat aangekondigde onderbreking als een storing. Dit heeft als gevolg dat er voor hen geen te laat aangekondigde onderbrekingen zichtbaar zijn.

Technische gegevens over de netten: Elektriciteit

15. Netverliezen als aandeel van de totale getransporteerde elektriciteit

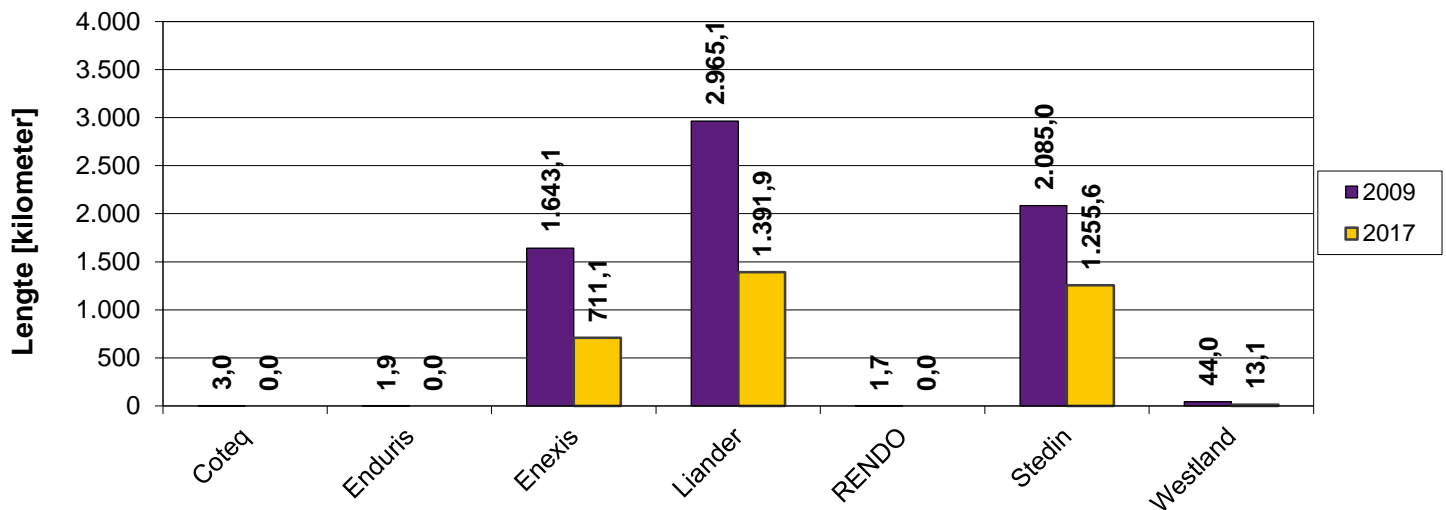


Bij het transport van elektriciteit gaat altijd een klein deel van de elektriciteit verloren. Deze netverliezen worden veroorzaakt door zowel technische als administratieve oorzaken.

De gegevens in deze grafiek zijn voorlopig en kunnen pas in 2019 definitief worden vastgesteld.

Technische gegevens over de netten: Gas

16. Lengte van grijs gietijzeren leidingen in gastransportnetten



Leidingen van grijs gietijzer hebben onder bepaalde omstandigheden een grotere kans op lekken. De Onderzoeksraad voor Veiligheid heeft daarom eind april 2009 geadviseerd leidingen van grijs gietijzer versneld te vervangen. De netbeheerders hebben in overleg met het Staatstoezicht op de Mijnen (SodM) meerjarige vervangingsprogramma's opgesteld en uitgevoerd. De grafiek toont de vooruitgang die de netbeheerders sinds 2009 hebben geboekt.

Productkwaliteit: Elektriciteit

17. Aantal overschrijdingen van de norm voor spanningskwaliteit

	LS-netten	MS-netten	HS-netten
Gepland aantal weekmetingen	270	270	4264
Bruikbare weekmetingen	264	265	3743
Weekmetingen in juiste maand uitgevoerd	248	260	n.v.t.
<i>Aantal afkeuringen door overschrijdingen:</i>			
Langzame spanningsvariatie	0	0	0
Snelle spanningsvariatie (flicker Plt)	2	0	4
Asymmetrie	0	0	53
Harmonische spanningsvervorming	45	0	3
<i>Totaal aantal weekmetingen met overschrijdingen*</i>	<i>45</i>	<i>0</i>	<i>57</i>

De tabel toont het aantal metingen van de spanningskwaliteit in de Nederlandse elektriciteitsnetten dat in 2017 door netbeheerders is uitgevoerd. In het laagspannings- en middenspanningsvlak moeten minimaal 250 bruikbare weekmetingen gedaan worden. Ook toont de tabel het aantal weekmetingen waarin overschrijdingen van de norm voor spanningskwaliteit (artikel 3.2.1 van de Netcode Elektriciteit) zijn geconstateerd. Bovenstaande tabel heeft betrekking op regionale netbeheerders en landelijk netbeheerder TenneT. Voor meer details verwijst de ACM naar de rapportage 'Spanningskwaliteit in Nederland, resultaten 2017' van Netbeheer Nederland en de website www.uwspanningskwaliteit.nl.

*In één weekmeting kunnen meerdere overschrijdingen voorkomen.