

# Factsheet Kwaliteit 2011

## Regionaal Netbeheer

### Elektriciteitsnetten & Gastransportnetten

## Intergas Energie B.V.

De gegevens in de grafieken in dit document zijn gebaseerd op de gegevens die de regionale netbeheerders aan de Energiekamer NMa 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. Ze zijn daarnaast verantwoordelijk voor het onderhoud en de instandhouding van hun netten. De Energiekamer NMa houdt toezicht op de kwaliteit van de netten van netbeheerders.

Onder kwaliteit verstaat de Energiekamer NMa vier aspecten: betrouwbaarheid, veiligheid, productkwaliteit en kwaliteit van dienstverlening. Over deze vier aspecten verzamelt de Energiekamer NMa 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 Energiekamer NMa transparant te zijn en een objectief en breed beeld van de door netbeheerders gerealiseerde kwaliteit te geven.

De Energiekamer NMa streeft hiermee twee doelen na:

- 1) afnemers over de prestaties van netbeheerders informeren, en
- 2) netbeheerders stimuleren tot het verbeteren van hun kwaliteit.

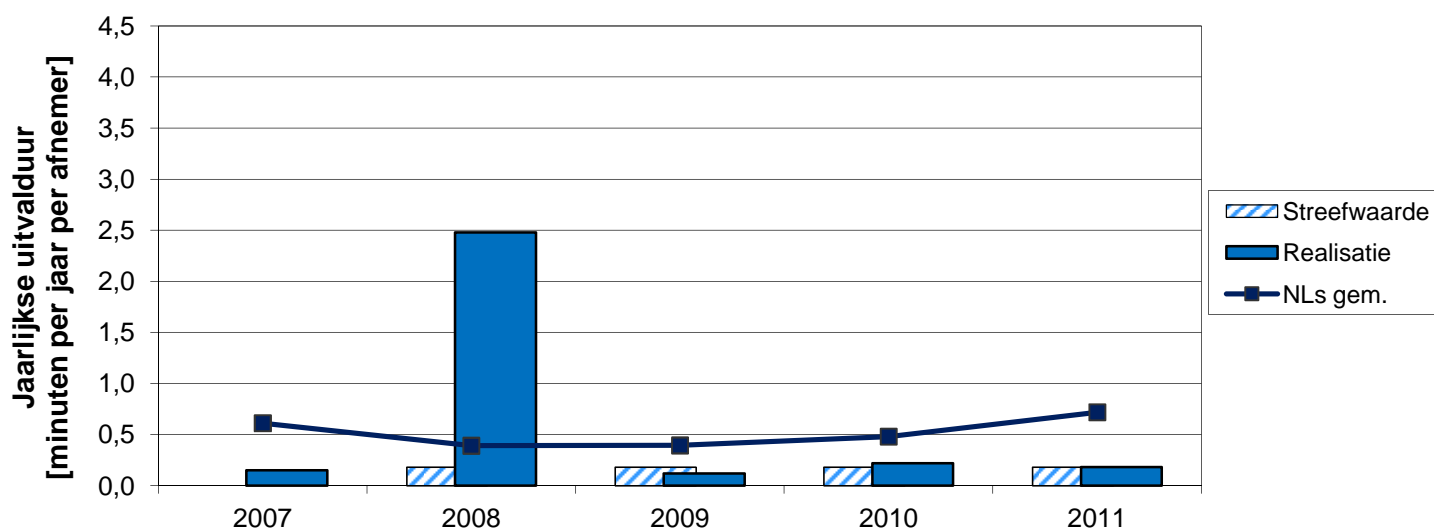
Deze Factsheets zijn een tweede publicatie over de gerealiseerde kwaliteit van netbeheerders. De Factsheets laten vooralsnog een deel van de kwaliteit van de netbeheerder zien. De Energiekamer NMa streeft ernaar in de komende jaren het aantal prestatie-indicatoren verder uit te breiden zodat een steeds completer beeld van de kwaliteit van de netbeheerder zal ontstaan.

Voor meer informatie over de betrouwbaarheid van elektriciteits- en gastransportnetten zie ook de jaarlijkse rapportages van Netbeheer Nederland: "Betrouwbaarheid van elektriciteitsnetten in Nederland" en "Storingsrapportage gasdistributienetten".

---

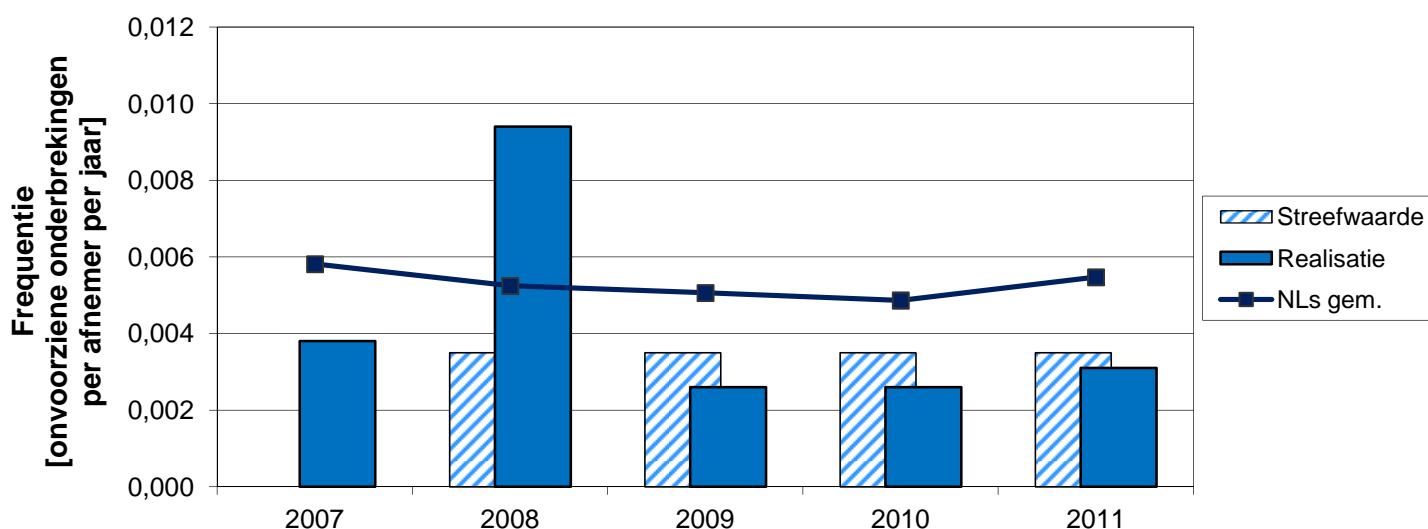
**Betrouwbaarheid: Elektriciteit****1. Duur dat een afnemer gemiddeld geen elektriciteit had**

n.v.t.

**Betrouwbaarheid: Gas****2. Duur dat een afnemer gemiddeld geen gas had**

De grafiek toont de duur dat een afnemer van Intergas gemiddeld geen gas had door onvoorziene onderbrekingen. Ook toont de grafiek de streefwaarden zoals Intergas in haar tweejaarlijkse Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten heeft vermeld. Het doel van Intergas is dat de gerealiseerde jaarlijkse uitvalduur lager is dan de streefwaarde. In 2011 was de jaarlijkse uitvalduur voor onvoorziene onderbrekingen in de gastransportnetten van Intergas 0,2 minuten tegenover de eigen streefwaarde van 0,2 minuten. Het landelijk gemiddelde van alle regionale netbeheerders was in 2011 0,7 minuten.

Net als in elektriciteitsnetten kan in gastransportnetten sprake zijn van twee typen onderbrekingen: onvoorzien en gepland. Ook voor gastransportnetten zijn geplande onderbrekingen niet in deze Factsheet opgenomen.

**3. Frequentie van onvoorziene onderbrekingen bij afnemers van elektriciteit****n.v.t.****Betrouwbaarheid: Gas****4. Frequentie van onvoorziene onderbrekingen bij afnemers van gas**

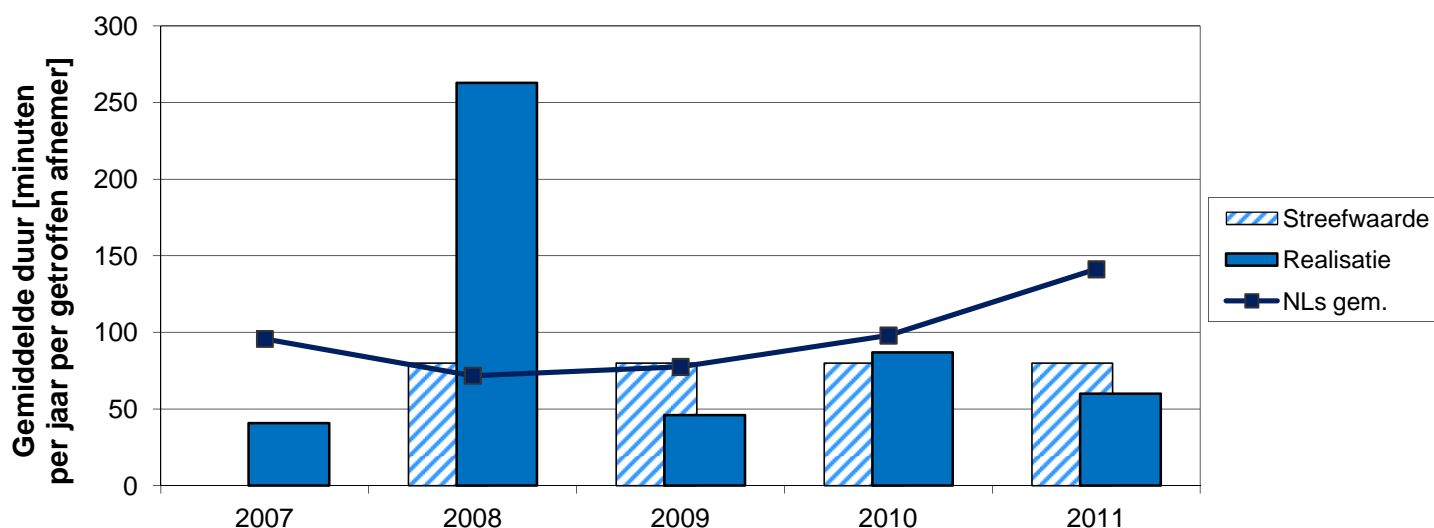
De grafiek toont de frequentie van onvoorziene onderbrekingen waarmee afnemers van Intergas in 2011 werden geconfronteerd. Ook toont de grafiek de streefwaarden zoals Intergas in haar tweejaarlijkse Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten heeft vermeld. Het doel van Intergas is dat de gerealiseerde waarden lager zijn dan de streefwaarden. Onvoorziene onderbrekingen in de levering van gas komen zelden voor. Dit hangt samen met de structuur van het gastransportnet, dat in grote mate is opgebouwd uit ringstructuren. Hierdoor leidt een storing in het gastransportnet niet altijd tot een onderbreking van de levering aan afnemers. In 2011 werden 3 op de 1.000 afnemers van Intergas getroffen door een onvoorziene onderbreking. In Nederland werden in 2011 gemiddeld 5 op de 1.000 afnemers getroffen door een onvoorziene onderbreking in de gastransportnetten.

## 5. Gemiddelde duur van onvoorziene onderbrekingen per getroffen afnemer

n.v.t.

## Betrouwbaarheid: Gas

## 6. Gemiddelde duur van onvoorziene onderbrekingen per getroffen afnemer

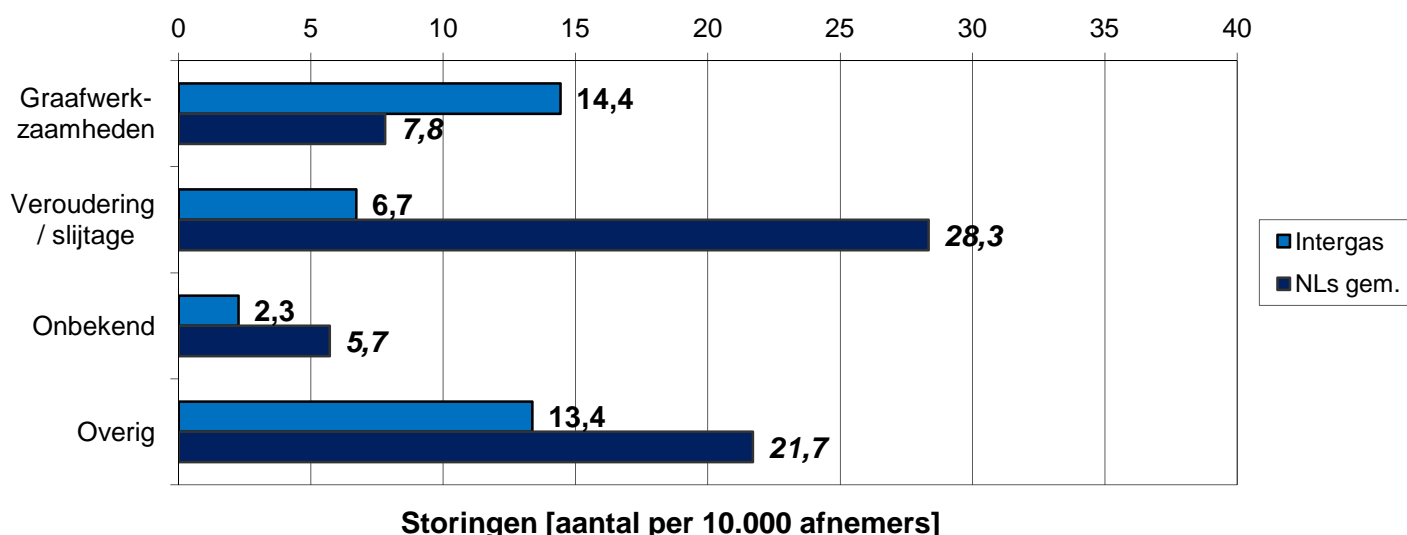


De grafiek toont de gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen afnemer van gas. Ook toont de grafiek de streefwaarden zoals Intergas in haar tweejaarlijkse Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten heeft vermeld. Het doel van Intergas is dat de gerealiseerde gemiddelde onderbrekingsduur lager is dan de streefwaarde.

Een onvoorziene onderbreking bij een getroffen gasafnemer van Intergas duurde in 2011 gemiddeld 60 minuten. Hiermee heeft Intergas in 2011 lager gescoord dan de streefwaarde van 80 minuten. In 2011 was het landelijk gemiddelde van alle regionale netbeheerders een gemiddelde onderbrekingsduur van 141 minuten per getroffen afnemer.

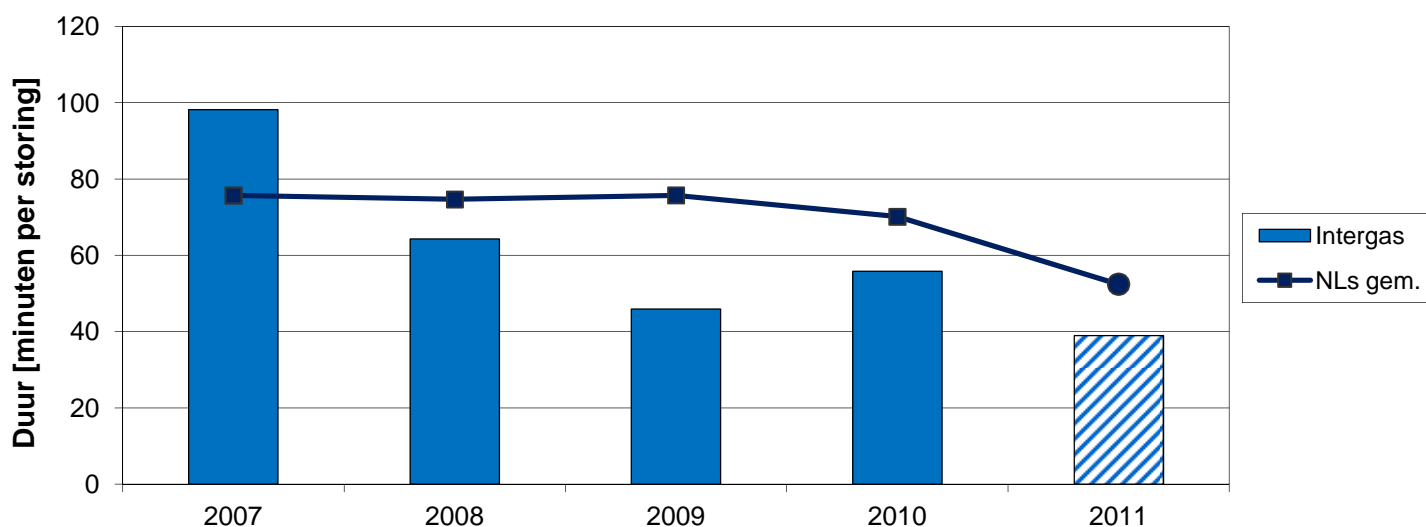
**7. Oorzaken van storingen in elektriciteitsnetten**

n.v.t.

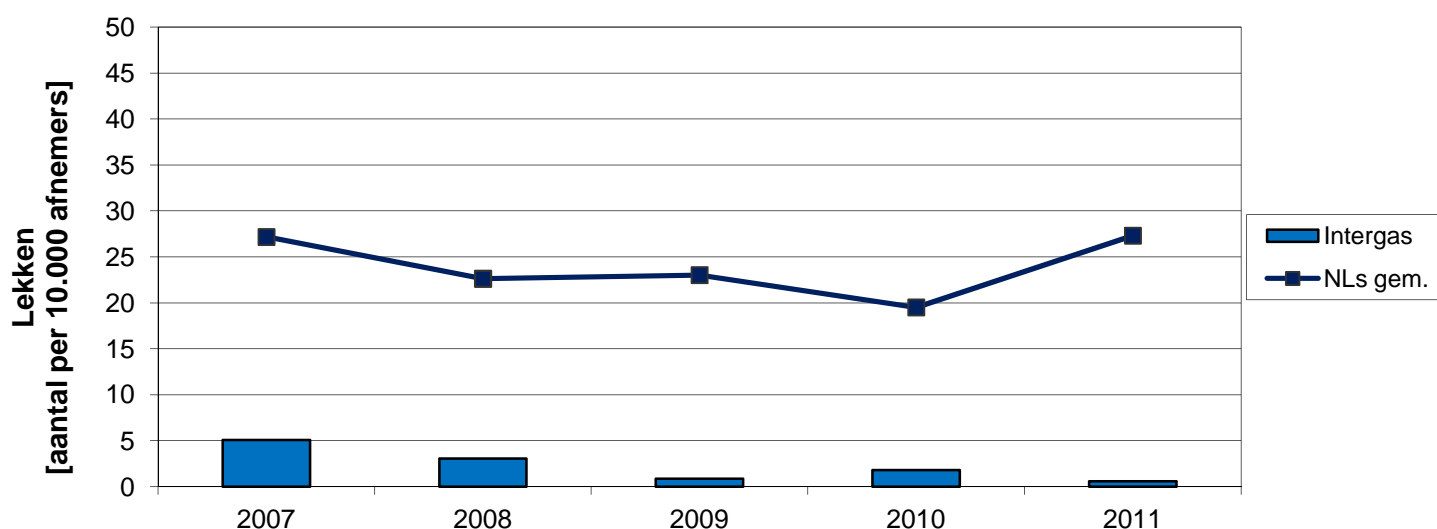
**Betrouwbaarheid: Gas****8. Oorzaken van storingen in gastransportnetten**

De grafiek toont enkele oorzaken van storingen in de gastransportnetten van Intergas. Een storing in de gastransportnetten leidt vaak niet tot een onderbreking van de levering, of tot een onderbreking van de levering aan slechts één enkele afnemer. Intergas had in 2011 in totaal 37 storingen per 10.000 afnemers in de gastransportnetten. Van alle storingen met als oorzaak veroudering of slijtage vond 61,6% plaats in de gasmeteropstelling van kleinverbruikers.

In de categorie 'onbekend' vallen de storingen waarvan de netbeheerder de oorzaak in eerste instantie niet heeft kunnen vaststellen. De Energiekamer NMa vindt het belangrijk dat netbeheerders de oorzaken van storingen zo volledig mogelijk registreren. In de categorie 'overig' vallen alle categorieën van storingen die niet expliciet in de grafiek zijn getoond.

**Veiligheid: Gas****9. Duur veiligstellen storing & gemiddelde aanrijdtijd**

De grafiek toont twee indicatoren. Tot en met 2010 toont de grafiek de gemiddelde duur van het veiligstellen van een storing in het gastransportnet of in een aansluiting na de melding ervan, en vanaf 2011 de gemiddelde aanrijdtijd naar de storingslocatie. De definitie van 'aanrijdtijd' is: 'het aantal minuten vanaf het tijdstip van de melding van de storing tot het tijdstip waarop een vertegenwoordiger van de netbeheerder op de gemelde storingslocatie aankomt'. In 2011 bedroeg de gemiddelde aanrijdtijd na de melding van een storing 39 minuten bij Intergas tegenover een landelijk gemiddelde van 52 minuten. Dit is ruim onder de norm van 120 minuten. In het algemeen kan gesteld worden dat de gemiddelde aanrijdtijd korter zal zijn dan de duur van het veiligstellen van een storing, doordat de aanrijdtijd een onderdeel vormt van het veiligstellen van een storing.

**Veiligheid: Gas****10. Aantal lekken in aansluitleidingen met mogelijk gevaar**

De grafiek toont het aantal lekken in aansluitleidingen met mogelijk gevaar per 10.000 afnemers van Intergas. Dit betreft lekken die een lekindicatieklasse 1 toegekend krijgen van de netbeheerder. De aansluitleiding is de verbinding tussen het gastransportnet en de meterkast van de afnemer. De lekken worden of door derden ontdekt en aan de netbeheerder gemeld of tijdens het gaslekzoeken door de netbeheerder zelf gevonden. Het aantal door de netbeheerder geconstateerde lekken hangt dus deels af van hoeveel de netbeheerder in een bepaald jaar 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****11. Afhandeling van klachten van kleinverbruikers**

		Intergas	NLs gemiddelde
Aantal afgehandelde klachten [per jaar per 10.000 kleinverbruikers]	Elektriciteit	-	9,90
	Gas	0,53	5,48
Aandeel klachten die niet binnen de wettelijke termijn van 8 weken zijn afgehandeld [%]	Elektriciteit	-	2,8%
	Gas	0,0%	3,0%
Gemiddelde doorlooptijd voor de afhandeling van klachten [werkdagen]	Elektriciteit	-	7,60
	Gas	10,0	8,88

De tabel toont enkele indicatoren over de afhandeling van klachten van kleinverbruikers door Intergas. Onder kleinverbruikers vallen huishoudens en MKB-ers. In 2011 heeft Intergas in totaal 8 klachten van kleinverbruikers van gas afgehandeld, waarvan 0% niet binnen de wettelijke termijn van 8 weken. De gemiddelde doorlooptijd bij Intergas voor het afhandelen van klachten van kleinverbruikers bedroeg 10 werkdagen in 2011.

Doordat de netbeheerders geen uniforme definitie van 'klacht' hanteren, zijn de cijfers in de tabel niet geheel vergelijkbaar. Voor DNWB zijn bovenstaande cijfers inclusief de klachten van grootverbruikers, aangezien zij in 2011 geen onderscheid maakten tussen klein- en grootverbruik. Stedin maakt in hun registratie van klachten geen scheiding tussen gas en elektriciteit.

**Technische gegevens over de netten: Elektriciteit****12. Getransporteerde elektriciteit, netverliezen en onbekendheid van de netten**

**n.v.t.**

*Technische gegevens over de netten: Gas***13. Onbekende leeftijd, onbekende en risicovolle materiaalsoorten**

		Intergas	NLs gemiddelde
Onbekende leeftijd [%]	Lage druk	0,0%	0,4%
Onbekende leeftijd [%]	Hoge druk	0,0%	0,4%
Onbekende materiaalsoort [%]	Lage druk	0,0%	0,1%
Onbekende materiaalsoort [%]	Hoge druk	0,0%	0,0%
Risicovolle materiaalsoorten [%]	Lage druk	0,6%	7,2%
Risicovolle materiaalsoorten [%]	Hoge druk	0,0%	0,6%

De tabel toont het aandeel van leidingen (lage druk en hoge druk) in het gastransportnet waarvan de leeftijd of de materiaalsoort in 2011 bij Intergas onbekend was. Daarnaast worden de risicovolle materiaalsoorten in het gastransportnet getoond. De Energiekamer NMa beschouwt de volgende materiaalsoorten als 'risicovol': grijs gietijzer, asbest-cement en onbekende materiaalsoorten. Leidingen van grijs gietijzer hebben onder bepaalde omstandigheden een grotere kans op lekken, omdat deze leidingen niet bestand zijn tegen buiging die onder andere kan ontstaan in sterk zakkende grond. Een leiding kan hierdoor ineens breken. Bovendien verplicht de regelgeving de netbeheerders ten minste alle leeftijden en materiaalsoorten van de onderdelen van hun gastransportnetten te kennen.

***Toelichting van Intergas Energie B.V. bij het Factsheet Kwaliteit 2011***

N.v.t.