Factsheet Kwaliteit 2012

Regionale Netbeheerders

Elektriciteitsnetten & Gastransportnetten

Delta Netwerkbedrijf B.V.

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. Ze zijn daarnaast verantwoordelijk voor het onderhoud en de instandhouding van hun netten. De Autoriteit Consument & Markt houdt toezicht op de kwaliteit van de netten van netbeheerders. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) is op 1 april 2013 ontstaan uit de samenvoeging van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa), de Consumentenautoriteit en de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA).

Onder kwaliteit verstaat ACM vier aspecten: betrouwbaarheid, veiligheid, productkwaliteit en kwaliteit van dienstverlening. Over deze vier aspecten verzamelt 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.

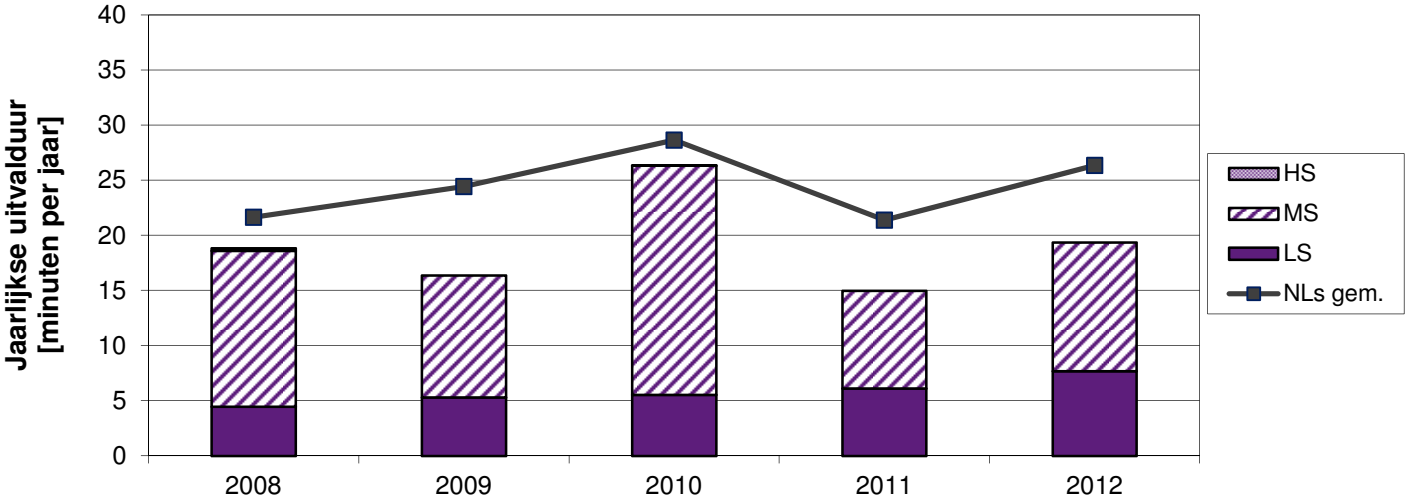
Met het publiceren van de Factsheets beoogt ACM transparant te zijn en een objectief en breed beeld van de door netbeheerders gerealiseerde kwaliteit te geven. ACM streeft hiermee twee doelen na:
1) afnemers over de prestaties van netbeheerders informeren, en
2) netbeheerders stimuleren tot het verbeteren van hun kwaliteit.

Deze Factsheets zijn een derde publicatie over de gerealiseerde kwaliteit van netbeheerders. De Factsheets laten vooralsnog een deel van de kwaliteit van de netbeheerder zien. ACM 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

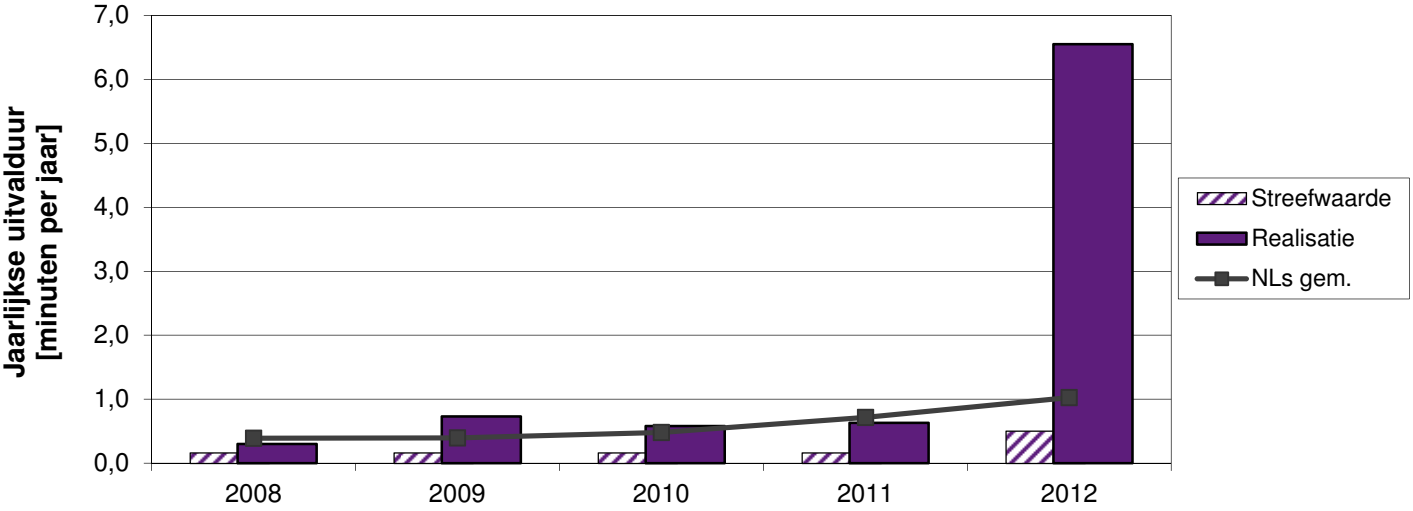
1. Duur dat een afnemer gemiddeld geen elektriciteit had



De grafiek toont de duur dat een afnemer van DNWB gemiddeld geen elektriciteit had door onvoorziene onderbrekingen. Deze onderbrekingen worden veroorzaakt door storingen in alle netvlakken: hoogspanning (HS), middenspanning (MS) en laagspanning (LS). De jaarlijkse uitvalduur is het gemiddelde aantal minuten dat een gemiddelde LS-afnemer gedurende één jaar geen stroom had. In 2012 bedroeg de jaarlijkse uitvalduur in de regionale netten circa 26 minuten. In 2012 bedroeg de jaarlijkse uitvalduur in de elektriciteitsnetten van DNWB 19,4 minuten tegenover de eigen streefwaarde van 21 minuten.
Voor elektriciteit en gas zijn er twee typen onderbrekingen: onvoorzien en gepland. Een onvoorziene onderbreking wordt veroorzaakt door bijvoorbeeld graafschade of veroudering van het net. Geplande onderbrekingen zijn niet in deze Factsheet opgenomen aangezien de getroffen afnemers hierover tijdig worden geïnformeerd.

Betrouwbaarheid: Gas

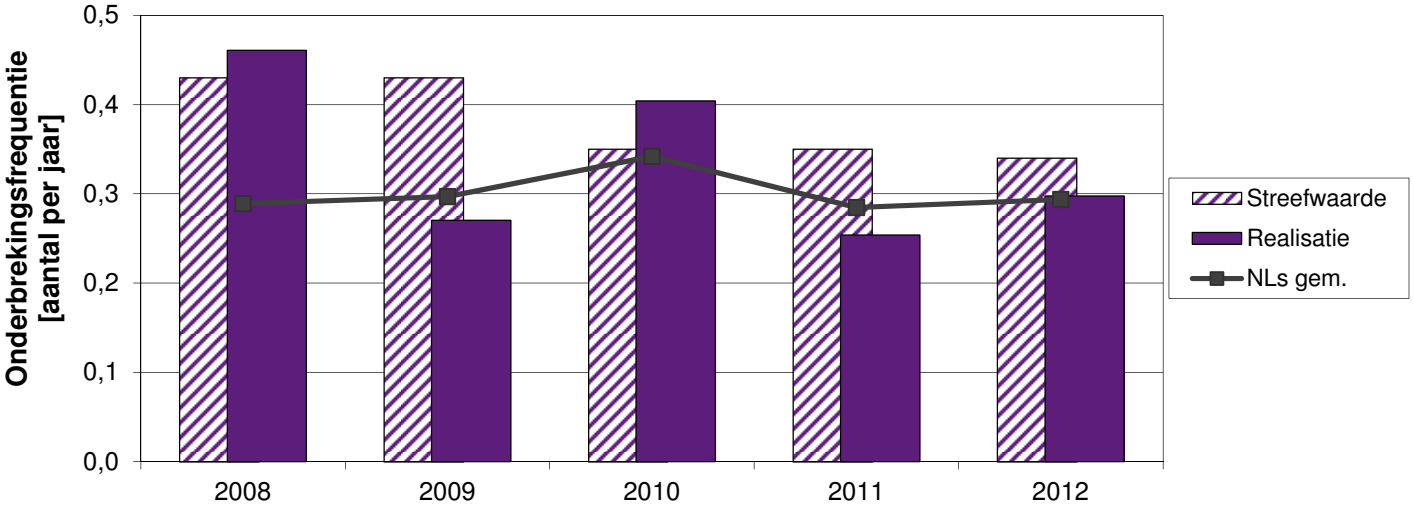
2. Duur dat een afnemer gemiddeld geen gas had



De grafiek toont de duur dat een afnemer van DNWB gemiddeld geen gas had door onvoorziene onderbrekingen. Ook toont de grafiek de streefwaarden van DNWB in haar Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten (KCD's) heeft vermeld. Het doel van DNWB is dat de gerealiseerde jaarlijkse uitvalduur lager is dan de streefwaarde. In 2012 was de jaarlijkse uitvalduur in de gastransportnetten van DNWB 6,6 minuten tegenover de eigen streefwaarde van 0,5 minuut. Het landelijk gemiddelde van alle regionale netbeheerders was 1,03 minuten in 2012.
Net als voor elektriciteit wordt voor gas onderscheid gemaakt tussen onvoorziene en geplande onderbrekingen en zijn geplande onderbrekingen niet in deze Factsheet opgenomen aangezien de getroffen afnemers hierover tijdig worden geïnformeerd.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

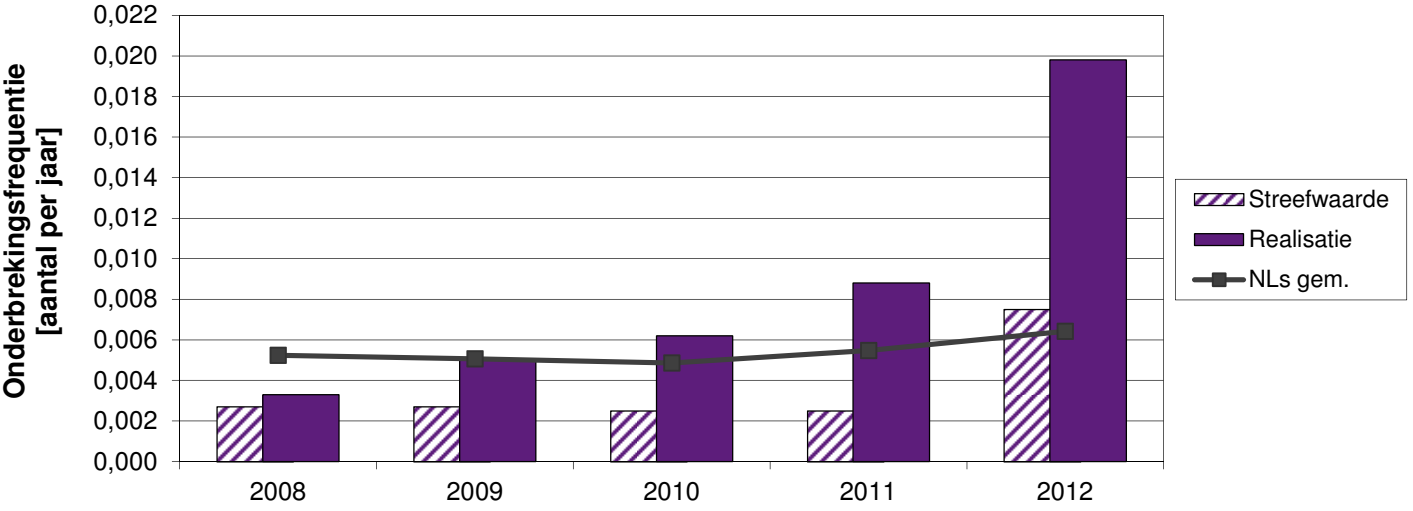
3. Frequentie van onvoorziene onderbrekingen bij afnemers van elektriciteit



De grafiek toont het gemiddelde aantal onvoorziene onderbrekingen waarmee afnemers van elektriciteit van DNWB in 2012 werden geconfronteerd. Ook toont de grafiek de streefwaarden zoals DNWB heeft opgegeven in haar KCD's. Het doel van DNWB is dat de gerealiseerde waarden lager zijn dan de streefwaarden. In 2012 werden 297 op de 1.000 afnemers van DNWB getroffen door een onvoorziene onderbreking. DNWB heeft daarmee beter gepresteerd dan haar eigen streefwaarde. In Nederland werden in 2012 gemiddeld 294 op de 1.000 afnemers getroffen door een onvoorziene onderbreking in de elektriciteitsnetten.
Een hoge frequentie kan het resultaat zijn van veel onderbrekingen in het net die weinig afnemers treffen of van weinig onderbrekingen in het net die veel afnemers treffen.

Betrouwbaarheid: Gas

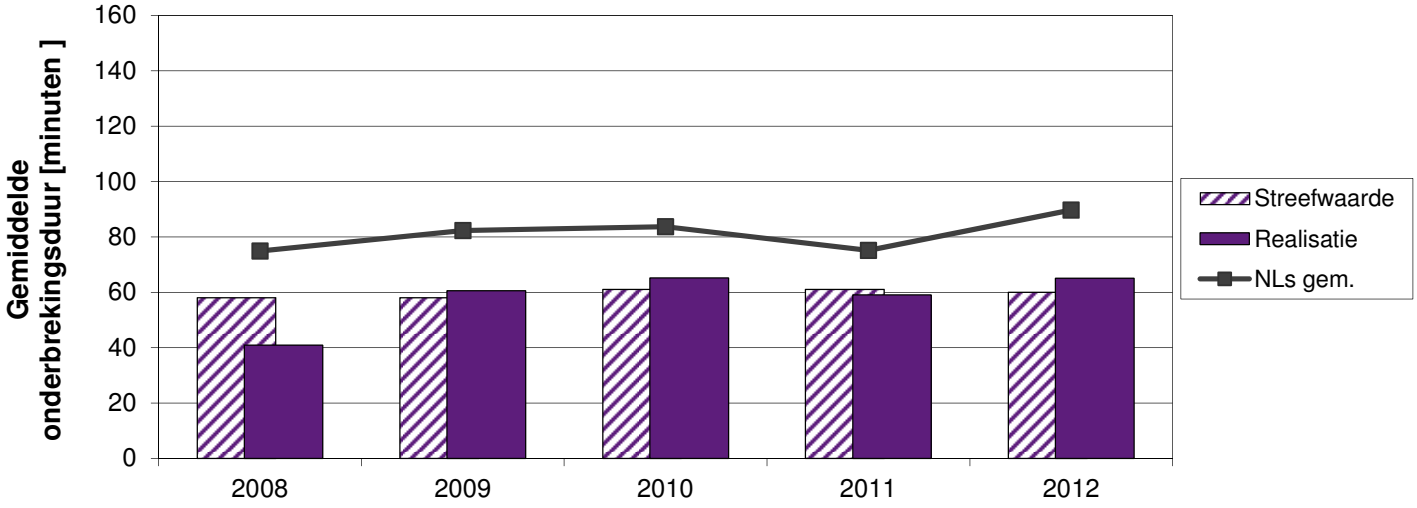
4. Frequentie van onvoorziene onderbrekingen bij afnemers van gas



De grafiek toont de frequentie van onvoorziene onderbrekingen waarmee afnemers van DNWB in 2012 werden geconfronteerd. Ook toont de grafiek de streefwaarden zoals DNWB in haar KCD's heeft vermeld. Het doel van DNWB is dat de gerealiseerde waarden lager zijn dan de streefwaarden. In 2012 werden 20 op de 1.000 afnemers van DNWB getroffen door een onvoorziene onderbreking. In Nederland werden in 2012 gemiddeld 6 op de 1.000 afnemers getroffen door een onvoorziene onderbreking in de gastransportnetten.
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.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

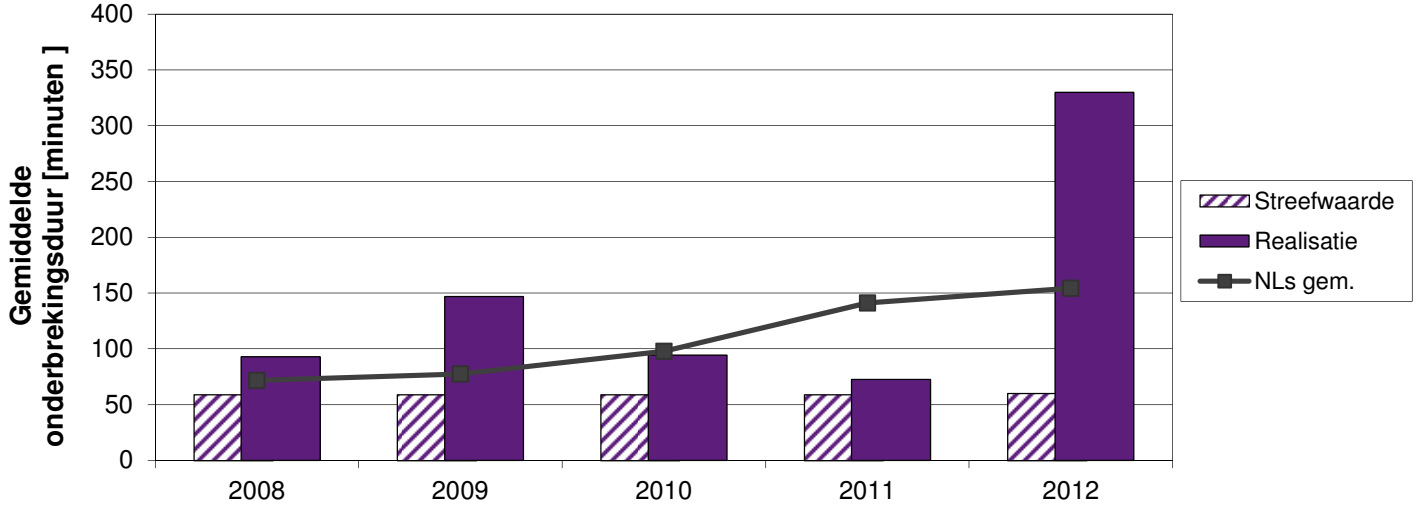
5. Gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen elektriciteitsafnemer



De grafiek toont de gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking in de levering van elektriciteit bij getroffen afnemers van DNWB. Ook toont de grafiek de streefwaarden zoals DNWB in haar KCD's heeft vermeld. Het doel van DNWB is dat de gerealiseerde waarden lager zijn dan de streefwaarden.
Een onvoorziene onderbreking bij een getroffen elektriciteitsafnemer van DNWB duurde in 2012 gemiddeld 65,1 minuten. Hiermee heeft DNWB in 2012 slechter gescoord dan de eigen streefwaarde van 60 minuten. In 2012 was het landelijk gemiddelde van alle regionale netbeheerders een onderbrekingsduur van 90 minuten per getroffen afnemer.

Betrouwbaarheid: Gas

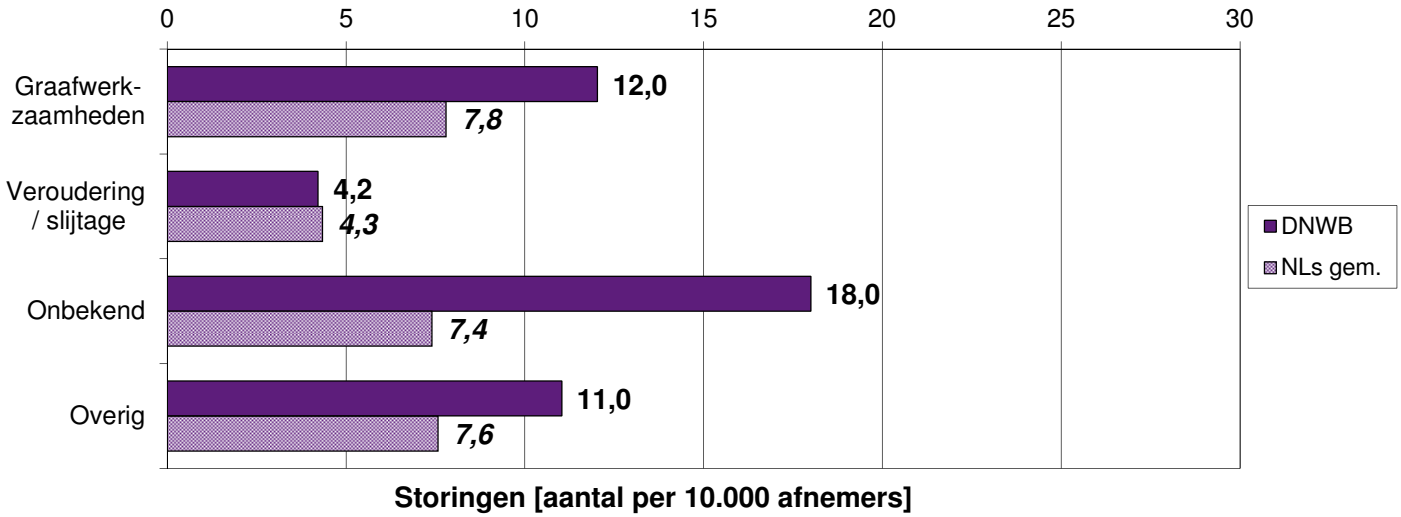
6. Gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen gasafnemer



De grafiek toont de gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen afnemer van gas. Ook toont de grafiek de streefwaarden zoals DNWB in haar KCD's heeft vermeld. Het doel van DNWB is dat de gerealiseerde gemiddelde onderbrekingsduur lager is dan de streefwaarde.
Een onvoorziene onderbreking bij een getroffen gasafnemer van DNWB duurde in 2012 gemiddeld 330 minuten. Hiermee heeft DNWB in 2012 slechter gescoord dan de eigen streefwaarde van 60 minuten. In 2012 was het landelijk gemiddelde van alle regionale netbeheerders een duur van 154 minuten per getroffen afnemer.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

7. Oorzaken van storingen in elektriciteitsnetten

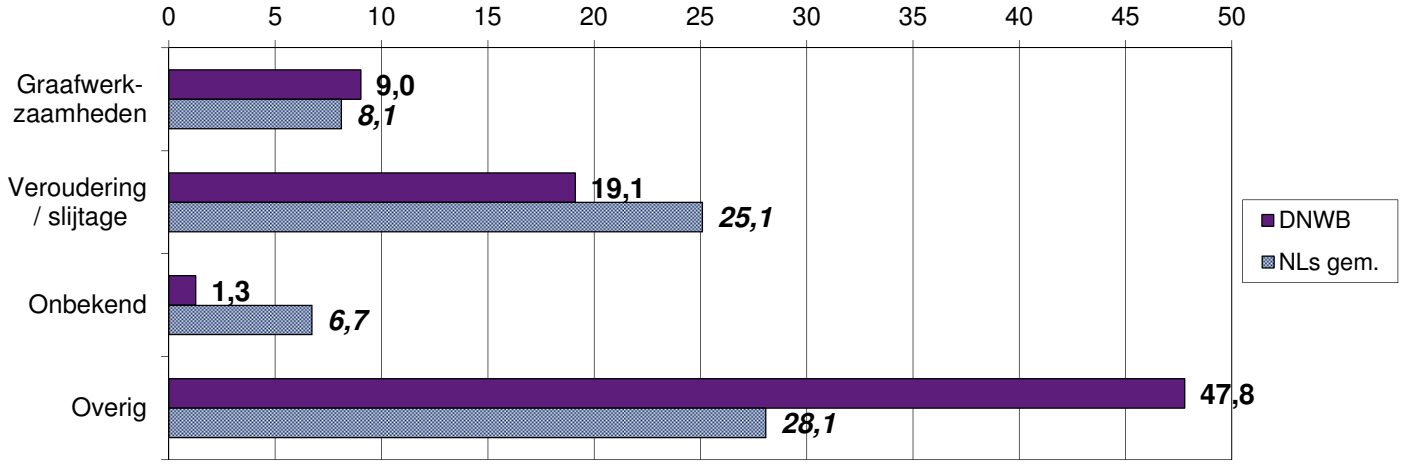


Storingen [aantal per 10.000 afnemers]

De grafiek toont de oorzaken van storingen in de elektriciteitsnetten van DNWB. In de elektriciteitsnetten van DNWB vonden in 2012 in totaal 45,3 storingen per 10.000 afnemers plaats ten opzichte van 27,1 storingen per 10.000 afnemers in de elektriciteitsnetten in heel Nederland. In 2012 was het totaal aantal storingen in de elektriciteitsnetten van DNWB 956 storingen.
In de categorie 'onbekend' vallen de storingen in de elektriciteitsnetten waarvan de netbeheerder de oorzaak in eerste instantie niet heeft kunnen vaststellen. ACM vindt het belangrijk dat netbeheerders de concrete oorzaken van storingen in hun elektriciteitsnetten zo volledig mogelijk vaststellen en registreren. Tot slot vallen in de categorie 'overig' alle categorieën van storingen die niet expliciet in de grafiek zijn getoond, zoals de werking van de bodem. Samen geven deze vier categorieën storingsoorzaken het totale aantal storingen per 10.000 afnemers weer.

Betrouwbaarheid: Gas

8. Oorzaken van storingen in gastransportnetten

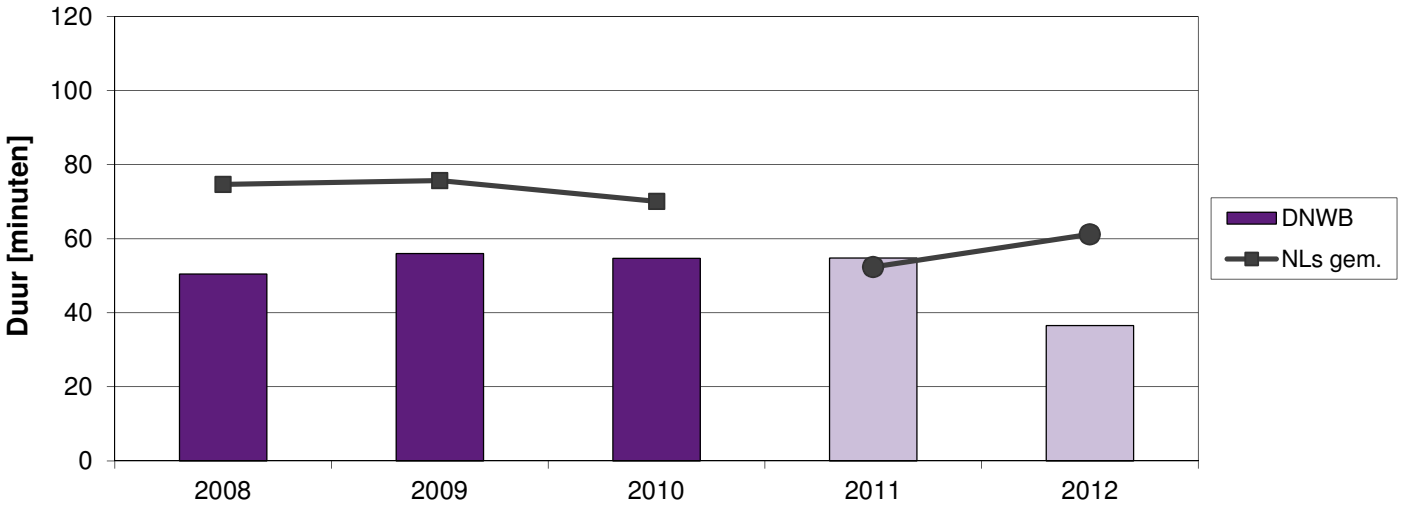


Storingen [aantal per 10.000 afnemers]

De grafiek toont de oorzaken van storingen in de gastransportnetten van DNWB. DNWB had in 2012 in totaal 77,2 storingen per 10.000 afnemers ten opzichte van 68 storingen per 10.000 afnemers in de gastransportnetten in heel Nederland. Van alle storingen in de hoge druk en lage druk netten met als oorzaak veroudering of slijtage vond 88,7% plaats in de gasmeteropstelling van kleinverbruikers van DNWB.
In de categorie 'onbekend' vallen de storingen waarvan de netbeheerder de oorzaak in eerste instantie niet heeft kunnen vaststellen. ACM vindt het belangrijk dat netbeheerders de concrete oorzaken van storingen zo volledig mogelijk vaststellen en registreren. In de categorie 'overig' vallen alle categorieën van storingen die niet expliciet in de grafiek zijn getoond.
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.

Veiligheid: Gas

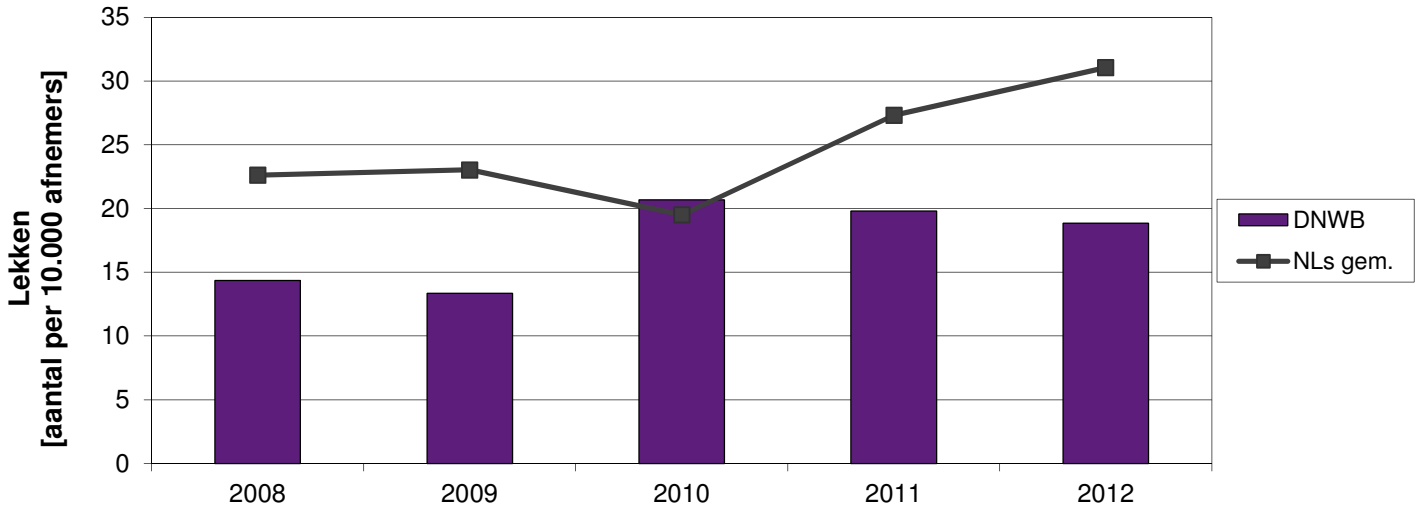
9. Duur veiligstellen storing & gemiddelde aanrijdtijd



De grafiek toont twee indicatoren. Tot en met 2010 toont de grafiek de gemiddelde duur van het veiligstellen van een storing 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 2012 bedroeg de gemiddelde aanrijdtijd na de melding van een storing 37 minuten bij DNWB tegenover een landelijk gemiddelde van 61 minuten. Dit is ruim onder de wettelijke 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

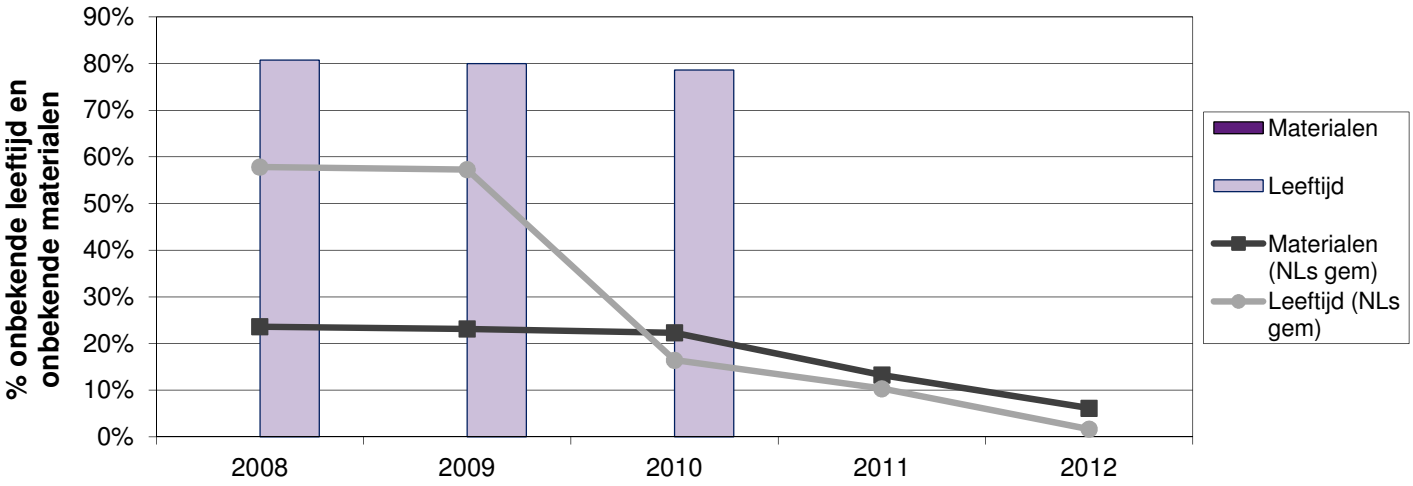
10. Aantal lekken in aansluitleidingen met mogelijk gevaar



De grafiek toont het aantal lekken in aansluitleidingen met mogelijk gevaar per 10.000 afnemers van DNWB. In 2012 had DNWB 19 lekken per 10.000 afnemers ten opzichte van het landelijk gemiddelde van 31 lekken per 10.000 afnemers. 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 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.

Technische gegevens over de netten: Elektriciteit

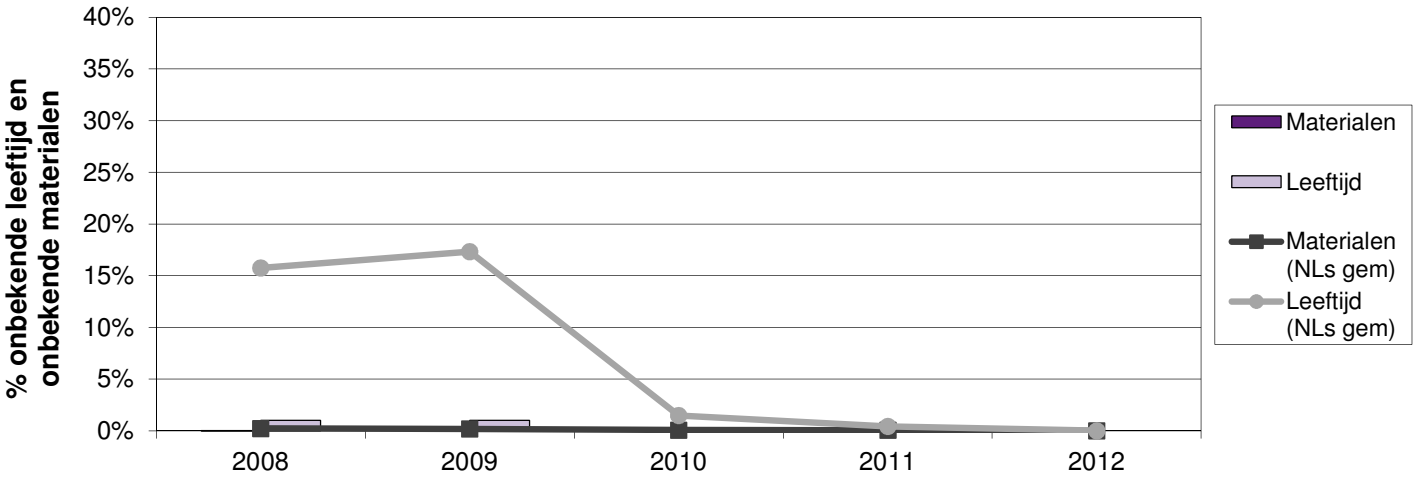
11. Onbekende leeftijd en onbekende materialen van LS-kabels in elektriciteitsnetten



De grafiek toont het aandeel van laagspanningskabels (LS-kabels) waarvan de leeftijd en/of de materiaalsoort bij DNWB onbekend was. In 2012 was dit bij DNWB 0% onbekende leeftijd en 0% onbekende materialen voor LS-kabels.
De grafiek toont dat de netbeheerders sinds 2008 een steeds volledigere registratie van de leeftijd en materiaalsoort van hun LS-kabels hebben. In 2008 kenden de netbeheerders gemiddeld maar liefst van 57,9% van de leeftijd van hun LS-kabels niet, terwijl dat aandeel in 2012 gedaald is tot een onbekendheid van circa 1,6%. ACM vindt het belangrijk dat de netbeheerder kennis heeft van de opbouw van zijn elektriciteitsnetten, omdat een volledige, actuele en juiste registratie van alle netcomponenten voor een netbeheerder essentieel is voor een goede bedrijfsvoering. Daarom verplicht de regelgeving de netbeheerders ten minste alle leeftijden en materiaalsoorten van de onderdelen van hun elektriciteitsnetten te kennen.

Technische gegevens over de netten: Gas

12. Onbekende leeftijd en onbekende materialen van LD-leidingen in gastransportnetten



De grafiek toont het aandeel van lage druk (LD) leidingen waarvan de leeftijd en/of de materiaalsoort bij DNWB onbekend was. In 2012 was dit bij DNWB 0% onbekende leeftijd en 0% onbekende materialen voor LD-leidingen.
De grafiek toont dat de netbeheerders sinds 2008 een steeds volledigere registratie van de leeftijd en materiaalsoort van hun LD-leidingen hebben. In 2008 kenden de netbeheerders gemiddeld maar liefst van 15,8% van de leeftijd van hun LD-leidingen niet, terwijl dat aandeel in 2012 gedaald is tot een onbekendheid van bijna 0%. ACM vindt het belangrijk dat de netbeheerder kennis heeft van de opbouw van zijn gastransportnetten, omdat een volledige, actuele en juiste registratie van alle netcomponenten voor een netbeheerder essentieel is voor een goede bedrijfsvoering. Daarom verplicht de regelgeving de netbeheerders ten minste alle leeftijden en materiaalsoorten van de onderdelen van hun gastransportnetten te kennen.

Dienstverlening: Elektriciteit & Gas

13. Afhandeling van klachten van kleinverbruikers

		DNWB	NLs gemiddelde
Aantal afgehandelde klachten [per jaar per 10.000 kleinverbruikers]	Elektriciteit	173,0	10,2
	Gas	133,2	5,2
Aandeel klachten die niet binnen de wettelijke termijn van 8 weken zijn afgehandeld [%]	Elektriciteit	0,6	3,3
	Gas	0,9	3,1
Gemiddelde doorlooptijd voor de afhandeling van klachten [werkdagen]	Elektriciteit	6,0	10,6
	Gas	6,0	13,1

De tabel toont enkele indicatoren over de afhandeling van klachten van kleinverbruikers door DNWB. Onder kleinverbruikers vallen huishoudens en MKB-ers. In 2012 heeft DNWB in totaal 3610 klachten van kleinverbruikers van elektriciteit afgehandeld. Daarvan heeft DNWB 0,6% niet binnen de wettelijke termijn van 8 weken afgehandeld. Van kleinverbruikers van gas heeft DNWB in 2012 in totaal 2522 klachten afgehandeld, waarvan 0,9% niet binnen de wettelijke termijn van 8 weken. De gemiddelde doorlooptijd bij DNWB voor het afhandelen van klachten van kleinverbruikers bedroeg 6 werkdagen voor elektriciteit en 6 werkdagen voor gas. Doordat de netbeheerders geen uniforme definitie van 'klacht' hanteren, zijn de cijfers tussen netbeheerders onderling niet geheel vergelijkbaar. Voor DNWB zijn bovenstaande cijfers inclusief de klachten van grootverbruikers, aangezien zij in 2012 geen onderscheid maakten tussen klein- en grootverbruik.

Toelichting van Delta Netwerkbedrijf B.V. bij het Factsheet Kwaliteit 2012

> Grafiek 2: Duur dat een afnemer gemiddeld geen gas had
Het grote verschil in de jaarlijkse uitvalduur in 2012 ten opzichte van voorgaande jaren wordt veroorzaakt door één storing op 3 april 2012 waarbij een hoofdgastransportleiding werd beschadigd. In verband met de aanleg van de N61 was sprake van graafschade en deze storing betrof 2300 aansluitingen in IJzendijke (en het gebied rondom). De jaarlijkse uitvalduur zonder deze storing is 0,30 minuten i.p.v. 6,55 minuten.

> Grafiek 4: Frequentie van onvoorziene onderbrekingen bij afnemers van gas
De toename in de onderbrekingsfrequentie in 2012 werd veroorzaakt door één storing op 3 april 2012 waarbij de hoofdgastransportleiding werd beschadigd, zie ook de toelichting bij grafiek 2. Grote langdurige storingen waarbij naar verhouding veel afnemers zijn betrokken hebben bij de kleinere netbeheerders een groot effect op de prestatie in één jaar. De onderbrekingsfrequentie zonder deze storing is 0,0071 i.p.v. 0,0198.

> Grafiek 6: Gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen gasafnemer
De toename in de gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking in 2012 werd veroorzaakt door één storing op 3 april 2012 waarbij de hoofdgastransportleiding werd beschadigd, zie ook de toelichting bij grafieken 2 en 4. Herstel van de levering na grootschalige storingen dient in overeenstemming met strikte voorschriften ten aanzien van de veiligheid te geschieden. Daarbij is het informeren van de afnemers in het getroffen gebied van essentieel belang. Het treffen van deze maatregelen vergt tijd en heeft alleen al om die reden gevolgen voor de duur van de onderbreking. De gemiddelde onderbrekingsduur zonder deze storing is 42,5 minuten i.p.v. 330 minuten.

> Tabel 13: Afhandeling van klachten van kleinverbruikers
Het vermelde aantal bij het 'Aantal afgehandelde klachten' betreft het totaal van alle correspondentie die intern afhandeling vereist. Hieronder valt bijvoorbeeld naast een klachtenbrief ook een verzoek om informatie, een vraag over een factuur of een verzoek om schadevergoeding naar aanleiding van een storing. Afhandeling van alle correspondentie vindt plaats binnen een intern proces.