Factsheet Kwaliteit 2013

Regionale Netbeheerders

Elektriciteitsnetten & Gastransportnetten

N.V. RENDO

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.

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.

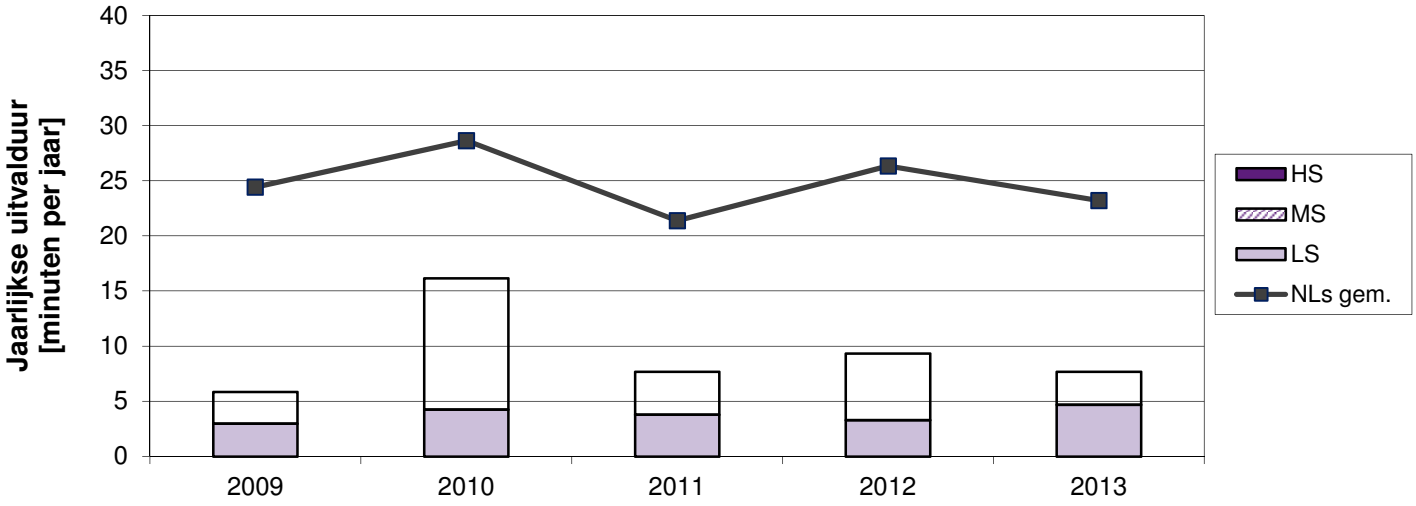
Met het publiceren van de Factsheets beoogt ACM transparant te zijn en een objectief en breed beeld van de door netbeheerders gerealiseerde kwaliteit te geven. ACM streeft hiermee twee doelen na:
1) afnemers over de prestaties van netbeheerders informeren, en
2) netbeheerders stimuleren tot het verbeteren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

Deze Factsheets zijn een vierde 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 "Betrouwbaarheid van gasdistributienetten in Nederland".

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

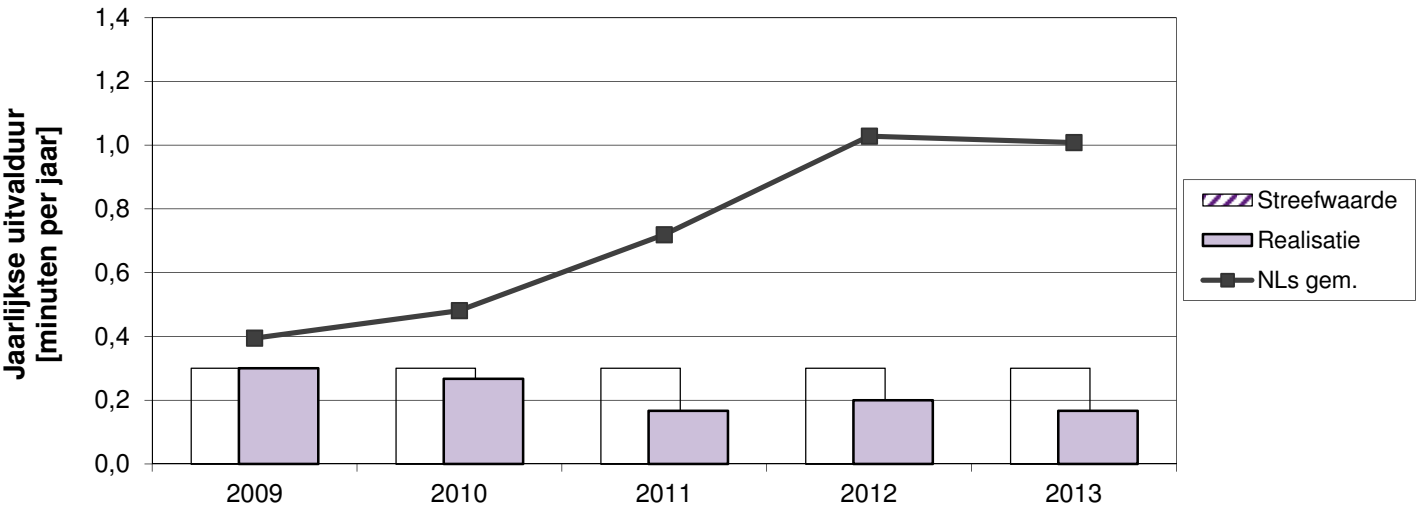
1. Duur dat een afnemer gemiddeld geen elektriciteit had (onvoorziene onderbrekingen)



De grafiek toont de duur dat een afnemer van RENDO 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 2013 bedroeg de landelijke jaarlijkse uitvalduur in de regionale netten circa 23 minuten. In 2013 bedroeg de jaarlijkse uitvalduur in de elektriciteitsnetten van RENDO 7,7 minuten tegenover de eigen streefwaarde van 15 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 in elektriciteitsnetten zijn in grafiek 9 van deze Factsheet opgenomen.

Betrouwbaarheid: Gas

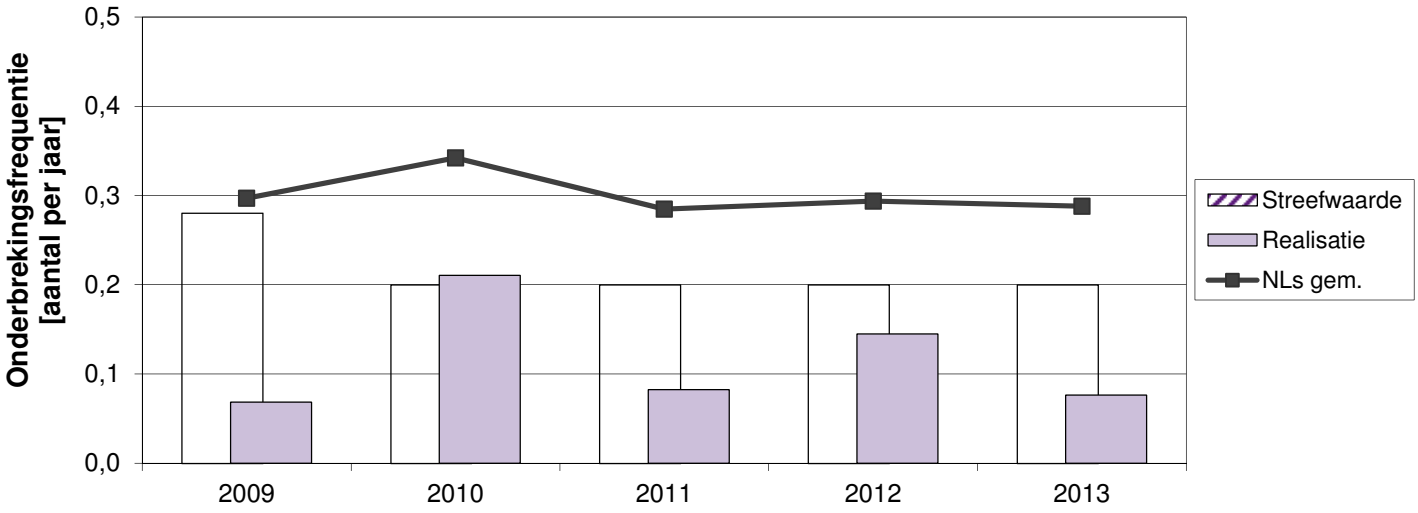
2. Duur dat een afnemer gemiddeld geen gas had (onvoorziene onderbrekingen)



De grafiek toont de duur dat een afnemer van RENDO gemiddeld geen gas had door onvoorziene onderbrekingen. Ook toont de grafiek de streefwaarden die RENDO in haar Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten heeft vermeld. Het doel van RENDO is dat de gerealiseerde jaarlijkse uitvalduur lager is dan de streefwaarde. In 2013 was de jaarlijkse uitvalduur in de gastransportnetten van RENDO 0,2 minuten tegenover de eigen streefwaarde van 0,3 minuten. Het landelijk gemiddelde van alle regionale netbeheerders was een jaarlijkse uitvalduur van 1,01 minuten in 2013.
De jaarlijkse uitvalduur is het product van de onderbrekingsfrequentie en de gemiddelde onderbrekingsduur. Net als voor elektriciteit wordt voor gas onderscheid gemaakt tussen onvoorziene en geplande onderbrekingen. Geplande onderbrekingen in gastransportnetten zijn in grafiek 10 van deze Factsheet opgenomen.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

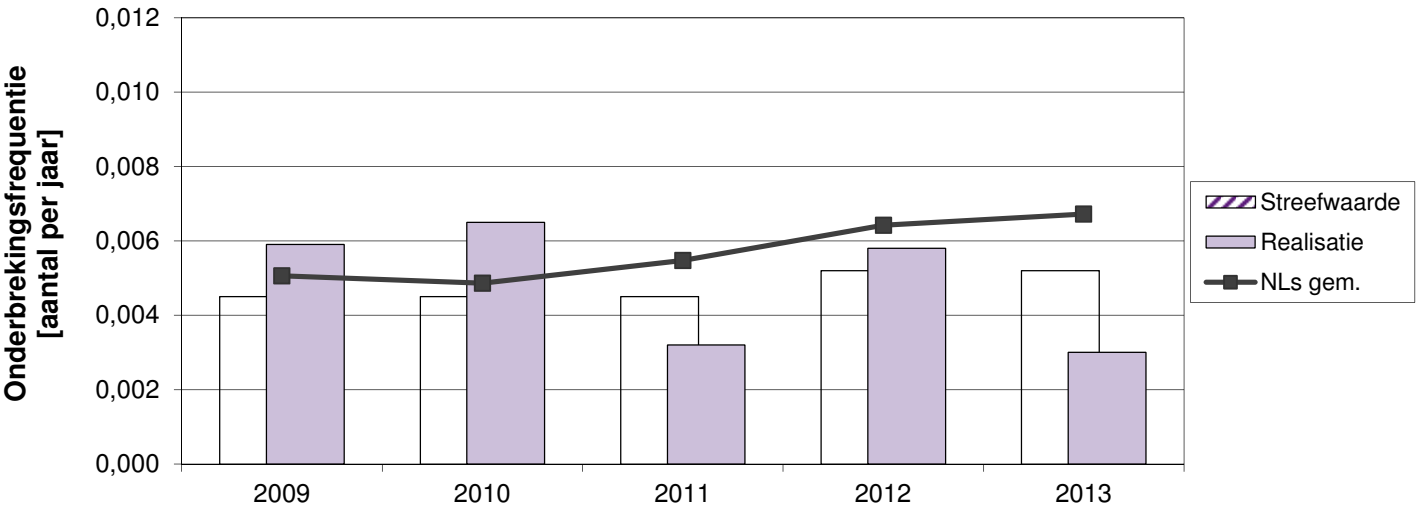
3. Frequentie van onvoorziene onderbrekingen bij afnemers van elektriciteit



De grafiek toont het gemiddelde aantal onvoorziene onderbrekingen waarmee afnemers van elektriciteit van RENDO in 2013 werden geconfronteerd. Ook toont de grafiek de streefwaarden zoals RENDO heeft opgegeven in haar Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten. Het doel van RENDO is dat de gerealiseerde waarden lager zijn dan de streefwaarden. In 2013 werden 76 op de 1.000 afnemers van RENDO getroffen door een onvoorziene onderbreking. RENDO heeft daarmee beter gepresteerd dan haar eigen streefwaarde. In Nederland werden in 2013 gemiddeld 288 op de 1.000 afnemers getroffen door een onvoorziene onderbreking in de elektriciteitsnetten. Dit betekent dat in 2013 afnemers in Nederland gemiddeld eens per 3 jaar worden getroffen door een onderbreking.
Een hoge frequentie kan het resultaat zijn van veel onderbrekingen in het net die weinig afnemers treffen of het resultaat van weinig onderbrekingen in het net die veel afnemers treffen.

Betrouwbaarheid: Gas

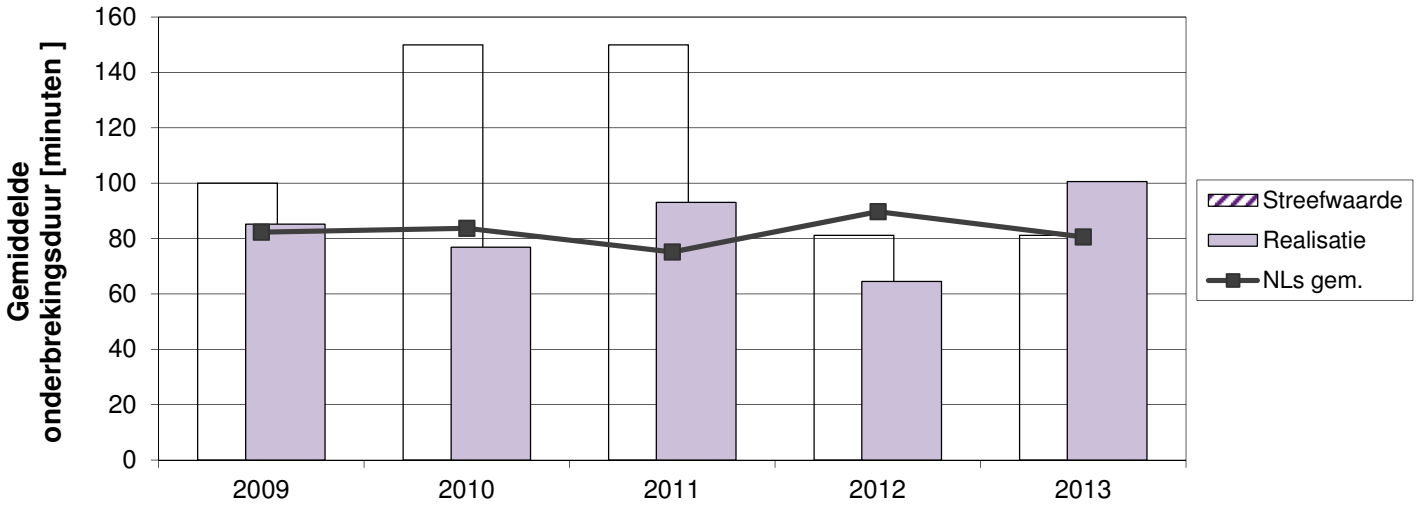
4. Frequentie van onvoorziene onderbrekingen bij afnemers van gas



De grafiek toont de frequentie van onvoorziene onderbrekingen waarmee afnemers van gas van RENDO in 2013 werden geconfronteerd. Ook toont de grafiek de streefwaarden zoals RENDO in haar Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten heeft vermeld. Het doel van RENDO is dat de gerealiseerde waarden lager zijn dan de streefwaarden. In 2013 werden 3 op de 1.000 afnemers van RENDO getroffen door een onvoorziene onderbreking. In Nederland werden in 2013 gemiddeld 7 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

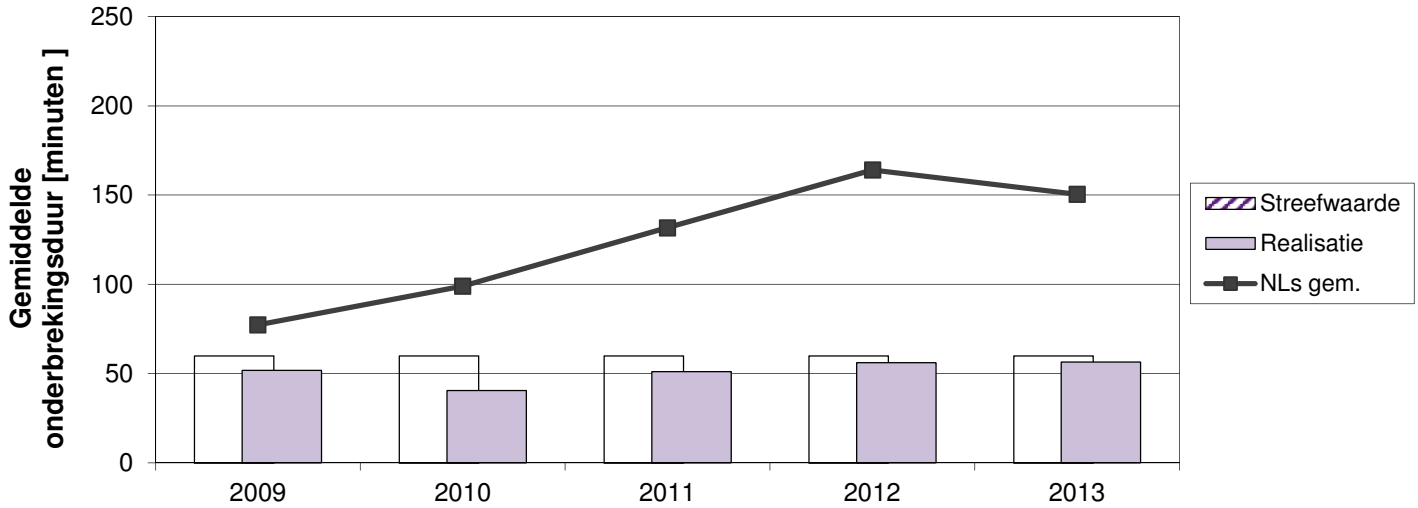
5. Gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen elektriciteitsafnemer



De grafiek toont de gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking in de levering van elektriciteit bij getroffen afnemers van RENDO. Ook toont de grafiek de streefwaarden zoals RENDO in haar Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten heeft vermeld. De streefwaarden voor de jaren 2012 en 2013 zijn door RENDO in het Kwaliteits- en Capaciteitsdocument van 2011 vastgesteld. Het doel van RENDO is dat de gerealiseerde waarden lager zijn dan de streefwaarden. Een onvoorziene onderbreking bij een getroffen elektriciteitsafnemer van RENDO duurde in 2013 gemiddeld 100,5 minuten. Hiermee heeft RENDO in 2013 slechter gescoord dan de eigen streefwaarde van 81,2 minuten. In 2013 was het landelijk gemiddelde van alle regionale netbeheerders een onderbrekingsduur van 81 minuten per getroffen afnemer. Dit landelijk gemiddelde ligt sinds 2009 vrij constant rond de 80 minuten.

Betrouwbaarheid: Gas

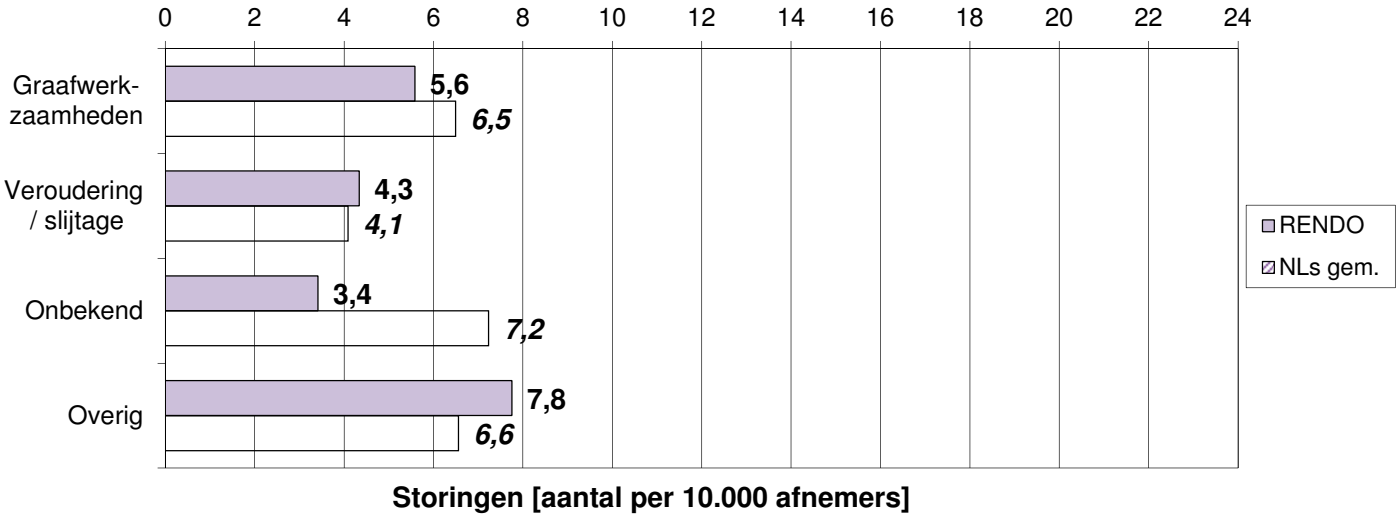
6. Gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen gasafnemer



De grafiek toont de gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen afnemer van gas. Ook toont de grafiek de streefwaarden zoals RENDO in haar Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten heeft vermeld. Het doel van RENDO is dat de gerealiseerde gemiddelde onderbrekingsduur lager is dan de streefwaarde. Een onvoorziene onderbreking bij een getroffen gasafnemer van RENDO duurde in 2013 gemiddeld 56 minuten. Hiermee heeft RENDO in 2013 beter gescoord dan de eigen streefwaarde van 60 minuten. In 2013 was het landelijk gemiddelde van alle regionale netbeheerders een duur van 150 minuten per getroffen afnemer. Dit landelijk gemiddelde steeg tot en met 2012 tot 164 minuten maar toonde in 2013 een daling naar 150 minuten.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

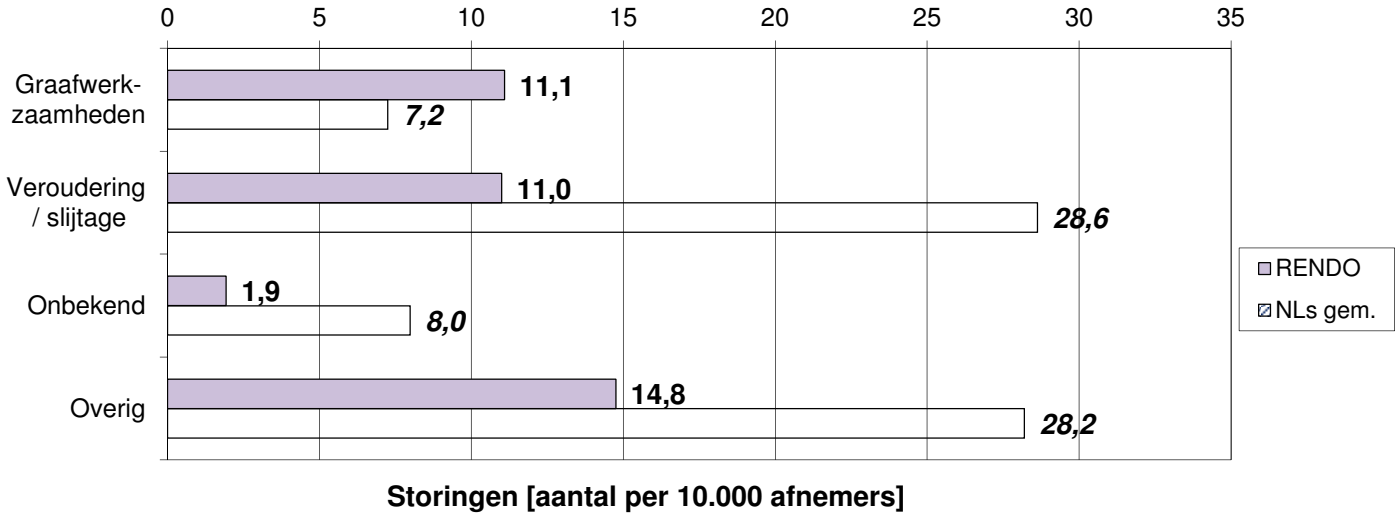
7. Oorzaken van storingen in elektriciteitsnetten



De grafiek toont de oorzaken van storingen in de elektriciteitsnetten van RENDO. In de elektriciteitsnetten van RENDO vonden in 2013 in totaal 21,1 storingen per 10.000 afnemers plaats ten opzichte van 24,4 storingen per 10.000 afnemers in de elektriciteitsnetten in heel Nederland. In 2013 was het totaal aantal storingen in de elektriciteitsnetten van RENDO 68 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

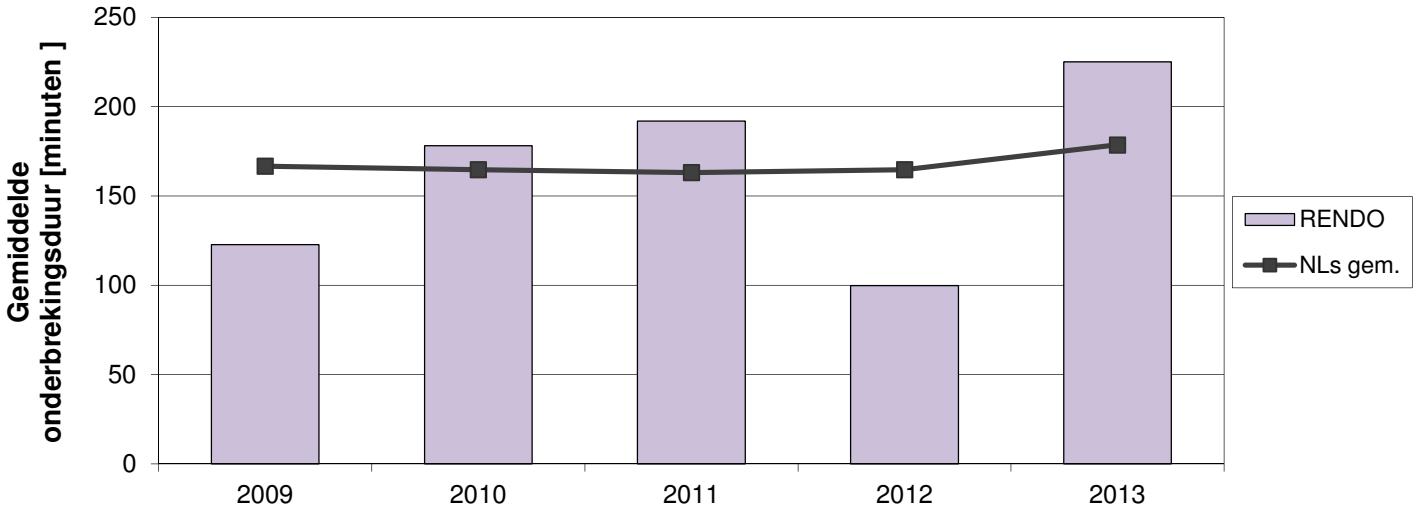
8. Oorzaken van storingen in gastransportnetten en gasmeters



De grafiek toont de oorzaken van storingen in de gastransportnetten en gasmeters van RENDO. RENDO had in 2013 in totaal 38,8 storingen per 10.000 afnemers ten opzichte van 72,1 storingen per 10.000 afnemers in de gastransportnetten in heel Nederland. Van alle storingen in de lage druk netten en gasmeters met als oorzaak veroudering of slijtage vond 72,6% plaats in de gasmeters van kleinverbruikers of in de lage druk gasstations van RENDO. 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.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

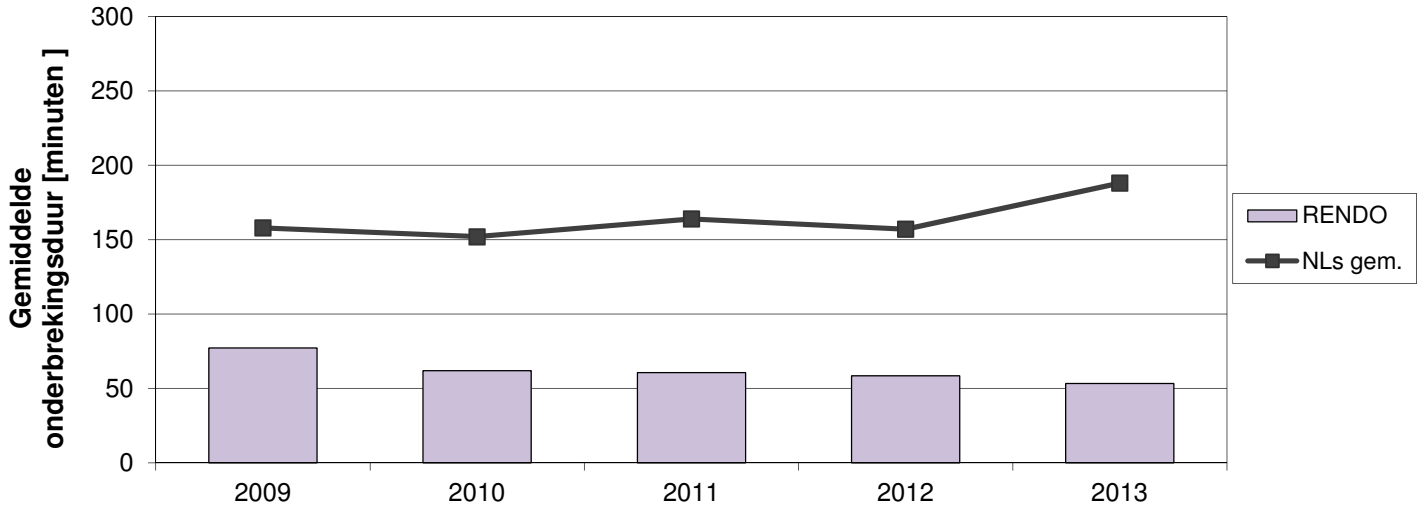
9. Gemiddelde duur van een geplande onderbreking per getroffen elektriciteitsafnemer



De grafiek toont de gemiddelde duur van een geplande onderbreking in de levering van elektriciteit bij getroffen afnemers van RENDO. Geplande onderbrekingen zijn nodig omdat de netbeheerder bijvoorbeeld onderhoud aan zijn elektriciteitsnetten wil uitvoeren. Geplande onderbrekingen komen met name in de laagspanningsnetten voor. De Netcode Elektriciteit verplicht de netbeheerder om een geplande onderbreking minimaal 3 werkdagen van tevoren bij een getroffen afnemer aan te kondigen.
Een geplande onderbreking bij een getroffen elektriciteitsafnemer van RENDO duurde in 2013 gemiddeld 225 minuten. In 2013 was het landelijk gemiddelde van alle regionale netbeheerders een onderbrekingsduur van 179 minuten per getroffen afnemer.

Betrouwbaarheid: Gas

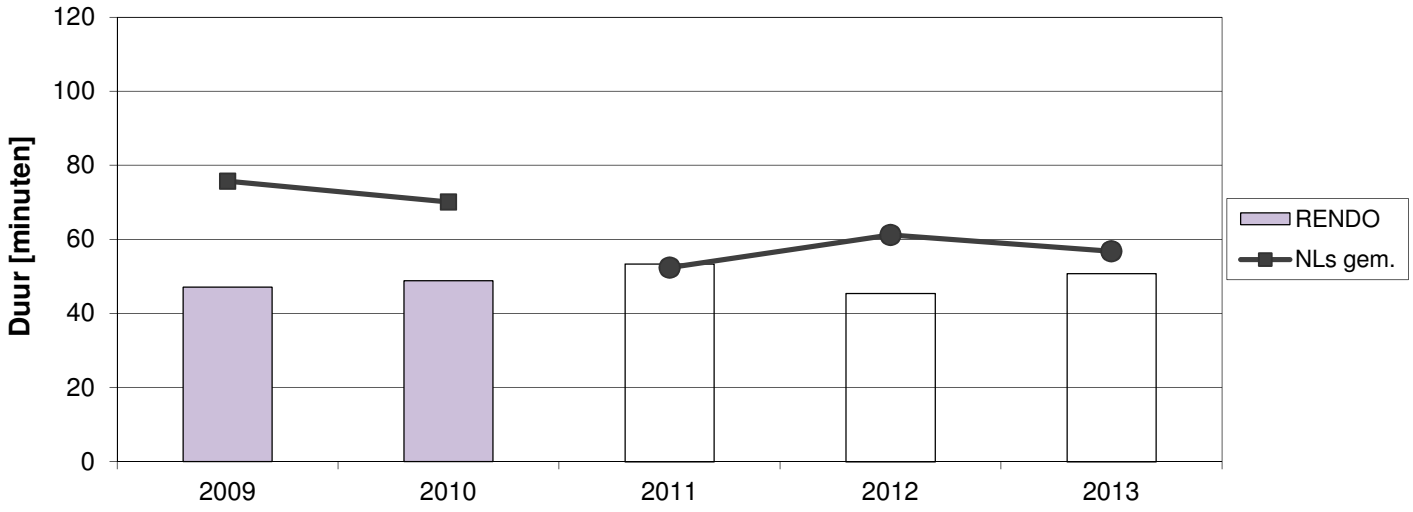
10. Gemiddelde duur van een geplande onderbreking per getroffen gasafnemer



De grafiek toont de gemiddelde duur van een geplande onderbreking in de levering van gas bij getroffen afnemers van RENDO. Geplande onderbrekingen zijn nodig omdat de netbeheerder bijvoorbeeld onderhoud aan zijn gastransportnetten wil uitvoeren. Geplande onderbrekingen komen met name in de lage druk netten voor. De Aansluit- en Transportvoorwaarden Gas - RNB verplichten de netbeheerder om een geplande onderbreking minimaal 3 werkdagen van tevoren bij een getroffen afnemer aan te kondigen.
Een geplande onderbreking bij een getroffen gasafnemer van RENDO duurde in 2013 gemiddeld 53 minuten. In 2013 was het landelijk gemiddelde van alle regionale netbeheerders een duur van 188 minuten per getroffen afnemer. Dit landelijk gemiddelde is flink gestegen van 158 minuten in 2009 naar 188 minuten in 2013.

Veiligheid: Gas

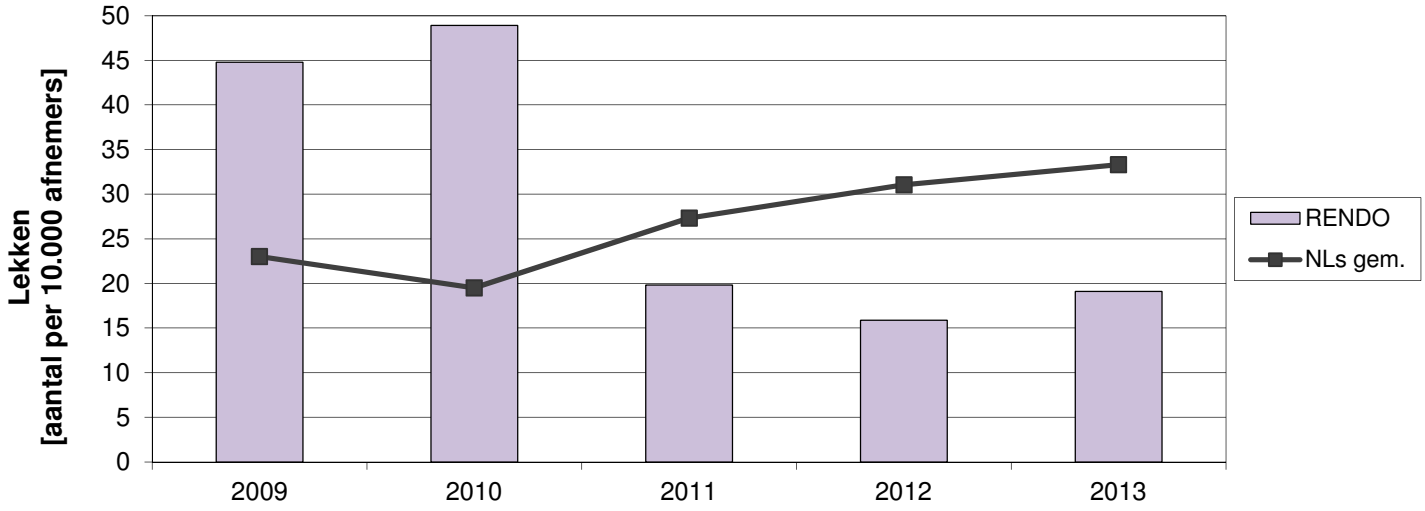
11. Duur veiligstellen storing & gemiddelde aanrijdtijd naar de storingslocatie



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 2013 bedroeg de gemiddelde aanrijdtijd na de melding van een storing 51 minuten bij RENDO tegenover een landelijk gemiddelde van 57 minuten. Dit is ruim onder de wettelijke norm van 120 minuten.
Voor het veiligstellen van een storing is het eerst nodig om naar de plaats van de storing te gaan. Daarom zal de gemiddelde aanrijdtijd in het algemeen korter zijn dan de duur van het veiligstellen van een storing.

Veiligheid: Gas

12. Aantal lekken in aansluitleidingen met mogelijk gevaar



De grafiek toont het aantal lekken in aansluitleidingen met mogelijk gevaar per 10.000 afnemers van RENDO. In 2013 had RENDO 19 lekken per 10.000 afnemers ten opzichte van het landelijk gemiddelde van 33 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.

Dienstverlening: Elektriciteit & Gas

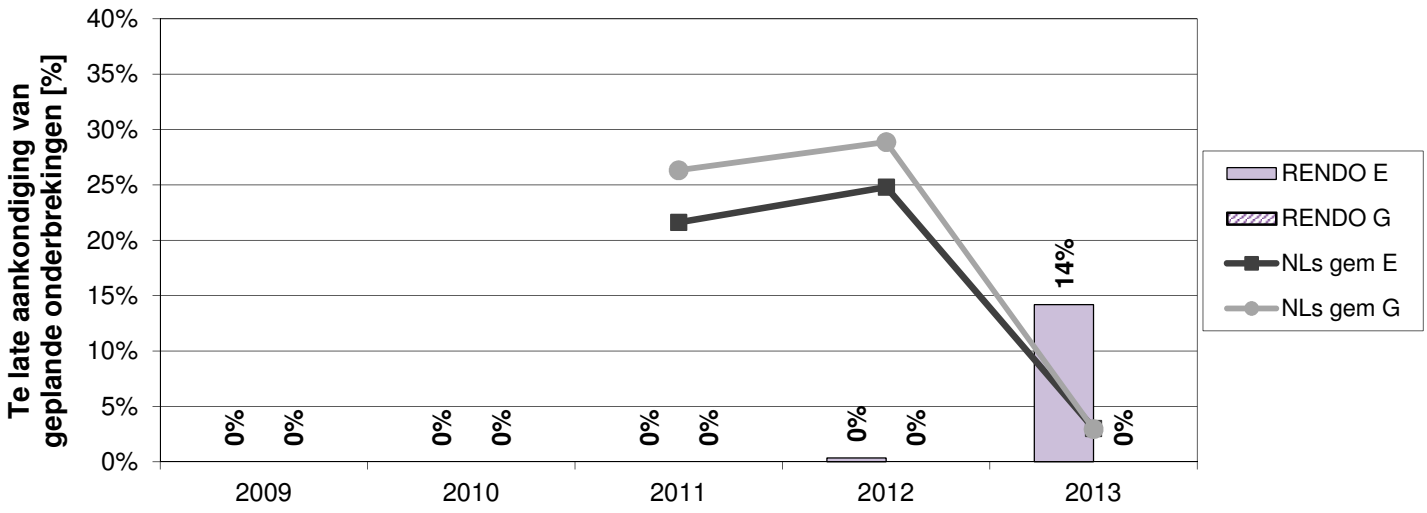
13. Afhandeling van klachten van kleinverbruikers

		RENDO	NLs gemiddelde
Aantal afgehandelde klachten [per jaar per 10.000 kleinverbruikers]	Elektriciteit	6,9	10,7
	Gas	9,7	4,4
Aandeel klachten die niet binnen de wettelijke termijn van 8 weken zijn afgehandeld [%]	Elektriciteit	4,5	1,6
	Gas	3,0	3,5
Gemiddelde doorlooptijd voor de afhandeling van klachten [werkdagen]	Elektriciteit	10,0	12,9
	Gas	9,8	14,6

De tabel toont enkele indicatoren over de afhandeling van klachten van kleinverbruikers door RENDO. Onder kleinverbruikers vallen huishoudens en MKB-ers. In 2013 heeft RENDO in totaal 22 klachten van kleinverbruikers van elektriciteit afgehandeld. Daarvan heeft RENDO 4,5% niet binnen de wettelijke termijn van 8 weken afgehandeld. Van kleinverbruikers van gas heeft RENDO in 2013 in totaal 101 klachten afgehandeld, waarvan 3% niet binnen de wettelijke termijn van 8 weken. De gemiddelde doorlooptijd bij RENDO voor het afhandelen van klachten van kleinverbruikers bedroeg 10 werkdagen voor elektriciteit en 9,8 werkdagen voor gas.
Doordat de netbeheerders geen uniforme definitie van 'klacht' hanteren, zijn de cijfers tussen netbeheerders onderling niet geheel vergelijkbaar.

Dienstverlening: Elektriciteit & Gas

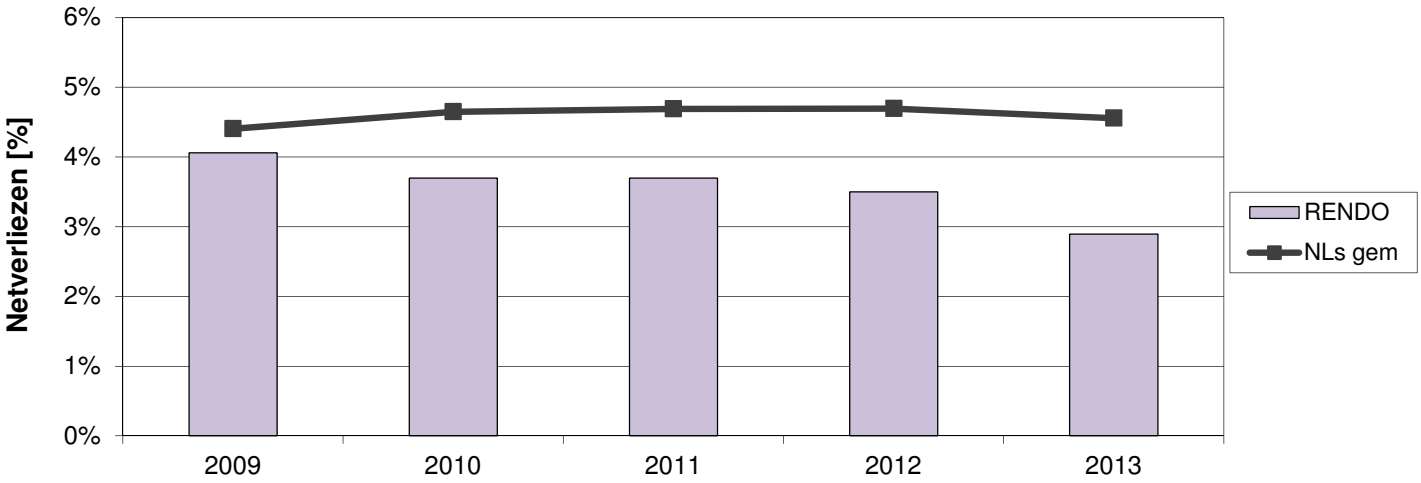
14. Percentage geplande onderbrekingen die de netbeheerder te laat heeft aangekondigd



De grafiek toont het aandeel van geplande onderbrekingen bij afnemers die de netbeheerder te laat heeft aangekondigd. In 2013 heeft RENDO 14,2% van de geplande onderbrekingen in haar elektriciteitsnetten niet tijdig aangekondigd en 0% van de geplande onderbrekingen in haar gastransportnetten. De Netcode Elektriciteit en de Aansluit- en Transportvoorwaarden Gas - RNB verplichten de netbeheerder om een geplande onderbreking aan de getroffen afnemer minimaal 3 werkdagen van tevoren aan te kondigen. Deze termijn geeft het getroffen bedrijf of de getroffen consument de kans om met de onderbreking van de levering van elektriciteit of gas rekening te houden. Geplande onderbrekingen zijn nodig omdat de netbeheerder bijvoorbeeld onderhoud aan zijn elektriciteits- of gastransportnetten wil uitvoeren. Geplande onderbrekingen komen met name in de laagspanningsnetten en in de lage druk gastransportnetten voor. Het gemiddelde kon voor de jaren 2009 en 2010 niet berekend worden.

Technische gegevens over de netten: Elektriciteit

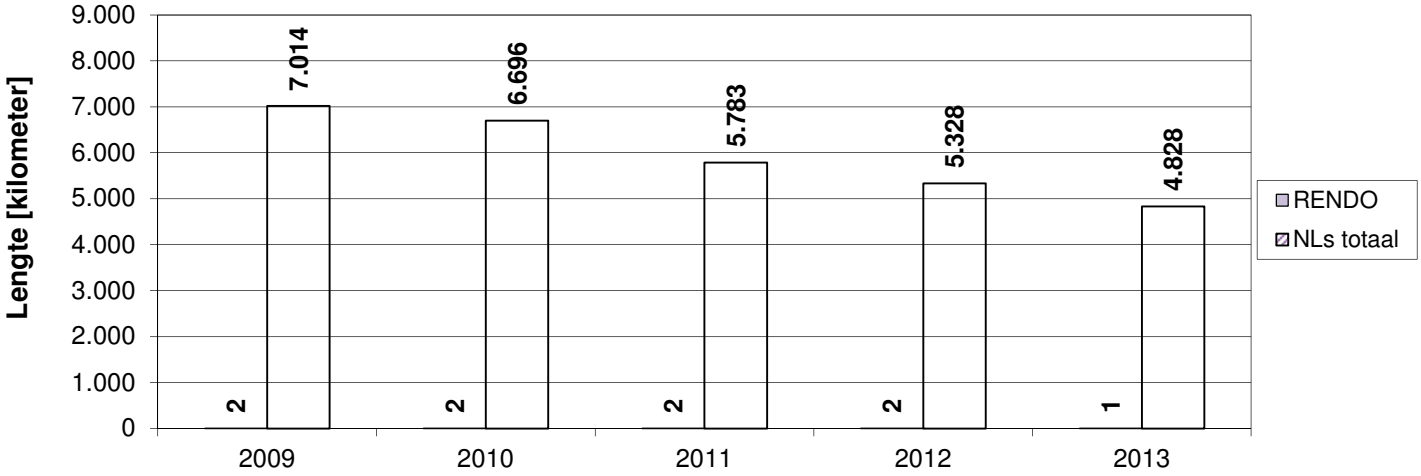
15. Netverliezen als aandeel van de totale getransporteerde elektriciteit



De grafiek toont het aandeel netverliezen van de totale hoeveelheid elektriciteit die door RENDO in 2013 is getransporteerd aan hun afnemers. In 2013 had RENDO een netverlies van 2,9% in haar elektriciteitsnetten. Dit is lager dan het gemiddelde netverlies van RENDO in de jaren 2009 tot en met 2012 (3,7%).
In 2013 is het gemiddelde aandeel netverliezen 4,6% van de getransporteerde elektriciteit in regionale elektriciteitsnetten in Nederland. Dit landelijk gemiddelde is sinds 2009 ongeveer gelijk gebleven.
Bij het transport van elektriciteit gaat altijd een klein deel van de elektriciteit verloren. Deze netverliezen worden veroorzaakt door technische oorzaken (elektrische weerstand) en administratieve oorzaken (bijv. leegstand of fraude). Deze gegevens over de netverliezen in 2012 en 2013 zijn voorlopig en kunnen pas in 2015 respectievelijk 2016 definitief worden vastgesteld.

Technische gegevens over de netten: Gas

16. Lengte van grijs gietijzeren leidingen in gastransportnetten



De grafiek toont de lengte van grijs gietijzeren leidingen in gastransportnetten van RENDO. De grafiek toont dat RENDO sinds 2009 steeds meer van de grijs gietijzeren leidingen in hun gastransportnetten heeft vervangen. In 2009 had RENDO nog 2 kilometer grijs gietijzeren leidingen in zijn gastransportnetten, terwijl die lengte in 2013 is gedaald tot 1 kilometer. ACM vindt het belangrijk dat de netbeheerder de grijs gietijzeren leidingen in zijn gastransportnetten vervangt, omdat deze leidingen onder bepaalde omstandigheden een grotere kans op lekken hebben. Zo zijn deze leidingen niet bestand tegen buiging die onder andere kan ontstaan in sterk zakkende grond. Een leiding kan hierdoor ineens breken. Daarom heeft de Onderzoeksraad voor Veiligheid eind april 2009 geadviseerd leidingen van grijs gietijzer versneld te vervangen, waarna de netbeheerders in overleg met het Staatstoezicht op de Mijnen (SodM) meerjarige vervangingsprogramma's opgesteld en in uitvoering hebben genomen. Het resultaat hiervan is o.a. in de grafiek te zien.

Toelichting van N.V. RENDO bij het Factsheet Kwaliteit 2013

> Grafiek 7: Oorzaken van storingen in elektriciteitsnetten
Het komt voor dat door omstandigheden de oorzaak van een storing (ondanks onderzoek) niet te achterhalen is. Dit heeft geen negatieve consequenties voor de storingsanalyse. Het is onwaarschijnlijk dat de relatieve verhouding van de bekende storingsoorzaken een andere verhouding heeft dan van de onbekende storingsoorzaken.

> Grafiek 9: Gemiddelde duur van een geplande onderbreking per getroffen elektriciteitsafnemer
RENDO heeft in verband met een brand uit voorzorg een transformatorstation uitgeschakeld. Hierdoor is de gemiddelde onderbrekingsduur in 2013 boven het langjarige gemiddelde van RENDO en het landelijke gemiddelde.

> Grafiek 12: Aantal lekken in aansluitleidingen met mogelijk gevaar
Het aantal lekken in aansluitleidingen met mogelijk gevaar is op basis van het aantal afnemers gekwantificeerd. In de weging is niet de benodigde infrastructuur per aansluiting meegenomen.

> Grafiek 14: Percentage geplande onderbrekingen die de netbeheerder te laat heeft aangekondigd
RENDO heeft in verband met een brand uit voorzorg een transformatorstation uitgeschakeld. Deze getroffen afnemers konden niet tijdig worden geïnformeerd.

> Grafiek 16: Lengte van grijs gietijzeren leidingen in gastransportnetten
RENDO zal in de zomer van 2014 de laatste meters grijs gietijzeren leiding in haar net vervangen.