Factsheet Kwaliteit 2014

Regionale Netbeheerders

Elektriciteitsnetten & Gastransportnetten

Stedin Netbeheer 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. De Nederlands gemiddelden van de onderbrekingsduur gas zijn afkomstig uit het rapport "Betrouwbaarheid van gasdistributienetten in Nederland" van Netbeheer Nederland.

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.

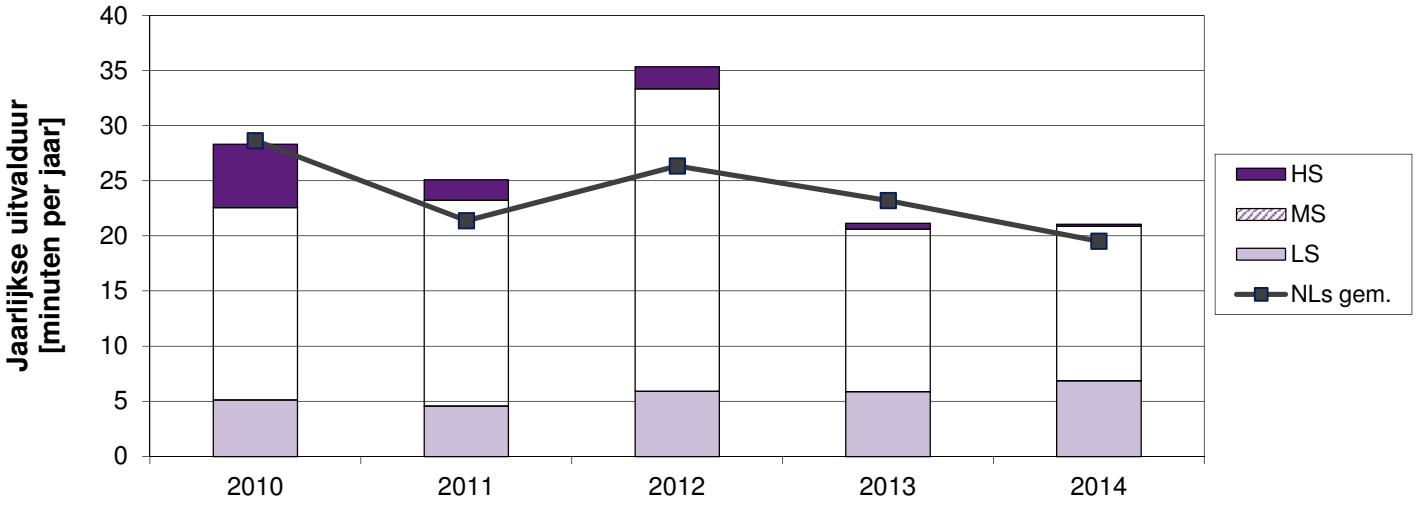
Met het publiceren van de Factsheets beoogt ACM transparant te zijn en een objectief en breed beeld van de door netbeheerders gerealiseerde kwaliteit te geven. ACM streeft hiermee twee doelen na:
1) afnemers over de prestaties van netbeheerders informeren, en
2) netbeheerders stimuleren tot het verbeteren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

Dit jaar is de berekening van de jaarlijkse uitvalduur, de onderbrekingsfrequentie en de onderbrekingsduur voor elektriciteit gewijzigd. In de berekening van deze indicatoren komt “het totaal aantal aangeslotenen” voor. In de Factsheets 2014 gebruikt ACM in de berekening het totaal aantal eigen en onderliggende aangeslotenen. De resultaten voor eerdere jaren zijn ook aangepast zodat er geen trendbreuk ontstaat.

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

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

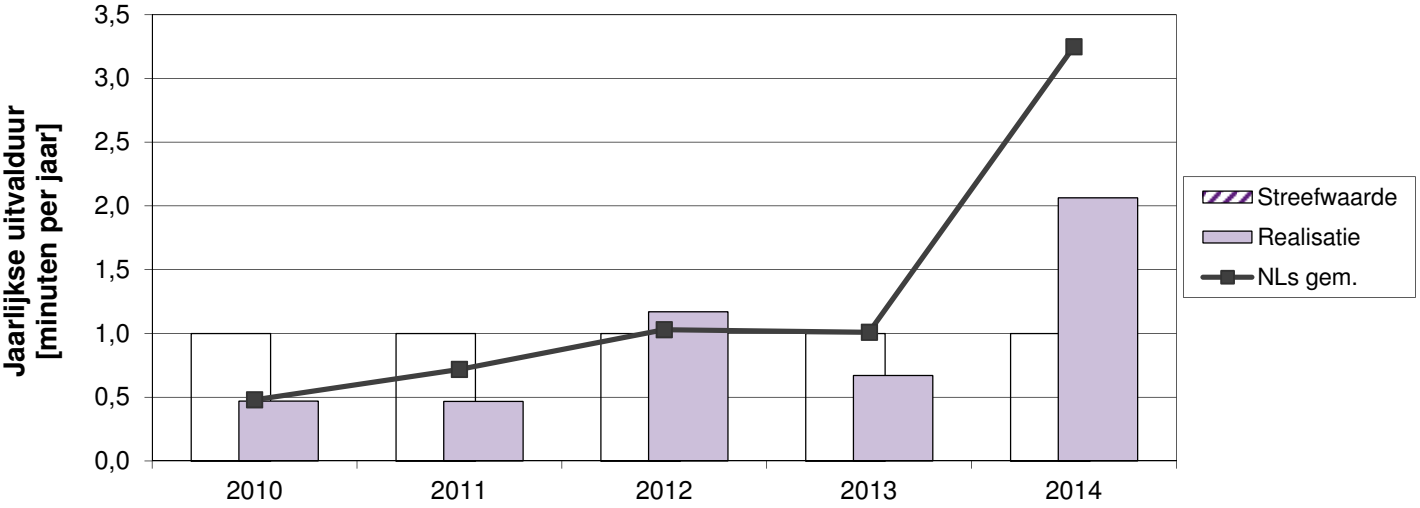
1. Duur dat een afnemer gemiddeld geen elektriciteit had (onvoorziene onderbrekingen)



De grafiek toont de duur dat een afnemer van Stedin gemiddeld geen elektriciteit had door onvoorziene onderbrekingen. Deze onderbrekingen worden veroorzaakt door storingen in verschillende netvlakken. De jaarlijkse uitvalduur is het gemiddelde aantal minuten dat een afnemer gedurende één jaar geen stroom had. In 2014 bedroeg de jaarlijkse uitvalduur in de elektriciteitsnetten van Stedin circa 21,1 minuten. Dit is lager dan de eigen streefwaarde van 25 minuten. In 2014 bedroeg de landelijke jaarlijkse uitvalduur in de regionale netten circa 19,5 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

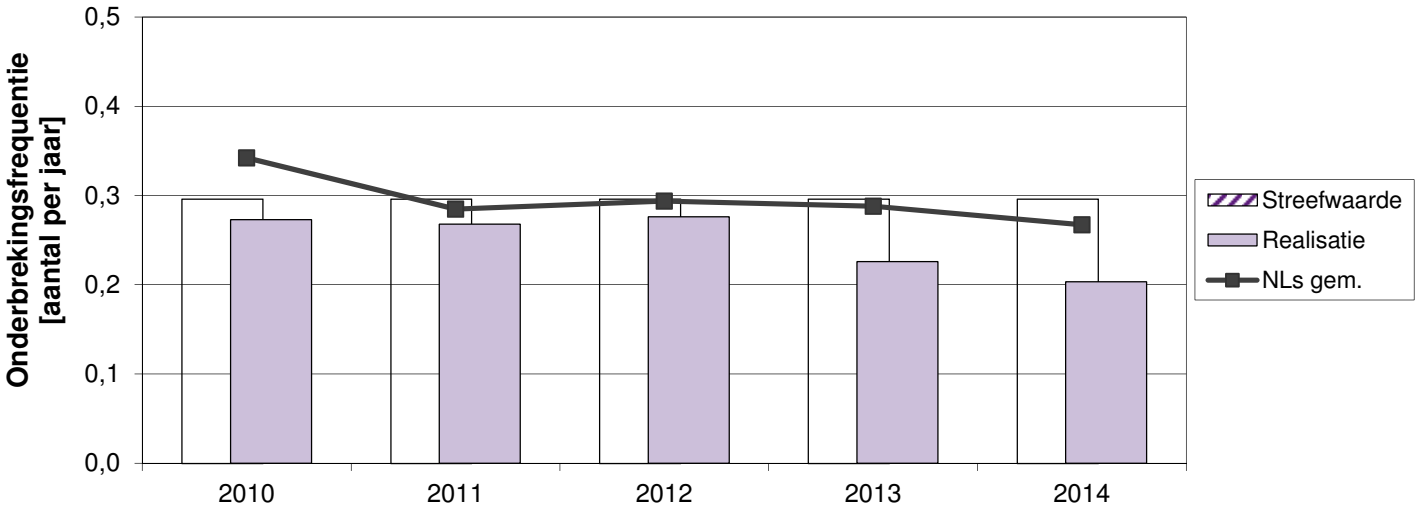
2. Duur dat een afnemer gemiddeld geen gas had (onvoorziene onderbrekingen)



De grafiek toont de duur dat een afnemer van Stedin gemiddeld geen gas had door onvoorziene onderbrekingen. Ook toont de grafiek de streefwaarden die Stedin in haar Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten heeft vermeld. Het doel van Stedin is dat de gerealiseerde jaarlijkse uitvalduur lager is dan de streefwaarde. In 2014 was de jaarlijkse uitvalduur in de gastransportnetten van Stedin 2,06 minuten tegenover de eigen streefwaarde van 1 minuut. In 2014 bedroeg de landelijke jaarlijkse uitvalduur in de regionale gastransportnetten circa 3,25 minuten. Deze uitzonderlijk hoge uitvalsduur wordt voor een groot deel veroorzaakt door twee grote storingen in Apeldoorn in de gastransportnetten van Liander.
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

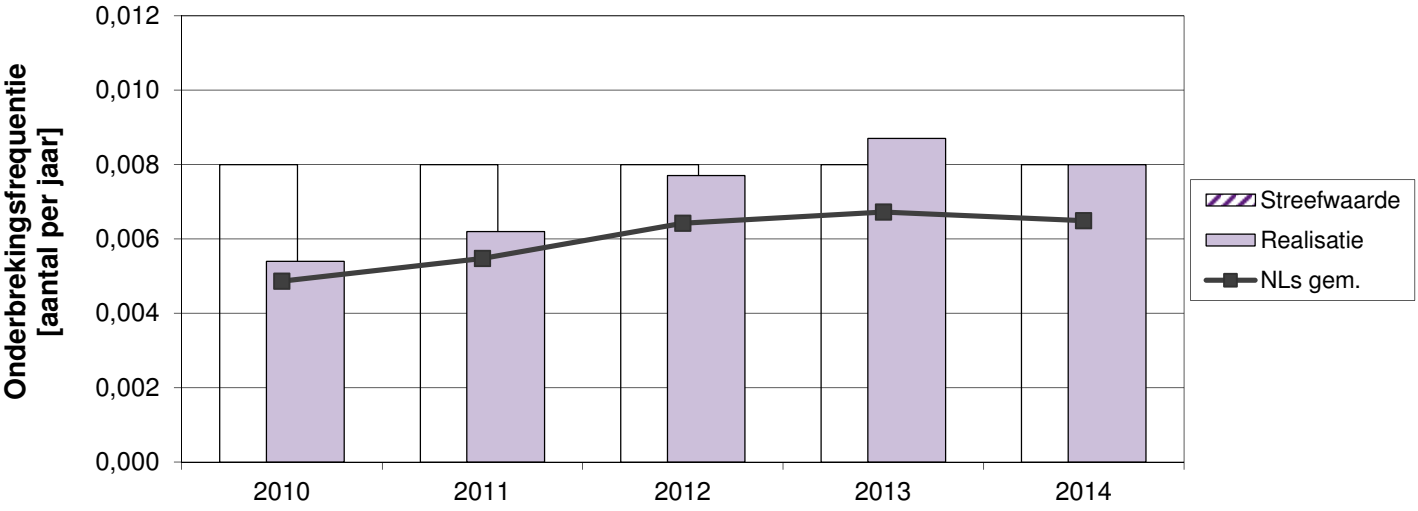
3. Frequentie van onvoorziene onderbrekingen bij afnemers van elektriciteit



De grafiek toont de frequentie van onvoorziene onderbrekingen waarmee afnemers van elektriciteit van Stedin in 2014 werden geconfronteerd. Ook toont de grafiek de streefwaarden zoals Stedin heeft opgegeven in haar Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten. Het doel van Stedin is dat de gerealiseerde waarden lager zijn dan de streefwaarden. In 2014 werden ongeveer 203 op de 1.000 afnemers van Stedin getroffen door een onvoorziene onderbreking. Stedin heeft daarmee beter gepresteerd dan haar eigen streefwaarde. In Nederland werden in 2014 ongeveer 267 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 het resultaat van weinig onderbrekingen in het net die veel afnemers treffen.

Betrouwbaarheid: Gas

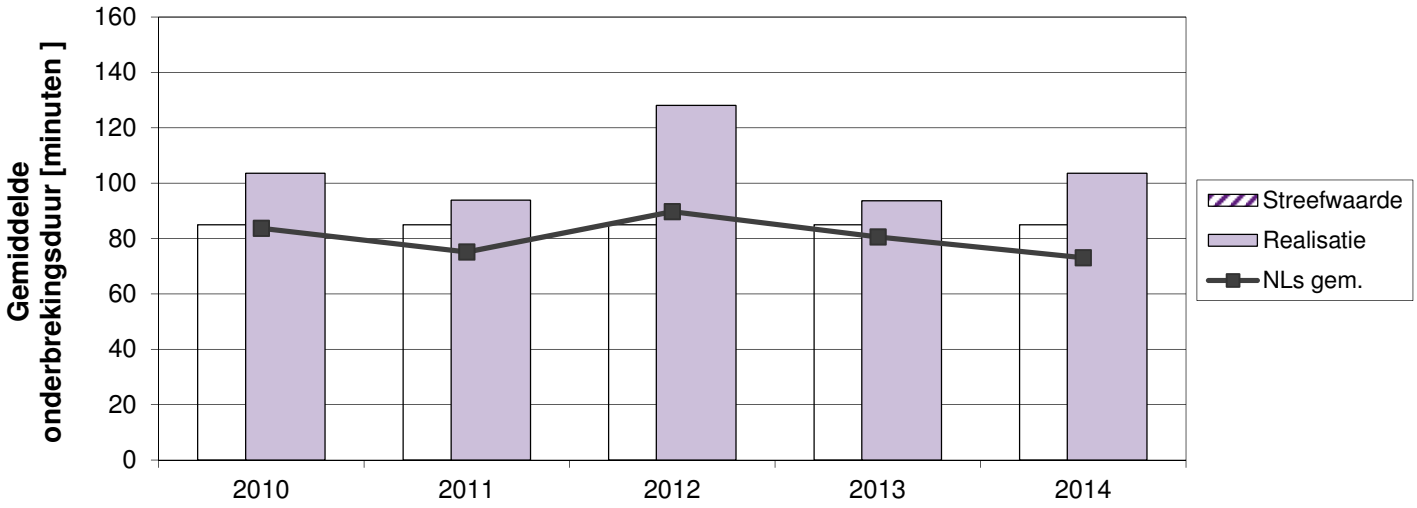
4. Frequentie van onvoorziene onderbrekingen bij afnemers van gas



De grafiek toont de frequentie van onvoorziene onderbrekingen waarmee afnemers van gas van Stedin in 2014 werden geconfronteerd. Ook toont de grafiek de streefwaarden zoals Stedin in haar Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten heeft vermeld. Het doel van Stedin is dat de gerealiseerde waarden lager zijn dan de streefwaarden. In 2014 werden ongeveer 8 op de 1.000 afnemers van Stedin getroffen door een onvoorziene onderbreking. In Nederland werden in 2014 ongeveer 6,5 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

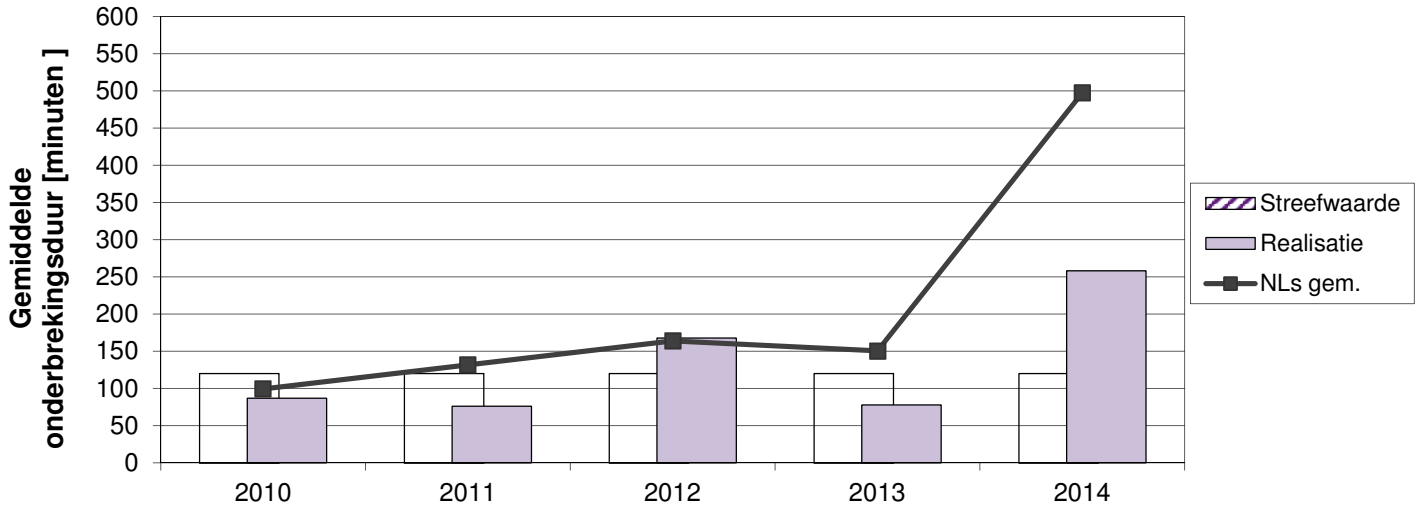
5. Gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen elektriciteitsafnemer



De grafiek toont de gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen afnemer van elektriciteit. Ook toont de grafiek de streefwaarden zoals Stedin in haar Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten heeft vermeld. Het doel van Stedin is dat de gerealiseerde gemiddelde onderbrekingsduur lager is dan de streefwaarde. Een onvoorziene onderbreking bij een getroffen elektriciteitsafnemer van Stedin duurde in 2014 gemiddeld 103,6 minuten. Hiermee heeft Stedin in 2014 slechter gescoord dan de eigen streefwaarde van 85 minuten. In 2014 was het landelijk gemiddelde van alle regionale netbeheerders een onderbrekingsduur van 73 minuten per getroffen afnemer. Dit landelijk gemiddelde ligt sinds 2010 vrij constant rond de 80 minuten.

Betrouwbaarheid: Gas

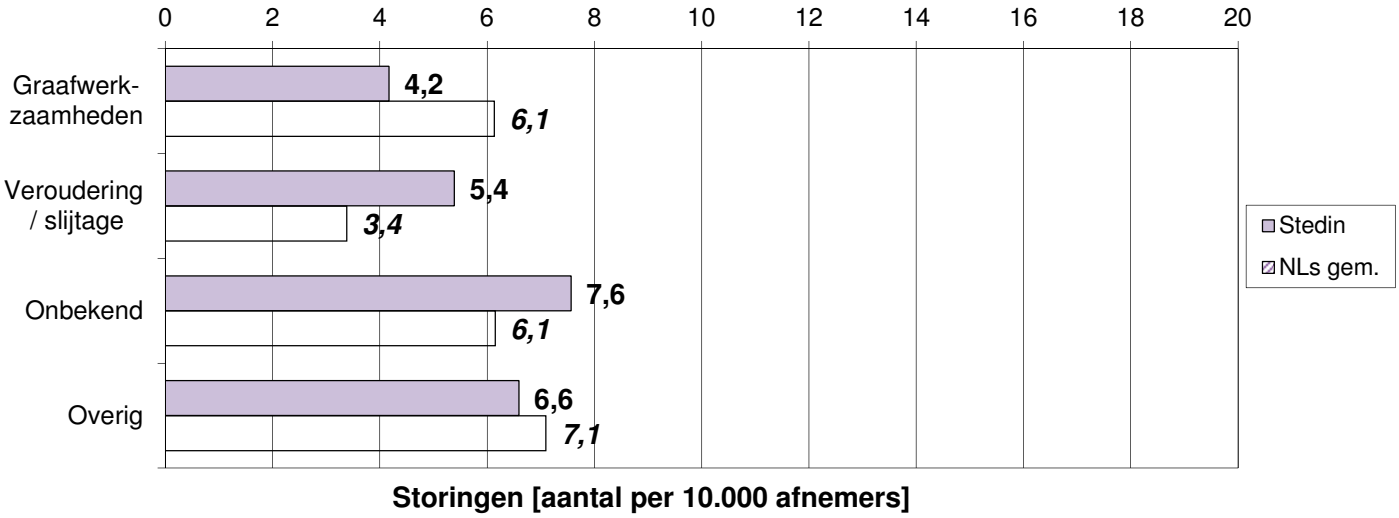
6. Gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen gasafnemer



De grafiek toont de gemiddelde duur van een onvoorziene onderbreking per getroffen afnemer van gas van Stedin. Ook toont de grafiek de streefwaarden zoals Stedin in haar Kwaliteits- en Capaciteitsdocumenten heeft vermeld. Het doel van Stedin is dat de gerealiseerde gemiddelde onderbrekingsduur lager is dan de streefwaarde. Een onvoorziene onderbreking bij een getroffen gasafnemer van Stedin duurde in 2014 gemiddeld 258 minuten. Hiermee heeft Stedin in 2014 slechter gescoord dan de eigen streefwaarde van 120 minuten. In 2014 bedroeg de landelijke jaarlijkse onderbrekingsduur in de regionale gastransportnetten circa 497 minuten per getroffen afnemer. Dit uitzonderlijk hoge landelijk gemiddelde wordt voor een groot deel veroorzaakt door twee grote storingen in Apeldoorn in de gastransportnetten van Liander.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

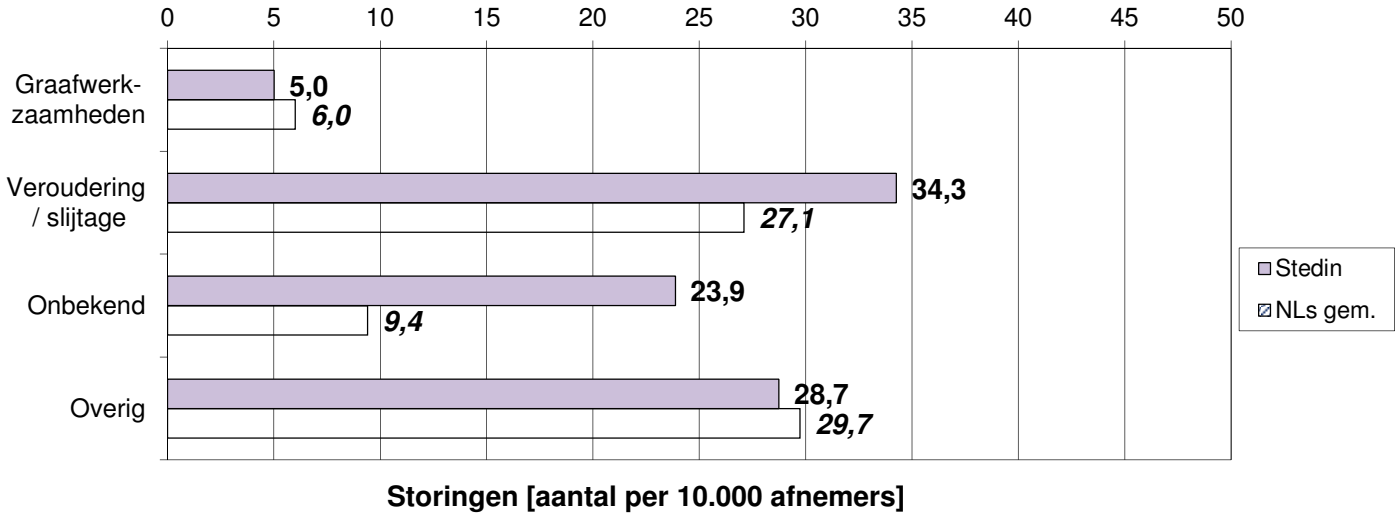
7. Oorzaken van storingen in elektriciteitsnetten



De grafiek toont de oorzaken van storingen in de elektriciteitsnetten van Stedin. In de elektriciteitsnetten van Stedin vonden in 2014 in totaal 23,7 storingen per 10.000 afnemers plaats ten opzichte van 22,8 storingen per 10.000 afnemers in heel Nederland. In 2014 waren er in totaal 4948 storingen in de elektriciteitsnetten van Stedin. In de categorie 'onbekend' vallen sluimerende storingen en storingen in de elektriciteitsnetten waarvan de netbeheerder de oorzaak in eerste instantie niet heeft kunnen vaststellen. ACM vindt het belangrijk dat netbeheerders de 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

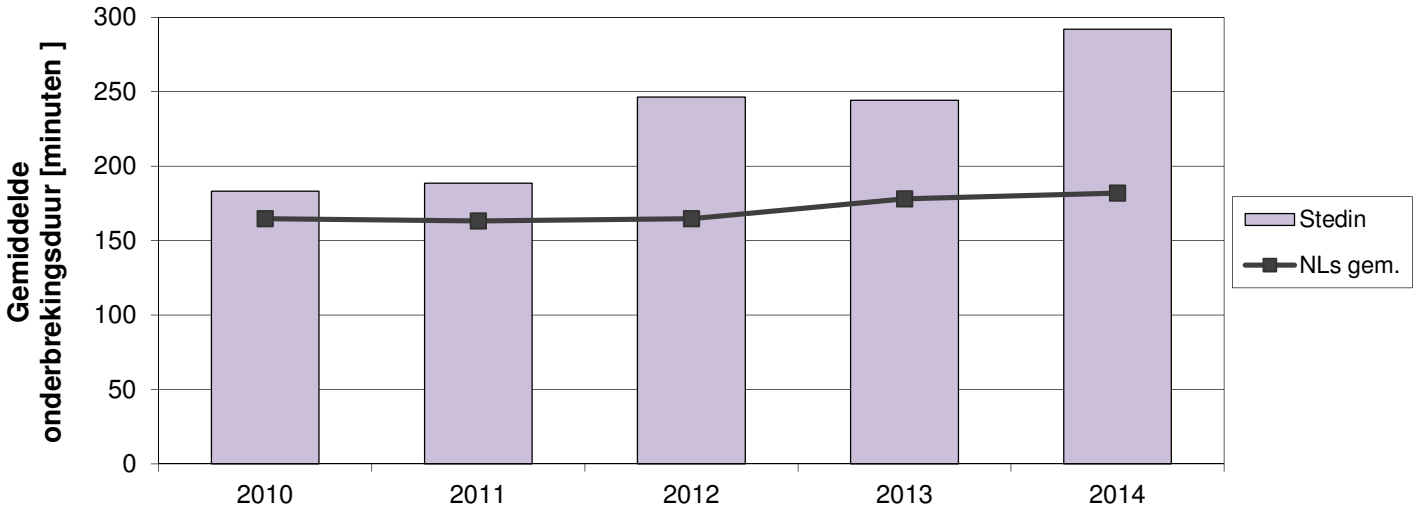
8. Oorzaken van storingen in gastransportnetten



De grafiek toont de oorzaken van storingen in de gastransportnetten van Stedin. Stedin had in 2014 in totaal 91,9 storingen per 10.000 afnemers ten opzichte van 72,3 storingen per 10.000 afnemers in heel Nederland. 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 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 hoeft niet tot een onderbreking te leiden.

Betrouwbaarheid: Elektriciteit

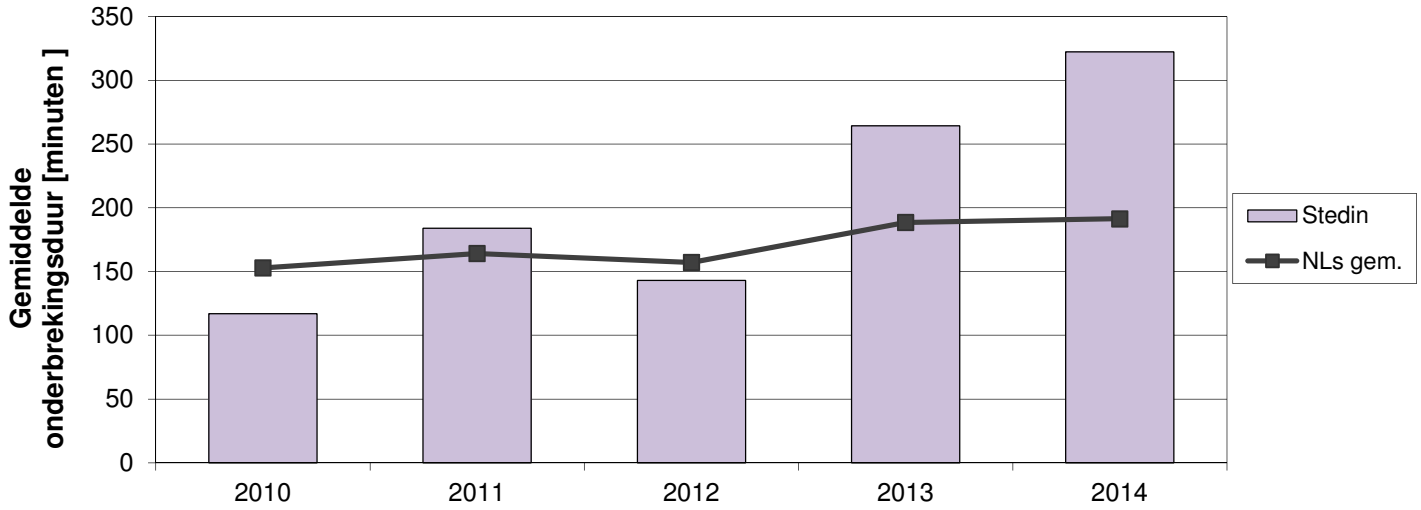
9. Gemiddelde duur van een geplande onderbreking per getroffen elektriciteitsafnemer



De grafiek toont de gemiddelde duur van een geplande onderbreking in de levering van elektriciteit bij getroffen afnemers van Stedin. 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 Stedin duurde in 2014 gemiddeld 292 minuten. In 2014 was het landelijk gemiddelde van alle regionale netbeheerders een onderbrekingsduur van 182 minuten per getroffen afnemer.

Betrouwbaarheid: Gas

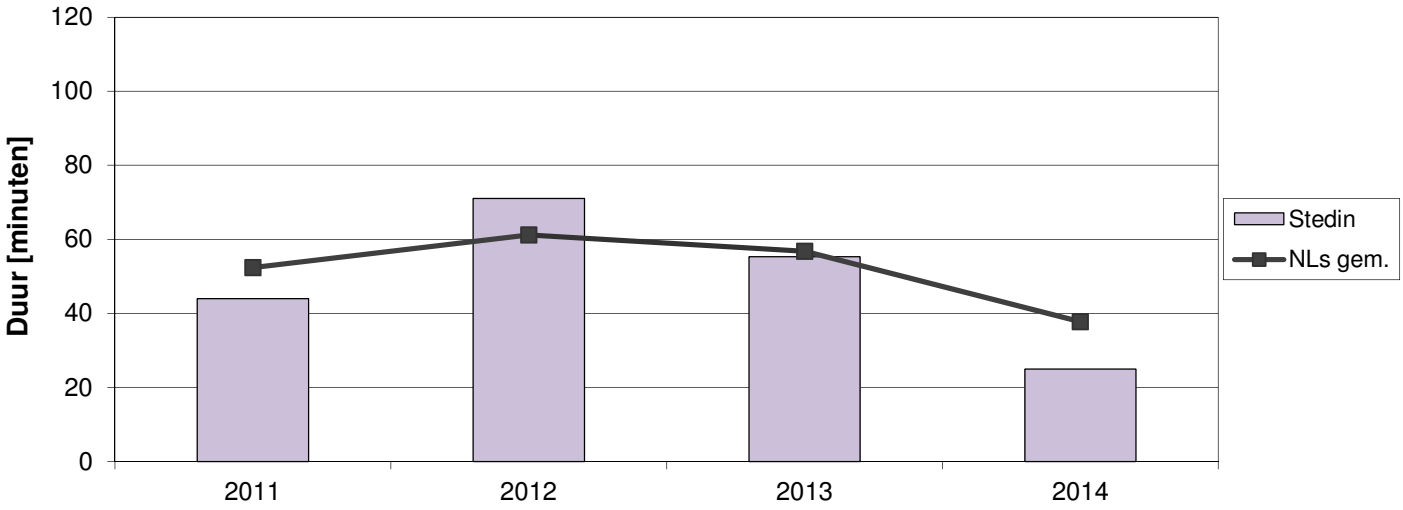
10. Gemiddelde duur van een geplande onderbreking per getroffen gasafnemer



De grafiek toont de gemiddelde duur van een geplande onderbreking in de levering van gas bij getroffen afnemers van Stedin. 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 Stedin duurde in 2014 gemiddeld 322 minuten. In 2014 was het landelijk gemiddelde van alle regionale netbeheerders een duur van 191 minuten per getroffen afnemer.

Veiligheid: Gas

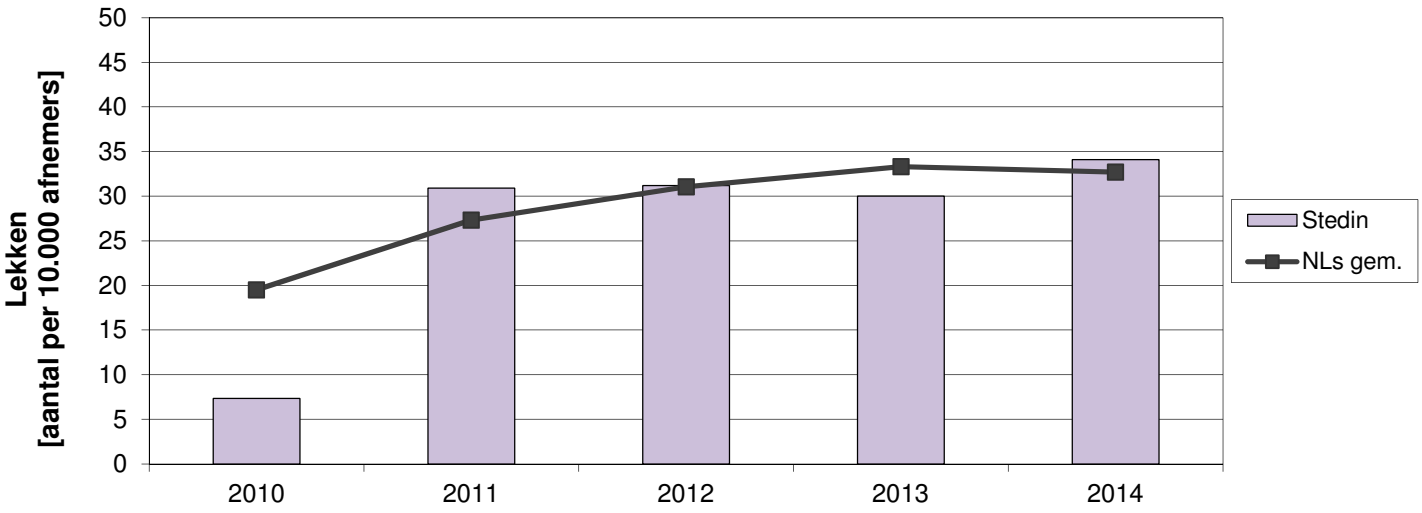
11. Gemiddelde aanrijdtijd naar de storingslocatie



De grafiek toont 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 2014 bedroeg de gemiddelde aanrijdtijd na de melding van een storing afgerond 25 minuten bij Stedin tegenover een landelijk gemiddelde van 37,7 minuten. Dit is ruim onder de wettelijke norm van 120 minuten.

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 Stedin. In 2014 had Stedin 34 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

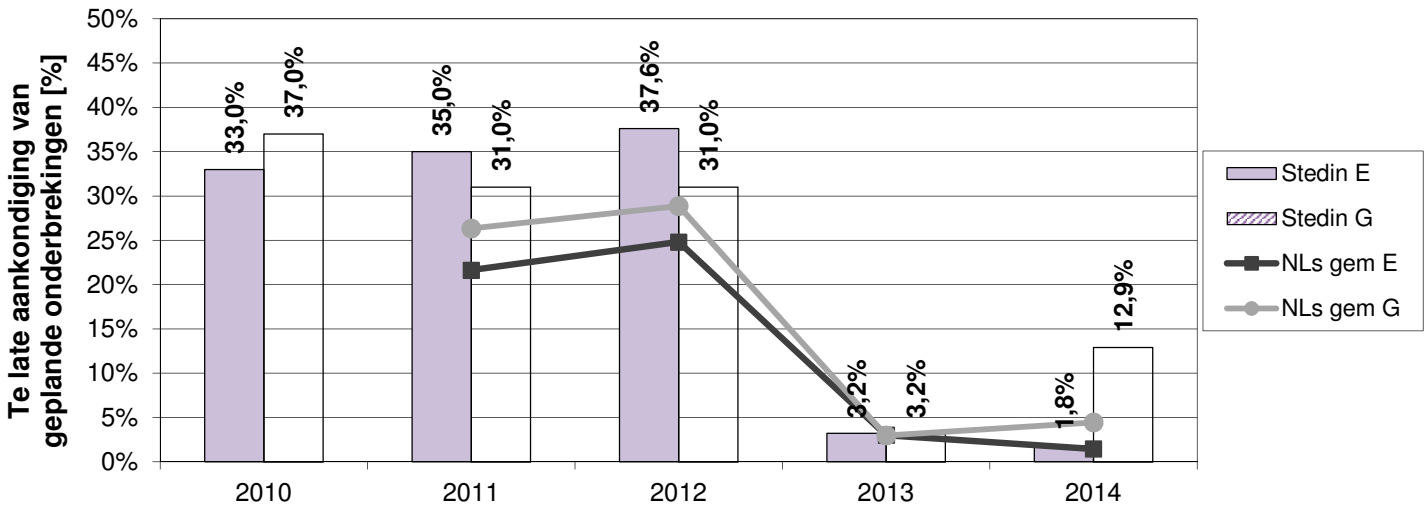
13. Afhandeling van klachten van kleinverbruikers

		Stedin	NLs gemiddelde
Aantal afgehandelde klachten [per jaar per 10.000 kleinverbruikers]	Elektriciteit	29,5	9,7
	Gas	31,4	3,8
Aandeel klachten die niet binnen de wettelijke termijn van 8 weken zijn afgehandeld [%]	Elektriciteit	niet bekend	1,0
	Gas	niet bekend	0,8
Gemiddelde doorlooptijd voor de afhandeling van klachten [werkdagen]	Elektriciteit	niet bekend	7,5
	Gas	niet bekend	8,6

De tabel toont enkele indicatoren over de afhandeling van klachten van kleinverbruikers door Stedin. Onder kleinverbruikers vallen huishoudens en MKB-ers. In 2014 heeft Stedin in totaal 6146 klachten van kleinverbruikers van elektriciteit afgehandeld. De doorlooptijd van klachten bij Stedin is niet beschikbaar vanwege een systeemmigratie. Daardoor is het niet bekend hoeveel procent van de klachten niet binnen de wettelijke termijn van 8 weken is afgehandeld. Doordat de netbeheerders geen uniforme definitie van klacht hanteren, zijn de cijfers tussen netbeheerders onderling niet geheel vergelijkbaar.

Dienstverlening: Elektriciteit & Gas

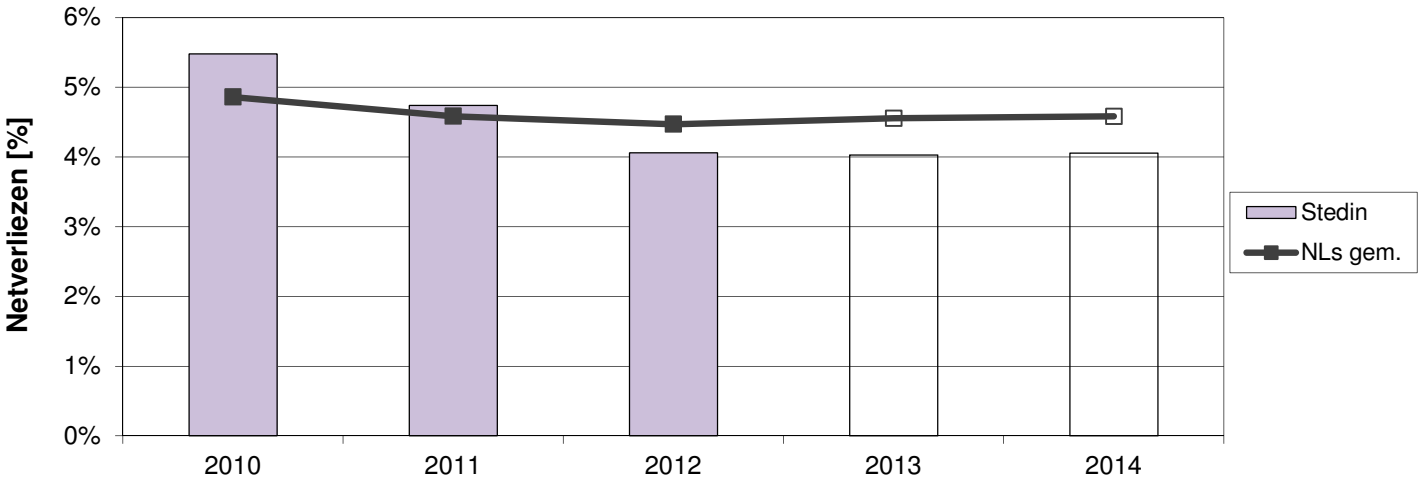
14. Percentage geplande onderbrekingen die de netbeheerder te laat heeft aangekondigd



De grafiek toont het aandeel van geplande onderbrekingen bij afnemers die de netbeheerder te laat heeft aangekondigd. In 2014 heeft Stedin 1,8% van de geplande onderbrekingen in haar elektriciteitsnetten niet tijdig aangekondigd en 12,9% 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 Nederlands gemiddelde kon over het jaar 2010 niet berekend worden.

Technische gegevens over de netten: Elektriciteit

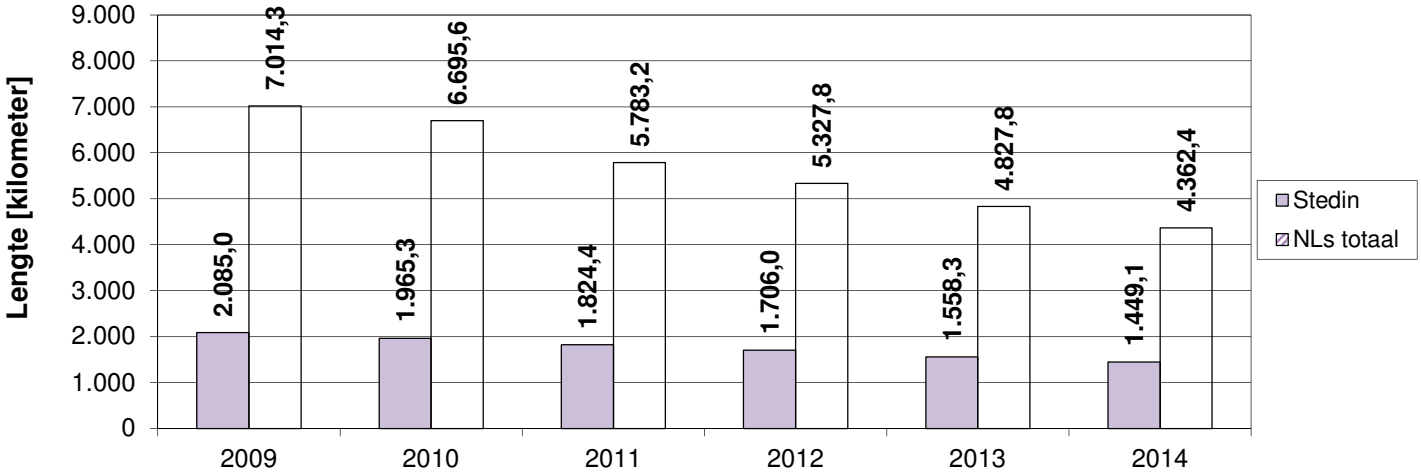
15. Netverliezen als aandeel van de totale getransporteerde elektriciteit



De grafiek toont het aandeel netverliezen van de totale hoeveelheid elektriciteit die door Stedin is getransporteerd aan hun afnemers. De weergegeven netverliezen voor 2013 en 2014 zijn voorlopig en kunnen pas in 2016 respectievelijk 2017 definitief worden vastgesteld.
In 2014 had Stedin een voorlopig netverlies van 4,1% in haar elektriciteitsnetten. Dit is lager dan het gemiddelde netverlies van Stedin in de jaren 2010 tot en met 2013 (4,6%). In 2014 is het gemiddelde aandeel netverliezen 4,6% van de getransporteerde elektriciteit in regionale elektriciteitsnetten in Nederland.
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).

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 Stedin. De grafiek toont dat Stedin sinds 2009 steeds meer van de grijs gietijzeren leidingen in hun gastransportnetten heeft vervangen. In 2009 had Stedin nog 2085 kilometer grijs gietijzeren leidingen in zijn gastransportnetten, terwijl die lengte in 2014 is gedaald tot 1449 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. Vervolgens hebben de netbeheerders in overleg met het Staatstoezicht op de Mijnen (SodM) meerjarige vervangingsprogramma's opgesteld en in uitvoering genomen. Het resultaat hiervan is in de grafiek te zien.

Toelichting van Stedin Netbeheer B.V. bij het Factsheet Kwaliteit 2014

-