

23 juni 2010

## Distributienetbeheerder Imewo viert 35-jarig bestaan

### Imewo bouwt aan de netten van de toekomst

Tijdens de algemene vergadering van distributienetbeheerder Imewo werden de activiteiten en jaarresultaten 2009 voorgelegd. De distributienetbeheerder voor elektriciteit en aardgas is actief in 42 steden en gemeenten van de provincies Oost- en West-Vlaanderen en staat in voor alles wat te maken heeft met distributienetten en aansluitingen voor elektriciteit en aardgas, de meteropneming, de openbare verlichting, de REG-acties en de sociale openbaredienstverplichtingen. In totaal zijn 563 124 elektriciteitsklanten aangesloten en 335 283 gasklanten op het distributienet van Imewo. "In 2009 investeerde Imewo meer dan 140 miljoen €. Voor 2010 is een ambitieus investeringsprogramma van 174,69 miljoen € goedgekeurd", aldus Sami Souguir, Voorzitter Imewo.

#### 35 jaar Imewo

De oprichting, in 1975, van de herstructureringsintercommunale Imewo (ontstaan uit Imeloost en Imenwest) was een belangrijke start. Van meet af aan werden de krachten gebundeld om de energiedistributie een dynamische impuls te geven. Met de invoering van de statuten van de tweede generatie, in 1980, werd Imewo eigenaar van de installaties en werd de participatie van de gemeenten aanzienlijk versterkt op vlak van beleid, investeringen en winstverdeling. In de daaropvolgende jaren werd stevig werk gemaakt van ingrijpende verbeteringen: de sanering van de openbare verlichting, het ondergronds brengen van luchtnetten, de ontelbare uitbreidingen van het gasnet, het bevorderen van rationeel energiegebruik, en de sociale dienstverlening.

Een belangrijke mijlpaal in de geschiedenis van Imewo was de ondertekening, in 1996, van de statuten van de derde generatie. Deze brachten een versterking van de gemeentelijke inspraak en effectieve participatie. De oprichting van de zuivere financieringsintercommunale Finiwo zorgde ervoor dat de gemeenten op tien jaar tijd konden groeien naar de helft van het kapitaal in Imewo. In 2006 klom de gemeentelijke participatie naar 70 %.

Ook in het jongste decennium is het energielandschap grondig hertekend. Zo was er de versnelde vrijmaking van de Vlaamse energiemarkt in 2003 en de impact ervan op de gewijzigde rol van de intercommunales die voortaan als 'distributienetbeheerders' door het leven gaan. De splitsing van levering van energie enerzijds en netbeheer anderzijds plaatste de intercommunales voor immense uitdagingen. **"De evolutie naar een optimaal werkende energiemarkt is nog niet afgelopen. Het is een geleidelijk proces dat rekening moet houden met continue veranderingen op zowel politiek, economisch als ecologisch en sociaal-maatschappelijk vlak"**, aldus Sami Souguir, Voorzitter Imewo. De Voorzitter dankte alle vroegere en huidige mandatarissen voor hun inzet tijdens de afgelopen 35 jaar.

*Eandis is het bedrijf dat exploitatietaken uitvoert voor de Vlaamse distributienetbeheerders voor elektriciteit en aardgas Gaselwest, IMEA, Imewo, Interaem, Iveka, Iverlek en Sibelaas.*

## Kwaliteit van de netten

In 2009 werd ruim 87 miljoen € geïnvesteerd in de activiteit elektriciteit en 53 miljoen € in de activiteit gas. Er werden 693 km nieuwe elektriciteitsnetten aangelegd en 286 km nieuwe aardgasnetten. Deze investeringen zijn noodzakelijk, enerzijds om de bedrijfszekerheid van de bestaande netten op peil te houden, en anderzijds om in nieuwe behoeften te voorzien, onder meer in het kader van de aansluiting van nieuwe residentiële of industriële verkavelingen. Er wordt getracht zo veel mogelijk in synergie te werken met andere openbare nutsinvesteringen. De permanente aandacht voor de kwaliteit van de netten en de infrastructuur loont.

Gemiddeld ervaren onze klanten maar eenmaal om de twee jaar een stroomonderbreking met een gemiddelde onderbrekingsduur van **25 minuten** en 56 seconden. Ook de hersteldingsduur bleef met 51 minuten en 11 seconden zeer goed scoren. De meeste incidenten waren het gevolg van defecten aan kabels voor middenspanning (Imewo) en hoogspanning (transportnet-beheerder) omwille van kortsluitingen en door defecten veroorzaakt door derden.

De kwaliteit van de netten bij Imewo is absolute top in Europa.

## Onze contacten met de klanten

Op het distributiegebied van Imewo bezochten per einde 2009 samen 54 853 klanten de klantenkantoren, hetzij gemiddeld ruim 4 571 per maand. De klantenkantoren beantwoorden duidelijk aan een behoefte van de klanten, waarbij persoonlijk contact op prijs wordt gesteld.

10,6 % van de bezoekers kwam voor een nieuwe aansluiting of de wijziging van een bestaande, 9,2 % kwam informatie inwinnen over REG en 68,9 % van de bezoeken had te maken met de sociale openbaredienstverlening. De overige 11,3 % waren bezoeken van uiteenlopende aard, gaande van algemene info tot specifieke info omtrent de marktwerking.

Uit een bevraging door een onderzoeksbureau blijkt dat de algemene tevredenheidsgraad van de klanten over de dienstverlening van Imewo en Eandis 92,2% bedraagt.

## Sociale leverancier

Einde 2009 verzorgde Imewo als sociale leverancier de dienstverlening bij 11 933 residentiële elektriciteitsklanten en 8 688 residentiële gasklanten. Het afgelopen jaar is het aantal klanten sociale leverancier met nagenoeg 20% gestegen. De recente financiële en economische crisis zijn beslist versterkende factoren geweest in deze toename. In totaal staan er 12 825 budgetmeters opgesteld, waarvan er 7 362 actief zijn. Sinds 1 juli 2009 werden ook budgetmeters voor aardgas ingevoerd. Bij Imewo werden er vorig jaar 1 150 geplaatst.

De opladingen van de budgetmeters gebeuren bij Imewo ofwel via de eigen klantenkantoren (39 %) of via derden, zoals OCMW's (61 %). De omzet van opladingen bedroeg 3.474.983,9 € in 2008 (enkel elektriciteit) en 4.214.136 € in 2009 (elektriciteit en aardgas). Per oplaadbeurt werd in 2009 gemiddeld voor 54,45 euro opgeladen.

In 2009 vonden 319 zittingen van de LAC (Lokale Adviescommissie) plaats en werden 16 251 dossiers ingediend, wat een toename ten opzichte van het voorgaande jaar betekent. Van de elektriciteitsdossiers die in 2009 werden doorverwezen naar de LAC, kende 57,7 % een oplossing voor of tijdens de LAC-zitting. Voor 28,1 % werd een voorwaardelijke beslissing getroffen,

*Eandis is het bedrijf dat exploitatietaken uitvoert voor de Vlaamse distributienetbeheerders voor elektriciteit en aardgas Gaselwest, IMEA, Imewo, Interaem, Iveka, Iverlek en Sibelaas.*



1,6 % leidde tot onmiddellijke schorsing en 3,8 % werd uitgesteld. De gegevens voor aardgas zijn vergelijkbaar.

Voor Imewo bedroeg per einde 2009 het aantal geschorste klanten 741, namelijk 150 elektriciteitsklanten en 591 gasklanten. In 2009 werden 959 geschorste toegangspunten heraangesloten. Imewo probeert zoveel mogelijk schorsingen te vermijden door oplossingen te zoeken voor en tijdens de LAC-zittingen.

Voor klanten die bij Imewo een schuld hebben opgebouwd kan sinds vorig jaar een schuldreperatie gebeuren via de budgetmeter. Na overleg en op verzoek van de VREG, werd het weekbedrag voor schuldafbouw via de budgetmeter standaard op 5 euro gebracht voor een schuld tot 750 euro. Er zijn eveneens regels opgesteld voor schulden boven de 750 euro.

### **Rationeel energiegebruik**

Op vlak van REG-inspanningen werd in 2009 een belangrijk besparingsresultaat geboekt van ruim 357 GWh, wat beduidend meer is dan de 87 GWh die was opgelegd. Er werden 45 296 REG-premies (een stijging met 65 %) uitgereikt voor een globaal bedrag van 8,3 miljoen €. Het REG-actieplan 2010 is opgetrokken tot een besparingsdoelstelling van 3,5% of omgerekend 188,34 GWh.

De premies voor superisolerende beglazing (14 073), dakisolatie (8 970), aardgascondensatieketel (4 827), thermostaatkranen (1 103) en muurisolatie (685) waren het meest in trek.

Imewo wenst een continu beleid inzake acties en premies te ontwikkelen. Naast de acties en premies die ook in 2009 van toepassing waren, gaat in 2010 specifieke aandacht naar een nieuwe premie voor dakisolatie voor huishoudelijke klanten (500 euro voor minimum 40 m<sup>2</sup> dakisolatie); de distributienetbeheerder staat niet in voor de uitbetaling van de premie, maar neemt wel een aantal administratieve taken van de Vlaamse overheid op zich. Het aantal energiescans wordt opgetrokken van 1 per 200 naar 1 per 100 huishoudelijke huisaansluitingen. Er kan ook gekozen worden voor een voortgangscontrolebezoek waarbij opnieuw energiebesparende investeringen kunnen worden uitgevoerd, of voor een begeleiding bij het plaatsen van dakisolatie en superisolerend glas.

Sinds 2009 kunnen steden en gemeenten die dat wensen, hun REG-premies aanbieden in samenwerking met Imewo. Klanten moeten dan maar 1 aanvraagformulier indienen voor de premies.

Vorig jaar is ook het nieuwe project 'energiediensten aan lokale besturen' ontwikkeld. Imewo wil hiermee aan lokale besturen producten en diensten aanbieden voor energiebeheer in gebouwen en openbare verlichting, om energiebesparingen of projecten met hernieuwbare energie te stimuleren en helpen te realiseren. Zo kunnen onze steden en gemeenten niet alleen totaalprojecten van energiebesparing realiseren, maar onderstrepen ze ook hun voorbeeldfunctie naar de bevolking en de bedrijven.

### **Openbare verlichting**

Imewo neemt maatregelen om de toenemende druk op de energieprijzen voor de openbare verlichting te verminderen:

- Om de kwaliteit van het beheer van de openbare verlichting te optimaliseren is het wenselijk dat steden en gemeenten zo veel mogelijk standaardmateriaal aanwenden voor de

openbare verlichting. Er werd vorig jaar een aangepaste lijst uitgewerkt en aan de gemeenten bezorgd.

- Door de toenemende druk op de energieprijzen voor de openbare verlichting, wordt verwacht dat de gemeenten meer en meer zullen overstappen naar alternatieve brandprogramma's. Daarbij zullen de lampen tijdens de nacht, vanaf een bepaald tijdstip een paar uur worden gedoofd, om tegen de ochtend terug op vol vermogen te branden. Om aan deze vraag naar alternatieve brandprogramma's tegemoet te komen, heeft Imewo haar goedkeuring gehecht aan een gestandaardiseerd aanbod aan brandprogramma's en dit ook aan de gemeenten meegedeeld.

### **Slimme netten en slimme meters**

Decentrale productie kende de afgelopen jaren een enorme opgang. In totaal staan er op het distributiegebied van Imewo 8 778 installaties op zonne-energie, goed voor een totaal vermogen van 83,6 MW. Bij tal van serristen en andere bedrijven die behoefte hebben aan warmte en energie zijn WKK's opgesteld voor een totaal vermogen van 95,8 MW. De windmolens in het Imewo-gebied hebben een vermogen van 104,4 MW.

Om het tweerichtingsverkeer van de energiestromen als gevolg van de spectaculair toenemende lokale stroomproductie via windmolens, zonnepanelen en warmtekrachtkoppeling op een kostenefficiënte manier te kunnen beheren, is de ontwikkeling van een slim netwerk met 'slimme meters en slimme netten' technisch noodzakelijk. Bovendien vormen ze een hefboom voor een efficiënt energiebeleid in Vlaanderen. Momenteel loopt een proefproject in Leest en Hombeek met 4 200 verbruiksmeters voor elektriciteit en aardgas. Het concept dat wordt uitgetest steunt op betrouwbare datacommunicatie via de laagspanningskabels. Er volgt nog een tweede project met 40 000 meters op andere locaties.

Indien alle fasen van de projecten positief worden beoordeeld, kan de uitrol van de slimme meters bij alle klanten van start gaan in 2014. Slimme meters zijn geen doel op zich. Ze moeten een hulpmiddel vormen om de distributienetten om te vormen tot een intelligent net en om netbeheerders en eindverbruikers de nodige informatie te verschaffen om het energieverbruik zo efficiënt mogelijk te kunnen organiseren. Op die manier wordt een bijdrage geleverd om de milieudoelstellingen van de diverse overheden te helpen realiseren.

**Perscontact :**

Imewo – **Sami Souguir**, Voorzitter Imewo  
gsm: 0486 50 93 53  
sami.souguir@gent.be

Eandis - **Simon Van Wijmeersch**  
Tel.: 09 263 45 54 – gsm: 0476 30 10 34  
simon.vanwijmeersch@eandis.be

*Eandis is niet bevestigd dat exploitatietaken uitvoert voor de Vlaamse distributienetbeheerders voor elektriciteit en aardgas Gaselwest, IMEA, Imewo, Interaem, Iveka, Iverlek en Sibelaas.*



## Bijlage

### Telefonische bereikbaarheid

#### Algemeen nummer

078 35 35 34

werkdagen van 8 tot 20 uur en zaterdag van 9 tot 13 uur

- nieuwe aansluitingen
- verzwaren van aansluitingen, verplaatsen en vervangen van meters
- vragen over de meteropneming
- rationeel energiegebruik (REG)
- budgetmeters
- overige vragen

#### Gasreuk

0800 65 0 65

24 uur op 24, 7 dagen op 7

#### Storingen en defecten

078 35 35 00

24 uur op 24, 7 dagen op 7

#### Defecte straatlampen

[www.straatlampen.be](http://www.straatlampen.be)

24 uur op 24, 7 dagen op 7

0800 6 35 35

#### Voor doven en slechthorenden

0477 777 080

melden van een gasreuk of een defect via een sms-bericht

#### Ombudsdienst

0800 60 001

werkdagen van 8 tot 20 uur en zaterdag van 9 tot 13 uur

### Klantenkantoren

- Brugge : Scheepsdalelaan 56
- Eeklo : Molenstraat 58
- Gent : Sint-Pietersnieuwstraat 62
- Lokeren : Oud-Strijderslaan 3
- Oostende : Hendrik Serruyslaan 66-68

### Websites

[www.imewo.be](http://www.imewo.be)

[www.eandis.be](http://www.eandis.be)