

Persmededeling - 2 juli 2008

Verstandig investeren in bedrijfszekerheid en dienstverlening

Tijdens de Algemene Vergadering van distributienetbeheerder Gaselwest werden de activiteiten en jaarresultaten van 2007 voorgelegd. In 2007 investeerde Gaselwest 131 miljoen euro in haar netten en infrastructuur. De permanente aandacht voor de betrouwbaarheid en veiligheid van de gas- en elektriciteitsnetten loont, want op vlak van leveringszekerheid behoort Gaselwest tot de top van Europa. Ondanks de hoge investeringsgraad, blijven Gaselwest en het exploitatiebedrijf Eandis constant werken aan de kostenefficiëntie. Het distributienettarief voor gas en elektriciteit van Gaselwest behoort dan ook tot de laagste van België.

Onder invloed van de energiecrisis vinden alsmaar meer burgers en bedrijven hun weg naar de distributienetbeheerder voor REG-advies en -tegemoetkomingen. In 2007 keerde Gaselwest 13 386 premies uit voor een totaal bedrag van nagenoeg 4,1 miljoen euro. Daarmee is zowel het aantal premies als het premiebedrag meer dan verdubbeld. Voor het eerst is de toename van het aantal klanten waarvoor Gaselwest optreedt als sociale leverancier, getemperd.

Permanente aandacht voor bedrijfszekere netten

Gaselwest en Eandis brengen elektriciteit over 20 182 km netten tot bij de huishoudens en de bedrijven. In totaal gaat het om 422 332 aansluitingen. Voor aardgas zijn er 237 946 aansluitingen en het totale aardgasnet bedraagt 7 628 km. Gaselwest en Eandis staan bovendien in voor 160 282 installaties openbare verlichting. Gemeenten kunnen de herstellingsstatus van de gemelde lampdefecten volgen via internet.

Afgelopen jaar investeerde Gaselwest nagenoeg 81 miljoen euro in de activiteit elektriciteit en 50 miljoen euro in aardgas. Zo werd er onder meer 402 km nieuw aardgasnet aangelegd en 754 km nieuw elektriciteitsnet. Een flink deel van deze nieuwe aanleg was bestemd voor de preventieve vervanging van bestaande netten, meestal in synergie met andere wegen- of nutswerken. Aannemers worden bovendien permanent aangemaand en geïnformeerd om bij werken de plans op te vragen en te gebruiken en alle beschadigingen, hoe klein ook, te melden. De voortdurende financiële en logistieke inspanningen lonen, en voor 2007 was voor elektriciteit de gemiddelde leveringsonbeschikbaarheid bij Gaselwest opnieuw gedaald en bedraagt nog 29 minuten en 08 seconden, een Europees topresultaat. Voor 2008 werd een investeringsprogramma goedgekeurd van 73 miljoen euro voor elektriciteit en 49 miljoen euro voor aardgas.

Ondanks de hoge investeringsgraad zijn Gaselwest en Eandis er toch in geslaagd om door sanerings- en performantieprogramma's, door efficiëntie, schaalvoordelen en synergie voldoende besparingen te realiseren om de eigen werkingskosten substantieel te laten dalen. Luc Dehaene, voorzitter van Gaselwest, stelde dan ook fier vast, dat de distributiekosten voor elektriciteit bij Gaselwest tot de laagste van België behoren en dat ze ook voor gas bij de middenmoot van ons land zijn.

De voorzitter is dan ook niet tevreden met de onterechte stigmatisering de jongste tijd van de distributienettarieven. Tussen 2004 en 2008 zijn deze tarieven gemiddeld slechts met 4% gestegen, wat lager is dan de indexevolutie. In de tussentijd hebben de tarieven opwaartse en neerwaartse bokkensprongen gemaakt, maar dit is in hoofdzaak toe te schrijven aan de kunstmatige en eenzijdige verwerping door de CREG, van bepaalde opgelegde kosten van de Vlaamse gemengde distributienetbeheerders. Luc Dehaene hoopt dat met de komst van de meerjarentarieven vanaf 2009, er meer stabiliteit komt en dus ook duidelijkheid voor de netgebruikers.

Luc Dehaene ontkent ook met klem dat de gemeenten aanzienlijke inkomsten krijgen uit het distributienetbeheer. Voor 2007 ontvingen ze een vergoeding van 5,15% op het geïnvesteerde kapitaal. Dit is marktconform en beduidend minder dan de inkomsten voor de liberalisering. Overigens is dit ook de enige winst die in distributienetactiviteiten mag worden gevormd.

De dienstverlening aan de klant centraal

De dienstverlening van Gaselwest zit verweven in de hele organisatie van Eandis, het bedrijf dat onder meer voor Gaselwest de exploitatietaken uitvoert. Veel aandacht gaat uit naar een snelle afhandeling van klantenvragen, ruime bereikbaarheid en soepele contactmogelijkheden. Er wordt een volledige dienstverlening aangeboden via klantenkantoren, de websites en het in 2007 opgerichte callcenter.

- **Nieuwe klantenkantoren**

Na de klantenkantoren in Kortrijk en Roeselare, zijn er in 2007 nieuwe klantenkantoren geopend aan de Gentpoortstraat 20 te Deinze, de Stationsstraat 39 te Ieper, de Zonnestraat 55 in Ronse (vervangt het kantoor van Oudenaarde) en begin 2008 is daar nog de Ieperse Steenweg 1 te Veurne aan toegevoegd. Vorig jaar noteerden deze klantenkantoren 23 616 bezoeken, meestal over de opdracht als sociale leverancier of over REG-advies en -premies.

- **Sociale leverancier**

Aan gedropte huishoudelijke klanten die geen nieuwe energieleverancier vinden, is Gaselwest verplicht om op haar distributiegebied elektriciteit en aardgas te leveren en wordt dus sociale leverancier. Gaselwest leverde in 2007 aan 5 859 klanten elektriciteit en aan 4 608 klanten aardgas.

Bij deze elektriciteitsklanten kan een budgetmeter worden geplaatst. Einde 2007 waren er in Gaselwest 4 026 actieve budgetmeters opgesteld. Zo'n budgetmeter werkt met een betaalkaart die eerst voor een bepaald bedrag moet worden opgeladen via een oplaadterminal, vooraleer er verbruik mogelijk is. Dit moet de klant helpen om de schulden niet verder te laten oplopen. Globaal staan er bij Gaselwest 56 oplaadpunten, en er wordt nog gezocht naar bijkomende mogelijkheden.

Gaselwest kan bij wanbetaling van de energiefacturen deze klanten niet opzeggen maar kan wel een dossier indienen bij de Lokale Adviescommissie (LAC). In het distributiegebied van Gaselwest waren er afgelopen jaar 286 LAC-bijeenkomsten voor in totaal 8 654 dossiers.

- **Rationeel energiegebruik**

Gaselwest heeft als opdracht om het rationeel energiegebruik (REG) te bevorderen. Eandis coördineert de verschillende activiteiten en stelt onder meer REG-adviseurs ter beschikking.

Elk jaar wordt een actieplan voorgesteld dat resultaatsverbintenissen inhoudt en waarbij acties en incentives worden bepaald. In 2007 realiseerde Gaselwest met de REG-acties een besparing van ruim 52 miljoen kWh in laagspanning en 39 miljoen kWh in hoogspanning. De energiecrisis laat zich duidelijk voelen bij de burgers en de bedrijven en de bewustwording dat men zelf op zijn verbruik kan ingrijpen, neemt toe. Het aantal raadplegingen voor REG-advies zit in de lift en **de toegekende REG-premies zijn ruim verdubbeld**: er werden 13 386 REG-premies uitgekeerd (5 559 in 2006) voor een globaal bedrag van 4,1 miljoen euro (1,8 miljoen euro in 2006).

- **Energiescans**

Gaselwest en Eandis zullen in de periode 2007-2009 in elke gemeente een aantal energiescans uitvoeren bij huishoudelijke afnemers. In totaal gaat het over **6 593 energiescans**, vooral bij **kansarme gezinnen**. De doelgroep werd samen met de gemeenten geselecteerd. Tijdens de scan wordt besparingsadvies verleend aan de bewoners en worden kleine energiebesparende maatregelen uitgevoerd die resulteren in een directe energiebesparing. De energiescan resulteert eveneens in een rapport met tips inzake rationeel energiegebruik op maat van de bewoner. Om het verbruik op te volgen, wordt een meetkaart bezorgd en een folder met aangepaste energietips.

Toekomstige uitdagingen

Op **technisch vlak** staan de Vlaamse distributienetbeheerders voor aanzienlijke **investeringen** die niet alleen meerdere jaren in beslag zullen nemen maar aanzienlijke investeringsbudgetten zullen vergen (tot 2,7 miljard euro voor alle Vlaamse gemengde distributienetbeheerders). Deze investeringen vloeien niet voort uit de eigen exploitatiebehoeften, maar zijn het gevolg van wettelijke verplichtingen of te verwachten ontwikkelingen die we niet in de hand hebben:

- Er is reeds gestart met de **uitbreiding van de gasnetten**, om tegen 2020 quasi 99% van de Vlamingen aansluitbaar te maken. Het is belangrijk dat zoveel mogelijk netgebruikers aansluiten op de nieuwe gasnetten, zodat de kosten over een grotere groep worden gesolidariseerd en de nettarieven beter beheersbaar blijven. Binnen het jaar na de aanleg van een nieuw gasnet in de straat, is een huishoudelijke standaardaansluiting (voor verwarming) trouwens gratis.
- In geval het contract voor **Slochterengas** niet wordt verlengd, zal in de provincies Antwerpen en Vlaams-Brabant het aardgasnet van laag- naar hoogcalorisch gas moeten worden omgebouwd.
- Momenteel loopt een onderzoek om op termijn nieuwe **telegelezen meters** te voorzien voor alle netgebruikers.
- De ontwikkeling van een **budgetmeter voor aardgas** is dermate geëvolueerd dat binnen Eandis een implementatiestudie is gepland in 2008 met het oog op de werkelijke invoering van de budgetmeter aardgas in het 2^{de} semester 2009.

Problematiek WKK

Het decreet van 25 mei 2007 legt aan de distributienetbeheerders een aantal verplichtingen op met betrekking tot de aansluiting van WKK-installaties. In enkele gebieden leidt dit tot een concentratie aan WKK's, wat een ernstige impact kan hebben voor Gaselwest, zowel op technisch als op financieel vlak. Het opgewekte vermogen van deze WKK's overtreft vaak ruimschoots het gevraagde elektrisch vermogen van de regio, en de netconfiguratie is hierop niet voorzien. Zonder een bijkomende uitbouw van lokale infrastructuur, zelfs op het niveau van transportnetbeheerder Elia, is het vandaag in bepaalde gevallen technisch onmogelijk om de aansluiting te realiseren. Door de gigantische investeringen die lokaal zouden moeten gebeuren, kunnen ook de distributienettarieven zwaar worden geïmpacteerd.

Bij Gaselwest en de andere gemengde distributienetbeheerders is er zeker geen onwil om WKK's aan te sluiten, en tal van WKK's worden ook effectief aangesloten. Maar er moet een evenwicht zijn tussen de drie E's: energie, ecologie en economie.

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**
- 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

- Deinze : Gentpoortstraat 20
- Ieper : Stationsstraat 39
- Kortrijk : Meensestraat 91
- Roeselare : Meensesteenweg 5
- Ronse : Zonnestraat 55
- Veurne : Ieperse Steenweg 1

Websites

www.gaselwest.be

www.eandis.be

Perscontact Eandis: **Simon Van Wijmeersch**
 tel 09 263 45 54 - gsm 0476 30 10 34
 e-mail: simon.vanwijmeersch@eandis.be
www.eandis.be