



**Monitoringrapportage
Kleinschalige Aanbieding
Slimme Meter**

7 November 2013

**Pagina
1/116**

Muzenstraat 41 | 2511 WB Den Haag
Postbus 16326 | 2500 BH Den Haag

T 070 722 20 00 | F 070 722 23 55
info@acm.nl | www.acm.nl | www.consuwijzer.nl



Inhoud

Inhoud	2
1 Doelstelling & Samenvatting	5
1.1 Doelstelling Monitoringrapportage	5
1.2 Samenvatting	7
2 Over deze monitoringrapportage.....	12
2.1 Doelstelling Monitoringrapportage	12
2.2 Uitwerking Opdracht in Monitoringrapportage.....	13
2.3 Kenmerken Monitoringrapportage en Leeswijzer	14
3 Voortgang Uitrol	18
3.1 Keuzevrijheden Consument	18
3.2 Aantallen Slimme Meters KSA	22
3.3 Vooruitblik Aantallen GSA	25
3.4 Conclusies	27
4 Tevredenheid rondom Plaatsing	29
4.1 Opzet Klanttevredenheidsonderzoek	29
4.2 Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek	30
4.3 Conclusies	34
5 Signalen en Klachtenafhandeling	35
5.1 Signalen Consumenten	35
5.2 Signalen Belanghebbenden	36
5.3 Klachtenafhandeling & Verwachtingen	39
5.4 Conclusies	41
6 Informatievoorziening	42
6.1 Opzet Onderzoek Communicatie	42
6.2 Resultaten Onderzoek Communicatie	44
6.3 Resultaten Implementatie Kostenoverzichten.....	49
6.4 Samenhang Informatievoorziening & Uitrol.....	55
6.5 Conclusies	58
7 Technische Betrouwbaarheid	62
7.1 Technische Werking Slimme Meter	62
7.2 Fasering Functionele Eisen.....	65
7.3 Waarborgen Technische Betrouwbaarheid.....	69
7.4 Betrouwbare Meetstanden	71



7.5	Conclusies	73
8	Privacy & Security	75
8.1	Wettelijk kader & Toezicht.....	75
8.2	Waarborgen Netbeheerder.....	79
8.3	Waarborgen Keten	82
8.4	Conclusies	86
9	Zicht op Kosten	88
9.1	Historie Meettarieven	88
9.2	Huidige Regulering Meettarieven.....	89
9.3	Uitwerking Kostenefficiëntie	90
9.4	Maatregelen Kostenfficiëntie	91
9.5	Conclusies	94
10	Meetstanden & Facturering	95
10.1	Nieuwe Marktmodel en Meetprocessen.....	95
10.2	Beschrijving Meetprocessen & Facturering.....	96
10.3	Conclusies	99
11	Alle conclusies op een rij	100
	Bijlage A: Verbeterpunten rapportage 2012	109
	Bijlage B: TNO Risicoanalyse	114



Kort overzicht gehanteerde begrippen en partijen

KSA	Kleinschalige Aanbieding Periode. Dit zijn de eerste jaren van de uitrol van de slimme meter, waarin de netbeheerder in een beperkt aantal situaties een slimme meter aanbiedt.
GSA	Grootschalige Aanbieding Periode. Dit zijn de jaren waarin het tempo van de uitrol van de slimme meter wordt opgevoerd. De netbeheerder zal uiteindelijk elke consument (en kleinzakelijke afnemer) een slimme meter aanbieden.
ODA	Onafhankelijke Diensten Aanbieder. Private partij(en) in het vrije markt domein, die (energiebesparings)diensten aanbieden die gebruik maken van de slimme meter.
Minister	Minister van Economische Zaken.
Netbeheerder	Regionale netbeheerder, die elektriciteit en/of gas transporteert naar consumenten (en kleinzakelijke afnemers). Tevens beheerder van de slimme meter.
Netwerkbedrijf	Netwerkbedrijf is de groep ('holding') waar de netbeheerder deel van uit maakt.
Leverancier	Houder van een leveringsvergunning van ACM voor levering van elektriciteit en/of gas aan consumenten (en kleinzakelijke afnemers).
Netbeheer Nederland	Branchevereniging van alle netbeheerders in Nederland; in dit rapport beperkt tot regionale netbeheerders.
Energie-Nederland	Branchevereniging voor bedrijven die energie leveren, verhandelen en/of produceren; in dit rapport beperkt tot energieleveranciers.



1 Doelstelling & Samenvatting

1.1 Doelstelling Monitoringrapportage

Op 1 januari 2012 zijn de regionale netbeheerders voor elektriciteit en gas (hierna: netbeheerders) gestart met het aanbieden en plaatsen van slimme meters bij de kleinverbruiker (consument en kleinzakelijke afnemers, hierna: consument)¹. Tijdens de zogenoemde Kleinschalige Aanbiedingperiode (hierna: KSA) biedt de netbeheerder in een beperkt aantal situaties een slimme meter aan, zoals bij renovaties van woningen of indien een consument om een slimme meter vraagt.

De Tweede Kamer en de Minister van Economische Zaken (hierna: Minister) ronden binnenkort besluitvorming af over het voornemen om de netbeheerder te verplichten elke Nederlandse consument een slimme meter aan te bieden. Dit voornemen is in lijn met internationale energieregelgeving in het zogenoemde Third Package, dat stelt dat in 2020 80% van de huishoudens over een slimme meter dient te beschikken.

De Minister heeft aan ACM² de opdracht gegeven 'een goed beeld' te vormen van het verloop van de KSA. Hiertoe dient ACM tweemaal te rapporteren: eenmaal in het najaar van 2012 en eenmaal in het najaar van 2013. ACM heeft op 16 oktober 2012 de eerste monitoringrapportage vastgesteld. De nu voorliggende monitoringrapportage, die de eindrapportage is van de tweejarige monitoropdracht, geeft de stand van zaken weer per eind juli 2013.

De Minister heeft toegezegd in overleg met de Tweede Kamer te beslissen of het verantwoord is om de KSA om te zetten in de Grootschalige Aanbiedingperiode (hierna: GSA). Vanaf de start van de GSA zal de netbeheerder elke consument een slimme meter aanbieden. In de praktijk betekent de overgang van KSA naar GSA dat het tempo van de uitrol geleidelijk wordt opgevoerd. De einddoelstelling van de GSA is dat voor eind 2020 elke consument een slimme meter aangeboden heeft gekregen.

¹ Op grond van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet (Art. 26ad lid 1 Elektriciteitswet en art. 13d lid 1 Gaswet).

² Op 1 april 2013 is de Nederlandse Mededingingsautoriteit met OPTA en de Consumentenautoriteit opgegaan in de Autoriteit Consument & Markt (ACM). In deze rapportage wordt de afkorting ACM gehanteerd, ook indien het zaken van vòòr 1 april 2013 betreft.



Om goede besluitvorming over de vraag of het verantwoord is om de GSA te starten mogelijk te maken, staan op verzoek van de Minister in deze rapportage drie vragen centraal:

1. Wat is het beeld van ACM over het verloop van de KSA?
2. Zijn er belemmeringen die de start van de GSA en het opvoeren van het tempo van de uitrol van de slimme meter in weg staan?
3. Zijn er aanvullende maatregelen noodzakelijk om een succesvolle uitrol van de slimme meter te waarborgen?

Om deze centrale vragen goed te kunnen beantwoorden heeft ACM voor deze rapportage naast de netbeheerders ook relevante activiteiten van energieleveranciers inzake de slimme meter onderzocht. Tevens heeft ACM input verzameld van consumenten en belanghebbenden, zoals onafhankelijke dienstenaanbieders (hierna: ODA's) en afnemersorganisaties.



1.2 Samenvatting

Wat is de hoofdconclusie?

ACM is van mening dat de KSA op hoofdlijnen goed verloopt en consumentvriendelijk wordt uitgevoerd door de netbeheerders. De netbeheerders en leveranciers zijn voorbereid op het opvoeren van het tempo van de uitrol. ACM heeft geen fundamentele problemen kunnen vaststellen tijdens de KSA, die reden zijn om de start van de GSA uit te stellen.

Bij ACM is een beeld ontstaan dat het gebruik van de slimme meter door de consument, bijvoorbeeld voor energiebesparing, verbetermogelijkheden kent. ACM pleit voor extra maatregelen die het keuzeaanbod van informatie en diensten omtrent energiebesparing kunnen bevorderen voor de consument. Het opvoeren van het tempo van de uitrol van de slimme meter is naar de mening van ACM noodzakelijk om het aanbod van energiebesparingsdiensten, en het gebruik ervan door consumenten, te stimuleren. Hierbij beschouwt ACM een level playing field op de dienstenmarkt als een noodzakelijke randvoorwaarde.

Wat gaat al goed?

Het aantal geplaatste slimme meters in 2012 en 2013 voldoet ruimschoots aan de verwachtingen. Het aantal consumenten dat de slimme meter weigert of uit zet is zeer gering. De tevredenheid van de consument ten aanzien van de plaatsing is ruim voldoende tot goed. Er komen relatief weinig klachten binnen bij netbeheerders, leveranciers en ConsuWijzer. De informatievoorziening door de netbeheerders over de slimme meter is op hoofdlijnen goed. De netbeheerders treffen voldoende maatregelen om de technische betrouwbaarheid optimaal te waarborgen. De slimme meter wordt door de netbeheerders goed beveiligd tegen fraude met, misbruik van of inbreuk op de slimme meter. De regelgeving³ omtrent de meettarieven waarborgt dat niet teveel wordt betaald voor de uitrol van de slimme meter. Voor de kwaliteit van facturering geldt dat deze de komende jaren verder zal toenemen als gevolg van een betere kwaliteit van meetstanden. Dit leidt ook tot minder disputen over de juistheid van meetstanden bij eind- en jaarafrekeningen.

Waar wordt nog gewerkt aan implementatie?

De start van de KSA betekende voor netbeheerders en leveranciers dat zij

³ Regeling van de Minister houdende regels voor de meettarieven van netbeheerders van elektriciteits- en gasnetten. Zie hoofdstuk 9 Zicht op Kosten voor meer details.



veel nieuwe wet- en regelgeving moesten implementeren. Op hoofdlijnen verloopt deze implementatie goed. Voor twee onderwerpen geldt echter dat implementatie op het moment van het afronden van deze rapportage nog onvoldoende is.

1. Implementatie verplichtingen klantmandaten

De consument moet expliciet toestemming geven voor het op afstand uitlezen van zijn slimme meter indien deze vaker dan de bij wet benoemde situaties wordt uitgelezen, zoals voor het intensief monitoren van zijn energieverbruik. Deze toestemming geeft de consument aan de leverancier of aan de ODA in de vorm van een klantmandaat. Dit klantmandaat hebben leveranciers en ODA's onder andere nodig om bij de netbeheerder aan te geven dat het verstrekken van meetgegevens door de netbeheerder niet in strijd is met zijn geheimhoudingsplicht van deze meetgegevens. Leveranciers en netbeheerders hebben Gedragscodes vastgesteld over de wijze waarop zij de privacy van de consument waarborgen (en waarop goedkeurende verklaringen door het College Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven). De processen tussen leveranciers en netbeheerders omtrent de klantmandaten zijn op dit moment nog niet volledig geïmplementeerd. Tot op heden hebben zich geen incidenten voortgedaan rondom de klantmandaten. ACM vindt het belangrijk dat deze processen op korte termijn alsnog volledig worden geïmplementeerd door leveranciers en netbeheerders. ACM houdt hier toezicht op.

2. Implementatie verplichtingen tweemaandelijks kostenoverzichten

ACM heeft onderzoek gedaan naar de manier waarop leveranciers invulling geven aan hun wettelijke verplichting tot het versturen van tweemaandelijks kostenoverzichten aan consumenten met een slimme meter. Inmiddels ontvangt 76% van de consumenten met een slimme meter zo'n kostenoverzicht. Er zijn tien kleinere leveranciers die nog geen kostenoverzichten versturen. Diverse leveranciers voldoen nog niet aan alle wettelijke eisen die aan het kostenoverzicht worden gesteld. Een goede implementatie van deze eisen is minimaal noodzakelijk om het mogelijk te maken dat consumenten deze standaardinformatie voor energiebesparing kunnen gebruiken.

Vrijwel alle leveranciers die nu nog geen kostenoverzicht versturen hebben aangegeven dit voor 1 januari 2014 alsnog te doen. ACM houdt toezicht op de leveranciers met als doel dat alle leveranciers alle eisen aan de tweemaandelijks kostenoverzichten voor de start van de GSA geïmplementeerd hebben.



Waar is de slimme meter nog in ontwikkeling?

Bij de totstandkoming van deze monitoringrapportage wordt in overleg tussen het Ministerie, netbeheerders en leveranciers besluitvorming afgerond over de schakelfunctie van de slimme meter en de fasering van het in werking treden van een drietal functionele eisen aan de slimme meter. Deze besluitvorming kan invloed hebben op functionaliteiten van de slimme meter en ook op de inkoop van slimme meters door netbeheerders. Bij het vaststellen van deze rapportage was nog niet duidelijk welk effect hiervan uitgaat op het plaatsen van slimme meters rondom de start van de GSA.

Diverse Europese lidstaten zijn nog volop bezig met besluitvorming over de slimme meter. Internationale technische en kwalitatieve standaarden, alsmede telecom technologie ontwikkelen zich snel. De netbeheerders dienen deze externe ontwikkelingen binnen de Nederlandse wet- en regelgeving toe te passen.

Wat moet verbeteren tijdens de GSA?

ACM ziet twee aandachtsgebieden waar tijdens de GSA verbeteringen moeten worden gerealiseerd.

Aandachtsgebied 1: De consument moet een ruimer keuze aanbod van diensten krijgen. Tevens dient de consument betere informatie over de mogelijkheden van de slimme meter voor energiebesparing te krijgen.

De ACM heeft diverse meldingen ontvangen over het dienstenaanbod. Leveranciers en ODA's geven bij ACM aan dat het gratis aanbieden van displays en/of diensten rondom de plaatsing van de slimme meter door netwerkbedrijven investeringen onzeker maakt. Agentschap NL signaleert in haar dienstenmarktonderzoek dat de dienstenmarkt in Nederland op dit moment nog niet goed ontwikkeld is. Er is vooralsnog geen ruim keuze aanbod van (energiebesparings)diensten voor consumenten.

ACM heeft daarnaast input ontvangen over de informatiebehoefte van de consument over de mogelijkheden van de slimme meter. Uit het klanttevredenheidsonderzoek van de netbeheerders blijkt dat 14% van de consumenten die een slimme meter geplaatst heeft gekregen meer informatie wil over de mogelijkheden van de slimme meter, zoals (energiebesparings)diensten.

De leveranciers geven aan dat de huidige marktprocessen ertoe leiden dat zij te laat, en ODA's in het geheel geen, toegang hebben tot informatie over de plaatsing van de slimme meter. Hierdoor kunnen zij rondom de plaatsing de



consument niet goed informeren over de mogelijkheden van de slimme meter voor energiebesparingsdiensten.

ACM is van mening dat het opvoeren van het tempo van de uitrol noodzakelijk is om het aanbod van energiebesparingsdiensten, en het gebruik ervan door consumenten, te stimuleren. Hierbij beschouwt ACM level playing field op de dienstenmarkt als een noodzakelijke randvoorwaarde om de consument tijdens de GSA van een ruim keuzeaanbod van (energiebesparings)diensten te voorzien.

Aandachtsgebied 2: De consument lijkt op dit moment niet goed in staat om zijn privacy rechten bewust en weloverwogen toe te passen bij het maken van keuzes voor (energiebesparings)diensten die gebaseerd zijn op de slimme meter. Uit een risicoanalyse door TNO blijkt dat de consument niet goed weet waar hij of zij op moet letten bij deze diensten die gebruik maken van meetgegevens, die beschouwd worden als persoonsgegevens. De gemiddelde consument wordt hierdoor alsnog kwetsbaar op privacy gebied, ondanks de extra waarborgen in energiewetgeving die aansluiten op internationale en nationale wetgeving voor bescherming van persoonsgegevens en beveiliging.

Zijn aanvullende maatregelen noodzakelijk?

Om de twee hiervoor genoemde knelpunten op te lossen zijn naar mening van ACM aanvullende maatregelen noodzakelijk:

Maatregel 1: Netbeheerders dienen non discriminatoir informatie te verstrekken over plaatsing en uitrolplanning aan consumenten, leveranciers en ODA's.

a) Inzicht in de plaatsing van de slimme meter

Een gelijktijdige beschikbaarheid van informatie over de plaatsing van de slimme meter door de netbeheerder is nodig voor een level playing field tussen leveranciers, ODA's en netwerkbedrijven. Netbeheerders dienen leveranciers, ODA's en netwerkbedrijven rondom de plaatsing non discriminatoir te informeren over de plaatsing van de slimme meter bij de consument. Op deze wijze kunnen de commerciële dienstenaanbieders de consument tijdig informeren over energiebesparingsdiensten. De consument moet vervolgens kunnen kiezen uit een ruim aanbod van (energiebesparings)diensten rondom het plaatsingsmoment van de slimme meter.



b) Inzicht in de planning van de uitrol

ACM vindt het belangrijk dat de netbeheerders een robuuste langjarige uitrolplanning ontwikkelen, die transparant en up-to-date is zodat leveranciers en ODA's betere investeringsbeslissingen kunnen maken. Deze langjarige uitrolplanning moet minimaal het aantal aan te bieden slimme meters per kalenderjaar bevatten. Op deze wijze kunnen investeerders in diensten vaststellen hoeveel slimme meters er van jaar tot jaar komen en wat de omvang van de markt wordt.

Daarnaast heeft de consument er belang bij een indicatie te krijgen van het moment van de plaatsing van de slimme meter, zodat hij/zij een afweging kan maken over de terugverdienmogelijkheden van de kosten van het zelf aanvragen van een slimme meter.

Maatregel 2: Consumenten dienen geholpen te worden in het maken van privacy afwegingen bij het afnemen van energiebesparingsdiensten, zodat de consument optimaal gebruik maakt van de bescherming die het wettelijk kader biedt.

Het is belangrijk dat alle belanghebbenden en (energie)bedrijven de consument helpen met het benutten van zijn of haar rechten en het vergroten van het bewustzijn om zijn of haar privacy te blijven waarborgen. ACM zal hier zelf een bijdrage aan leveren door nog voor de start van de GSA een checklist op ConsuWijzer te publiceren, die zal ingaan op zaken waar de consument op moet letten bij het verlenen van expliciete toestemming rondom het uitlezen van intensieve meetgegevens. Netwerkbedrijven, leveranciers en ODA's zijn de aangewezen partijen om de consument optimaal te ondersteunen in het maken van privacy afwegingen.



2 Over deze monitoringrapportage

In dit hoofdstuk wordt de opmaat naar de voorliggende monitoringrapportage beschreven. De wetsgeschiedenis en de diverse Kamerbehandelingen over het monitoren van de uitrol van de slimme meter komen aan bod. Hierbij wordt beschreven welke eisen aan de monitoring van de slimme meter zijn gesteld en hoe ACM hier invulling aan geeft. Ook wordt beschreven van welke relevante onderwerpen ACM bij de vaststelling van de monitoringrapportage 2012 nog geen scherp beeld had en hoe dit is ingevuld in de voorliggende monitoringrapportage over 2013⁴.

2.1 Doelstelling Monitoringrapportage

De regionale netbeheerder (netbeheerder) dient elke consument in Nederland een op afstand uitleesbare gas- en elektriciteitsmeter (slimme meter) aan te bieden⁵. Om dit doel te bereiken is op 1 januari 2012 de zogenoemde kleinschalige aanbiederperiode (KSA) gestart⁶. In de KSA is de netbeheerder verplicht om in een beperkt aantal situaties een slimme meter aan te bieden. In opdracht van de Minister dient ACM zich 'een goed beeld' te vormen van de uitrol van de slimme meter. Hiertoe dient ACM tweemaal te rapporteren over het verloop van de KSA: eenmaal in het najaar van 2012 en eenmaal in het najaar van 2013. ACM heeft op 16 oktober 2012 de eerste monitoringrapportage vastgesteld. Resultaten van de eerste monitoringrapportage, die betrekking heeft op de periode 1 januari 2012 tot 1 juli 2012, zijn door de Minister verwerkt in de kamerbrief van 18 februari

⁴ De 'Monitoringrapportage Kleinschalige Aanbieder Slimme meter, Een eerste beeldvorming van de uitrol van de slimme energiemeter in Nederland' is op 16 oktober 2012 vastgesteld door de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingautoriteit (NMa). De volledige monitoringrapportage van 2012 is te vinden op de website van ACM. Deeplink: www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/11151/Monitoringrapportage-2012-Kleinschalige-Aanbieder-Slimme-meter/

⁵ In deze rapportage wordt zoveel mogelijk de term consument gehanteerd. Juridisch is vrijwel altijd sprake van kleinverbruikers, conform artikel 95, lid a Elektriciteitswet 1998 en artikel 43, lid a Gaswet. In deze rapportage wordt de term slimme meter gehanteerd, aangezien dit de meest gangbare term is. In de Elektriciteitswet wordt bij artikel 1, lid af de slimme meter (meetinrichting) kort beschreven. Voor de Gaswet geldt dat de meetinrichting kort wordt beschreven in artikel 1, lid ab. De artikelen 26ad, tweede lid, 95la, eerste en derde lid, van de Elektriciteitswet 1998 en de artikelen 13d, tweede lid, 42a, eerste en derde lid, van de Gaswet verwijzen naar het Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen van 27 oktober 2011, waarin de functionele eisen aan de slimme meter worden beschreven.

⁶ Aangezien de netbeheerder een aanbiederplicht heeft, wordt in deze rapportage gesproken van kleinschalige aanbiederperiode (KSA) en grootschalige aanbiederperiode (GSA). Voor de leesbaarheid wordt tevens de meer gangbare term 'uitrol' gehanteerd.



2013⁷. De nu voorliggende tweede monitoringrapportage geeft de stand van zaken weer per ultimo juli 2013.

De voorliggende monitoringrapportage zal door de Minister in zijn volledigheid aan de Tweede Kamer worden gestuurd, als bijlage van een nieuwe Kamerbrief, voor een Kamerdiscussie met als doel om vast te stellen of de KSA zodanig verloopt, dat het verantwoord is om het tempo van de uitrol van de slimme meter op te voeren door de GSA van start te laten gaan. Ten behoeve van een goede besluitvorming omtrent de vraag of het verantwoord is om de GSA te starten, staan op verzoek van de Minister in deze monitoringrapportage drie vragen centraal:

1. Wat is het beeld dat ACM heeft van het verloop van de KSA?
2. Zijn er belemmeringen die de start van de GSA en het opvoeren van het tempo van de uitrol van de slimme meter in weg staan?
3. Zijn er aanvullende maatregelen noodzakelijk om een succesvolle uitrol van de slimme meter te waarborgen?

In deze rapportage worden deze vragen bij alle onderdelen van de rapportage gesteld. Het karakter van de voorliggende monitoringrapportage is derhalve 'adviserend voor besluitvorming'.

Bij een positief verloop van de KSA en bij een positieve Kamerbehandeling en besluitvorming door de Minister zal de grootschalige aanbieding periode (GSA) kunnen starten vanaf medio 2014.

2.2 Uitwerking Opdracht in Monitoringrapportage

De Tweede Kamer en de Minister hebben vanaf 2007 in diverse Kamerbehandelingen over de slimme meter aangegeven waaruit de monitoring door ACM dient te bestaan⁸.

De Minister en ACM vinden het belangrijk dat de monitoring aansluit bij actuele ontwikkelingen en willen daarom een scherp beeld hebben van de onderdelen welke op dit moment belangrijk zijn voor de naderende beslissing over het opvoeren van het tempo van de uitrol. Het is in het belang van elke consument, leverancier, netbeheerder, ODA en belanghebbende dat de GSA goed verloopt. ACM heeft bij de uitwerking van de monitoringrapportage

⁷ Brief van 18 februari 2013 met kenmerk DGETM-EM / 13021663

⁸ Op de website van ACM is bij het publiceren van deze monitoringrapportage een 'Wetsgeschiedenis Monitoringrapportage Slimme Meter' geplaatst, welke een opsomming bevat van feitelijkheden en toezeggingen van de Minister over de monitoringrapportage.



rekening gehouden met signalen van consumenten, marktpartijen en belanghebbenden. Hierbij is ook gekeken naar de mate van risico's en impact voor consument en markt.

ACM heeft in de aanloop naar de start van en tijdens de KSA frequent contact gezocht met diverse externe partijen en met het Ministerie om een inschatting te kunnen maken van de kritische succesfactoren van de KSA en de slimme meter. ACM heeft onder andere:

- Geparticipeerd in de zogenoemde 'Ronde Tafel Bijeenkomsten' die Agentschap NL, Netbeheer Nederland en het Ministerie in 2011, 2012 en 2013 hebben georganiseerd en die zich kenmerken door het delen van zienswijzen en ervaringen door marktpartijen, experts en belanghebbenden.
- Overleg gevoerd met bijvoorbeeld het Ministerie, netbeheerders en/of leveranciers over onderwerpen die de monitoringrapportage direct of indirect raken. Voorbeelden hiervan zijn overleg over de toepassingen en risico's van de schakelfunctie van de slimme meter (zie hoofdstuk 8 Privacy & Security) en overleg over de fasering van het in werking treden van technische eisen gedurende de uitrol van de slimme meter (zie hoofdstuk 7 Technische Betrouwbaarheid).
- ConsuWijzer-informatie geanalyseerd om zicht te krijgen op de risico's van de uitrol van de slimme meter. Op ConsuWijzer komen immers uiteenlopende signalen van consumenten binnen.

Tijdens Kamerbehandelingen is meerdere keren gesproken over een consumentenbarometer en een monitoringonderzoek. Met deze voorliggende monitoringrapportage worden alle aspecten uit de Kamerbehandelingen over consumentenbarometer en monitoringonderzoek gecombineerd. ACM stelt de consument centraal in alle onderdelen van deze monitoringrapportage, dus ook bij onderdelen zoals technische betrouwbaarheid, privacy & security, kosten, marktprocessen omtrent meetstanden en facturering.

2.3 Kenmerken Monitoringrapportage en Leeswijzer

ACM vindt het belangrijk dat deze monitoringrapportage leesbaar en begrijpelijk is voor iedereen die met de slimme meter te maken krijgt. Daarom wordt op diverse plaatsen in deze rapportage een beschrijving gegeven van de relevante wet- en regelgeving, zodat duidelijk wordt wat het kader is waarbinnen de uitrol van de slimme meter plaats vindt.

De resultaten van deze monitoringrapportage zijn soms kwantitatief van aard, zoals bij de onderdelen voortgang uitrol en tevredenheid rondom plaatsingen.



Gezien het relatief gering aantal plaatsingen tijdens de KSA, gezien de relatief korte periode van monitoring en gezien de aard van diverse onderwerpen zijn veel resultaten in deze monitoringrapportage kwalitatief van aard.

Omdat deze monitoringrapportage dient om een goed beeld te krijgen van alles wat speelt rondom de slimme meter bevat deze rapportage ook enkele beschouwingen over onderwerpen die oorspronkelijk geen onderdeel uitmaakten van de behoefte van de Kamer en de Minister omtrent deze rapportage. Bij deze beschouwingen, bijvoorbeeld over de relatie tussen het verloop van de uitrol en de informatievoorziening aan de consument, geeft ACM haar mening over ontwikkelingen, die van belang zijn voor goede besluitvorming over de uitrol van de slimme meter.

Leeswijzer

Hieronder volgt een overzicht van alle inhoudelijke hoofdstukken van de monitoringrapportage.

Hoofdstuk 3: Voortgang Uitrol

Dit hoofdstuk begint met een beschrijving het keuzemodel voor de consument. Dit keuzemodel is kenmerkend voor de wijze waarop Nederland de slimme meter uitrolt en geeft de consument de mogelijkheid de slimme meter te accepteren, te weigeren en/of administratief uit te zetten.

Vervolgens wordt het verloop van de uitrol in aantallen tot en met ultimo juli 2013 beschreven. Tot slot blik ACM vooruit naar het verwachte verloop van de uitrol in aantallen tot en met 2020.

Hoofdstuk 4: Tevredenheid rondom Plaatsing

Dit hoofdstuk geeft inzicht in de tevredenheid van consumenten over de plaatsing van de slimme meter. De resultaten van een kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek (hierna: KTO), dat specifiek ten behoeve van deze monitoringrapportage is opgezet en uitgevoerd, worden beschreven. Hierbij worden vergelijkingen gemaakt tussen de resultaten van het onderzoek uit 2012 en 2013.

Hoofdstuk 5: Signalen en Klachtenafhandeling

Dit hoofdstuk bevat een kwalitatieve analyse van signalen van consumenten en belanghebbenden. Via ConsuWijzer ontvangt ACM vanaf de start van de uitrol uiteenlopende signalen van consumenten. Aanvullend heeft ACM actief een brede groep belanghebbenden uitgenodigd signalen in te dienen. De belangrijkste signalen van belanghebbenden worden beschreven.



Voor klachtenafhandeling geldt dat de top-5 van klachten wordt beschreven en dat wordt beschreven op welke wijze leveranciers en netbeheerder zich voorbereiden op de GSA.

Hoofdstuk 6: Informatievoorziening

Dit hoofdstuk gaat in op de 'juistheid van informatie'. Zowel in 2012 als in 2013 heeft ACM (vrijwel) alle standaard schriftelijke communicatie en websites van alle leveranciers en netbeheerders onderzocht op correctheid, volledigheid en duidelijkheid. Daarnaast heeft ACM in 2013 bij alle leveranciers onderzoek gedaan naar de tweemaandelijks kostenoverzichten, die alle consumenten met een slimme meter van hun leverancier moeten ontvangen. Tot slot geeft ACM een beschouwing op de informatievoorziening, rekening houdend met het verloop van de uitrol.

Hoofdstuk 7: Technische Betrouwbaarheid

Dit hoofdstuk begint met een beschrijving van de werking en toepassingsmogelijkheden van de slimme meter. Omdat de consument tot aan 2020 te maken krijgt met verschillende typen meters, wordt de relatie tussen de fasering van functionele eisen vanuit wetgeving en de fasering van de verschillende typen meters beschreven. Ook bevat dit hoofdstuk een procesbeschrijving van de wijze waarop de netbeheerders de technische betrouwbaarheid waarborgen. Tot slot wordt ingegaan op twee praktische aandachtspunten op het gebied van betrouwbaarheid van meetstanden.

Hoofdstuk 8: Privacy & Security

In diverse Kamerbehandelingen is uitvoerig stilgestaan bij de samenloop van wetgeving en toezicht rondom de privacy & security van de slimme meter. Voor een goed begrip hiervan wordt een beschrijving gegeven van het wettelijke kader en het toezicht. Net als bij technische betrouwbaarheid wordt ook een beschrijving gegeven van de maatregelen die netbeheerders hebben getroffen om privacy & security te waarborgen. Tot slot wordt ingegaan op de uitwerking van 'expliciete toestemming door de consument'. Dit recht van de consument neemt immers een centrale rol in bij privacy & security van de slimme meter.

Hoofdstuk 9: Zicht op Kosten

Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van de werking van de huidige regeling in relatie tot het begrip kostenefficiëntie. Tevens wordt een beschrijving gegeven van de maatregelen die de netbeheerders hebben genomen om de uitrol van de slimme meter zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.



Hoofdstuk 10: Meetstanden & Facturering

In dit hoofdstuk staat het onderwerp 'kloppende rekening' centraal. Eerst wordt beschreven wat de invloed is van de uitrol van de slimme meter op facturering aan consumenten. Vervolgens wordt ingegaan op de introductie van het nieuwe marktmodel per 1 augustus 2013 en op de factureringsprocessen bij leveranciers.

Hoofdstuk 11: Alle Conclusies op een rij

In dit hoofdstuk wordt de opsomming van alle conclusies uit de voorafgaande inhoudelijke hoofdstukken weergegeven.

Bijlagen:

De monitoringrapportage van 2012 bevatte diverse kleine verbeterpunten voor netbeheerders en leveranciers. In bijlage A is een overzicht van deze kleine verbeterpunten opgenomen, inclusief de huidige stand van zaken per verbeterpunt. Bijlage B bevat de resultaten van een privacy & security risicoanalyse die door TNO in 2012 is uitgevoerd in opdracht van ACM.



3 Voortgang Uitrol

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke plaatsingssituaties er zijn. Tevens wordt inzicht gegeven in de voortgang van de uitrol, waarbij rekening wordt gehouden met de verschillende plaatsingssituaties. Tot slot wordt een beschouwing gegeven van de voortgang van de KSA en de verwachtingen over de planning van de GSA.

3.1 Keuzevrijheden Consument

Regels over de plaatsing van slimme meters, tijdens de KSA, zijn vastgelegd in wetgeving en secundaire regelgeving met de keuzevrijheid voor de consument als uitgangspunt. Hieronder volgt een overzicht van de plaatsingssituaties en deze keuzevrijheden van de consument waarin de wet- en regelgeving voorziet.

Plicht netbeheerders tot aanbieden slimme meter

Vanaf 1 januari 2012 hebben de netbeheerders op grond van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet de taak om in een aantal situaties bij consumenten een slimme meter aan te bieden⁹. Vier situaties zijn voorgeschreven bij wet¹⁰ en twee situaties bij het Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen¹¹. Alle situaties zullen hier kort worden besproken¹². Overigens staat het netbeheerders vrij om ook in andere situaties slimme meters aan te bieden¹³.

Situatie 1: Op verzoek

De netbeheerder moet een slimme meter aanbieden als de consument hierom vraagt. Een consument heeft dus de mogelijkheid om op een eerder tijdstip, dan in de GSA is voorzien, een slimme meter geplaatst te krijgen. De netbeheerder mag de verzochte plaatsing afwijzen als het technisch onmogelijk is, financieel niet redelijk is of als de plaatsing niet in verhouding staat tot de potentiële energiebesparingen¹⁴. Deze drie uitzonderingsgronden zijn overgenomen uit de Richtlijn 2006/32/EG. In de parlementaire stukken over de introductie van de betreffende bepaling in de Elektriciteitswet 1998, de

⁹ Art. 26ad lid 1 Elektriciteitswet en art. 13d lid 1 Gaswet.

¹⁰ Art. 26ad Elektriciteitswet en art. 13d Gaswet.

¹¹ Art. 2 Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen van 27 oktober 2011.

¹² Er bestaan ook verplichtingen ten aanzien van andere afnemers op grond van de Wet implementatie EG-richtlijnen energie-efficiënte. Ook is er regelgeving voor onbemeten aansluitingen, zoals lantaarnpalen. Beiden vallen buiten de scope van deze rapportage.

¹³ Kamerstukken II 2007-2008, 31 374, nr. 17, p. 12.

¹⁴ Art. 26ad lid 1 onder a Elektriciteitswet en art. 13d lid 1 onder a Gaswet.



Gaswet en in de Richtlijn zelf is niet nader gespecificeerd wat deze uitzonderingsgronden precies inhouden. Wel is bepaald dat deze uitzonderingsgronden van tijdelijke aard zijn. Dit betekent dat ze alleen gelden tijdens de KSA¹⁵. Als de GSA van start gaat, dan blijft prioriteitsplaatsing mogelijk maar kan een netbeheerder een verzoek alleen afwijzen als door de plaatsing de planning voor de GSA niet kan worden gehaald. Deze uitzonderingsgrond is bedoeld om de netbeheerder de zeggenschap te laten behouden over efficiëntie en tempo van de GSA.

Situatie 2, 3 en 4: reguliere vervanging, nieuwbouw en ingrijpende renovatie
De netbeheerder moet een slimme meter aanbieden als een bestaande meetinrichting wordt vervangen, tenzij het ter beschikking stellen technisch onmogelijk is of niet kostenefficiënt is in verhouding tot de geraamde potentiële energiebesparingen op lange termijn¹⁶. Ook hier heeft de netbeheerder de mogelijkheid om geen uitvoer te geven aan de plicht als tenminste is voldaan aan één van de ontheffingsgronden. Daarnaast moet de netbeheerder een slimme meter aanbieden als een nieuwe aansluiting wordt gemaakt in een nieuw gebouw¹⁷ en als een gebouw ingrijpend wordt gerenoveerd¹⁸. In deze situaties heeft de wetgever geen uitzonderingsgronden gedefinieerd dus geldt voor de netbeheerder de plicht onvoorwaardelijk.

Situatie 5 en 6: verbetering naar energieklassse B of hoger of verbetering met minimaal twee energieklassen¹⁹

De netbeheerder heeft ook de plicht tot het aanbieden van een slimme meter als de energieklassse van een gebouw is verbeterd naar energieklassse B of beter, of is verbeterd met minimaal twee energieklassen²⁰. De slimme meter dient in dit geval te worden aangevraagd door de afnemer, het is dus een vorm van prioriteitsplaatsing²¹. Voor alle duidelijkheid wordt gewezen op het onderscheid met ingrijpende renovaties, waarbij geen vergoeding gerekend kan worden.

¹⁵ Art. 26ad Elektriciteitswet wordt dan vervangen door art. 26ae Elektriciteitswet en art. 13d Gaswet wordt vervangen door art. 13e Gaswet.

¹⁶ Art. 26ad lid 1 onder b Elektriciteitswet en art. 13d lid 1 onder b Gaswet.

¹⁷ Art. 26ad lid 1 onder c Elektriciteitswet en art. 13d lid 1 onder c Gaswet.

¹⁸ Art. 26ad lid 1 onder d Elektriciteitswet en art. 13d lid 1 onder d Gaswet.

¹⁹ Het energielabel voor woningen geeft met klassen (A++ tot en met G) en kleuren (donkergroen tot en met rood) aan hoe energiezuinig een huis is, in vergelijking met soortgelijke huizen. Energielabel A++ (donkergroen) is zeer zuinig, energielabel G (rood) is zeer onzuinig. Bron: www.energielabel.nl

²⁰ Artikel 2 Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen.

²¹ Toelichting bij Regeling vergoeding prioriteitsplaatsing op afstand uitleesbare meters.



Keuzevrijheid centraal

Het oorspronkelijke wetsvoorstel waarin de rechten en plichten rond de uitrol van de slimme meter waren opgenomen, voorzag in een verplichte uitrol, waarbij consumenten de plaatsing van een slimme meter niet konden weigeren²². De Eerste Kamer vond deze verplichte acceptatie van de slimme meter te ver gaan met als resultaat dat via een novelle keuzevrijheid voor de consument nu centraal staat in de uitrol²³. Op grond van de Elektriciteitswet en de Gaswet kan een consument nu de aangeboden slimme meter weigeren²⁴. De netbeheerder moet in dat geval een niet op afstand uitleesbare meter plaatsen. Als de consument de slimme meter wel accepteert, is hij ook wettelijk verplicht om de nodige medewerking te verlenen bij de plaatsing ervan.

Mogelijkheid van administratief uit laten zetten

Aan slimme meters zijn functionele eisen gesteld²⁵. Eén van de functionaliteiten die elke slimme meter moet bezitten is dat de meter op afstand meetstanden moet kunnen uitwisselen met de netbeheerder. Deze functionaliteit moet door de netbeheerder 'aan' en 'uit' gezet kunnen worden, en dit moet duidelijk weergegeven zijn op de slimme meter²⁶. De consument heeft ook de mogelijkheid om de slimme meter te accepteren om vervolgens het communicatieonderdeel uit te (laten) zetten. In dat geval is het niet langer mogelijk voor de netbeheerder om meetgegevens op afstand uit te lezen of om op afstand met de meter te communiceren²⁷. Tevens kan de netbeheerder geen niet-persoonsgebonden meetgegevens, zoals gegevens over kwaliteit van levering, uitlezen. Tot slot kan de netbeheerder de levering niet meer op afstand beperken of onderbreken²⁸. De term administratief uit betekent dus dat op de conventionele manier (via internet of via het bekende meetstandenkaartje) de meetgegevens moeten worden verstrekt door de consument. In Hoofdstuk 5 Signalen en Klachtenafhandeling wordt een signaal beschreven over de praktische uitwerking omtrent het recht van de consument om de meter administratief uit te zetten.

Plaatsing van de meter binnen een redelijke termijn

Op het moment dat één van de zes beschreven situaties zich voordoet en een

²² Wetsvoorstel marktmodel (31 374).

²³ Wetsvoorstel wijziging marktmodel (32 374).

²⁴ Art. 26ad lid 10 Elektriciteitswet en art. 13d lid 10 Gaswet.

²⁵ Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen.

²⁶ Art. 4 lid 1, onderdeel c, en art. 4 lid 2 Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen. Voor de volledigheid wordt verwezen naar hoofdstuk 8 Privacy & Security waar wordt beschreven dat deze functionaliteit in toekomstige versies van de slimme meter zal worden ingebouwd.

²⁷ Art. 26ac Elektriciteitswet en art. 13c Gaswet.

²⁸ Art. 4 lid 1 onder f en g Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen.



netbeheerder wettelijk verplicht is tot het aanbieden van een slimme meter, dan moet hij dit binnen een redelijke termijn doen²⁹. Door de netbeheerders is voorgesteld om deze termijn op 3 maanden te zetten en deze termijn is op 12 augustus 2012 definitief geworden met de inwerkingtreding van de gewijzigde Meetcode Elektriciteit en de Meetvoorwaarden Gas voor netbeheerders (hierna: de Meetcodes)³⁰. De termijn van drie maanden is vanaf de start van de KSA gehanteerd door de netbeheerders.

Kosten plaatsing

De netbeheerder zal voor de plaatsing van de slimme meter kosten maken. Alleen als de slimme meter op verzoek van de afnemer wordt geplaatst, dan is het de netbeheerder toegestaan om hiervoor een vergoeding te vragen als tegemoetkoming voor de meerkosten die de netbeheerder moet maken voor een individuele plaatsing³¹. In de overige situaties waarin de netbeheerder verplicht is tot het aanbieden van de slimme meter (zoals reguliere vervanging), is de plaatsing voor de afnemer zonder vergoeding. De maximale vergoedingen die een netbeheerder in geval van prioriteitsplaatsing bij de consument in rekening mag brengen, zijn vastgelegd in de Regeling vergoeding prioriteitsplaatsing op afstand uitleesbare meters³². Indien zowel een slimme meter voor elektriciteit als gas wordt geplaatst (een zogenoemde 'duoplaatsing'), dan is de maximale vergoeding 60 euro (excl. BTW). Als de afnemer alleen een slimme elektriciteitsmeter of een slimme gasmeter geplaatst wenst (of op twee verschillende tijdstippen) dan mag de netbeheerder maximaal 60 euro (excl. BTW) per plaatsing in rekening brengen. En indien de afnemer niet beschikt over een gasaansluiting, bijvoorbeeld omdat hij stadsverwarming geleverd krijgt, dan zal alleen een slimme meter voor elektriciteit geplaatst kunnen worden en is de vergoeding ten hoogste 56 euro (excl. BTW)³³. ACM gaat er van uit dat de Minister voornemens is de kosten voor een prioriteitsplaatsing ongewijzigd te laten tijdens de GSA. In dat geval zullen consumenten een inschatting willen maken van de terugverdienmogelijkheid van de kosten voor een prioriteitsplaatsing. Er is dus een relatie tussen de transparantie van de uitrolplanning en prioriteitsplaatsingen. Zie ook paragraaf 3.3 voor een korte beschouwing op het belang van inzicht in de uitrolplanning.

Tot slot merkt ACM op dat op dit moment veel consumenten door hun netbeheerder geen prioriteitsvergoeding in rekening krijgen gebracht, indien

²⁹ Art. 26ad lid 1 onder a Elektriciteitswet en art. 13d lid 1 onder a Gaswet.

³⁰ Zie paragraaf 3.2 en verder van de Meetcode Elektriciteit en de Meetvoorwaarden Gas (RNB).

³¹ Art. 26ad lid 4 Elektriciteitswet en art. 13d lid 4 Gaswet.

³² Regeling van 26 oktober 2011.

³³ Art. 2 Regeling vergoeding prioriteitsplaatsing op afstand uitleesbare meters.



de aanvraag voor de plaatsing van de slimme meter gepaard gaat met de plaatsing van zonnepanelen. De netbeheerder ziet hier dus op dit moment vrijwillig af van de mogelijkheid om de prioriteitsvergoeding in rekening te mogen brengen. Netbeheer Nederland heeft bij ACM aangegeven dat het onzeker is of dit gratis plaatsen ook tijdens de GSA kan blijven worden aangeboden.

3.2 Aantallen Slimme Meters KSA

Om de voortgang van de kleinschalige aanbieder periode goed te kunnen monitoren, rapporteren de netbeheerders via Netbeheer Nederland aan ACM het maandelijks aantal aangeboden en geplaatste slimme meters. In deze paragraaf worden de uitrolcijfers vanaf de start van de KSA tot ultimo juli 2013 weergegeven. Voor alle cijfers geldt dat deze alleen elektriciteitsmeters betreffen³⁴. Zoals in paragraaf 3.1 is geschetst, heeft de consument drie keuzemogelijkheden als een slimme meter wordt aangeboden. De consument kan de slimme meter accepteren, accepteren en administratief uit zetten of weigeren. Tabel 1 toont de aantallen van deze drie plaatsingssituaties tot en met juli 2013. Ter vergelijking zijn ook de aantallen weergegeven die gerapporteerd zijn in de monitoringrapportage 2012.

Tabel 1 Resultaten KSA (adressen, elektriciteit)

Categorie	Aantal		Percentage	
	t/m juli 2012	t/m juli 2013	t/m juli 2012	t/m juli 2013
Aangeboden	120.351	468.407		
Geplaatst	117.208	458.182		
Geweigerd	2.801	7.907	2,3%	1,7%
Administratief Uit	338	2.318	0,3%	0.5%

Aangeboden en geplaatste slimme meters

In de monitorrapportage 2012 maakte de ACM een doorrekening op grond van het aantal aangeboden en geplaatste meters tot en met ultimo juli 2012. Op grond van het verloop van de uitrol tot medio 2012 mocht verwacht

³⁴ Door alleen cijfers van elektriciteitsmeters weer te geven, kunnen de cijfers gelijk worden gesteld aan het aantal adressen waar een slimme meter is aangeboden of geplaatst. In de praktijk zal het aantal geplaatste gasmeters geringer zijn, omdat Nederland minder gasaansluitingen dan elektriciteitsaansluitingen telt.



worden dat het aantal aangeboden respectievelijk geplaatste slimme elektriciteitsmeters op 412.000 respectievelijk 401.000 zou uitkomen. Op basis van de cijfers tot en met juli 2013 blijkt dat het uitroltempo is opgevoerd. Het aantal aangeboden slimme meters is eind juli 2013 468.407.

Indien wordt aangenomen dat het gemiddeld aantal aangeboden en geplaatste slimme elektriciteitsmeters op basis van de eerste negentien maanden gelijk blijft in de resterende maanden van de KSA, dan zal het totaal aantal aangeboden resp. geplaatste slimme elektriciteitsmeters eind 2013 uitkomen op 592.000 respectievelijk 579.000. Bij de start van de KSA en bij de afronding van de monitoringrapportage 2012 gaf Netbeheer Nederland aan dat zij het mogelijk achten, dat tijdens de KSA op een half miljoen adressen een slimme meter wordt aangeboden. Op basis van de uitrolcijfers tot en met juli 2013 kan geconcludeerd worden dat dit aantal ruimschoots wordt gehaald.

Prioriteitsplaatsingen

In totaal zijn er in de eerste zeven maanden van de KSA op ruim 5.000 adressen prioriteitsplaatsingen uitgevoerd. Na 19 maanden is dit aantal gegroeid naar ruim 25.500. Gerelateerd aan het totaal aantal geplaatste meters is het percentage prioriteitsplaatsingen gegroeid van 4,3% eind juli 2012 naar 5,6% eind juli 2013.

In de eerste meetperiode, van 1 januari 2012 tot en met 31 juli 2012 werden er per maand gemiddeld ruim op 1.300 adressen prioriteitsplaatsingen uitgevoerd. In de periode van 1 augustus 2012 tot en met 31 juli 2013 is dit gemiddelde bijna 2.400. Het lijkt erop dat de slimme meter en de mogelijkheid tot het aanvragen van een prioriteitsplaatsing aan bekendheid heeft gewonnen.

Als wordt aangenomen dat het gemiddeld aantal prioriteitsplaatsingen in de afgelopen 19 maanden representatief is voor de gehele KSA, dan zal naar verwachting het totaal aantal prioriteitsplaatsingen aan het eind van 2013 uitkomen op ruim 32.000 adressen. Door het groeiende aantal aanvragen is dit cijfer hoger dan de 17.000 adressen die in de monitorrapportage 2012 zijn opgenomen. ACM stelt vast dat de netbeheerders ook voor wat betreft het aantal prioriteitsplaatsingen ruimschoots aan de verwachtingen voldoen.

Tijdigheid van plaatsingen

Ten aanzien van de norm dat aangevraagde meters binnen drie maanden geplaatst moeten worden, rapporteert Netbeheer Nederland dat ultimo juli 96,7% van de geplaatste meters binnen de genoemde drie maanden na de aanvraag daadwerkelijk is geplaatst. De netbeheerders verwachten tot en met



de start van de GSA meer dan 95% van alle aanvragen tijdig te blijven plaatsen. ACM is positief over dit hoge percentage tijdige plaatsingen van aangevraagde meters.

Weigeringen en Administratief Uit

Het aantal slimme meters dat door consumenten is geweigerd of administratief uit is laten zetten, is in de eerste negentien maanden van de KSA 1,7% van alle aangeboden slimme meters. Na de eerste zeven maanden van de KSA was dit percentage nog 2,3%. Er is dus een daling te zien in het aantal weigeringen en uitgezette slimme meters. ACM stelt vast dat het aantal weigeringen en uitgezette slimme meters ruimschoots onder de 20% ligt. Dit percentage is door KEMA³⁵ genoemd als zijnde de kritische grens voor een positieve maatschappelijke business case voor de slimme meter (naast diverse andere relevante factoren).

Invloed Slimme Meter op Switchpercentage

De Tweede Kamer en Minister hebben ACM gevraagd of de slimme meter invloed heeft op het switchpercentage onder consumenten. De invloed van de slimme meter op de switchbereidheid en op het werkelijke switchen zijn door ACM in haar continue consumentenonderzoek opgenomen vanaf 1 januari 2012. Uit dit onderzoek blijkt dat er vooralsnog geen significante verschillen zijn tussen het wel of niet bezitten van een slimme meter en de overstapintentie onder consumenten. ACM laat dit onderzoek langer doorlopen zodat na afronding van deze monitoringrapportage mogelijk alsnog significante verschillen worden vastgesteld.

Onderverdeling per netbeheerder

De onderverdeling van het aantal geplaatste slimme meters per netbeheerder binnen het totaal aantal geplaatste slimme meters wordt getoond in tabel 2. Tevens is hierbij het aantal plaatsingen op verzoek opgenomen, alsmede het percentage van deze prioriteitsplaatsingen ten opzichte van het totaal aantal plaatsingen. In de tabel zijn de cijfers weergegeven zoals deze gerapporteerd zijn in de monitorrapportage 2012 (over de periode 1 januari 2012 tot en met 31 juli 2012) en daarnaast de aantallen tot en met 31 juli 2013.

³⁵ Rapport: Intelligente meters in Nederland; herziende financiële analyse en adviezen voor beleid. Arnhem, 13 juli 2010.



Tabel 2 Plaatsingen (adressen) Elektriciteit Kleinverbruikers

	Totaal aantal geplaatste meters		Aantal plaatsingen op verzoek (prio's)		Percentage plaatsingen op verzoek	
	<i>t/m juli 2012</i>	<i>t/m juli 2013</i>	<i>t/m juli 2012</i>	<i>t/m juli 2013</i>	<i>t/m juli 2012</i>	<i>t/m juli 2013</i>
Liander	50.427	192.617	1.325	4.772	2,6%	2,5%
Cogas	1.202	3.673	48	306	4,0%	8,3%
DNWB	3.414	14.635	751	3.411	22%	23,3%
Enexis	44.588	165.287	949	5.885	2,1%	3,6%
Endinet	1.108	5.181	215	506	19,4%	9,8%
Rendo	345	1.184	11	49	3,1%	4,1%
Stedin	14.861	72.527	1.675	10.344	11,3%	14,3%
Westland	1.263	3.078	57	264	4,5%	8,6%
Totaal	117.208	458.182	5.031	25.537	4,3%	5,6%

Bovenstaande tabel geeft aan dat er (soms forse) verschillen zijn tussen netbeheerders voor wat betreft voortgang uitrol en de plaatsingen op verzoek. Deze verschillen kennen uiteenlopende oorzaken en verschillen van netbeheerder tot netbeheerder. Uit overleg met de netbeheerders is niet gebleken dat er signalen zijn dat individuele netbeheerders de doelstellingen van de uitrol niet gaan halen. ACM ziet geen aanleiding om op grond van bovenstaande cijfers in actie te komen, maar zal de individuele netbeheerders wel blijven monitoren qua voortgang van de uitrol.

3.3 Vooruitblik Aantallen GSA

ACM kijkt op twee onderdelen vooruit naar de GSA. Eerst wordt een korte beschouwing gegeven over de doelstelling van de GSA. Vervolgens wordt een beschouwing gegeven inzake het opvoeren van het tempo.

Einddoelstelling GSA

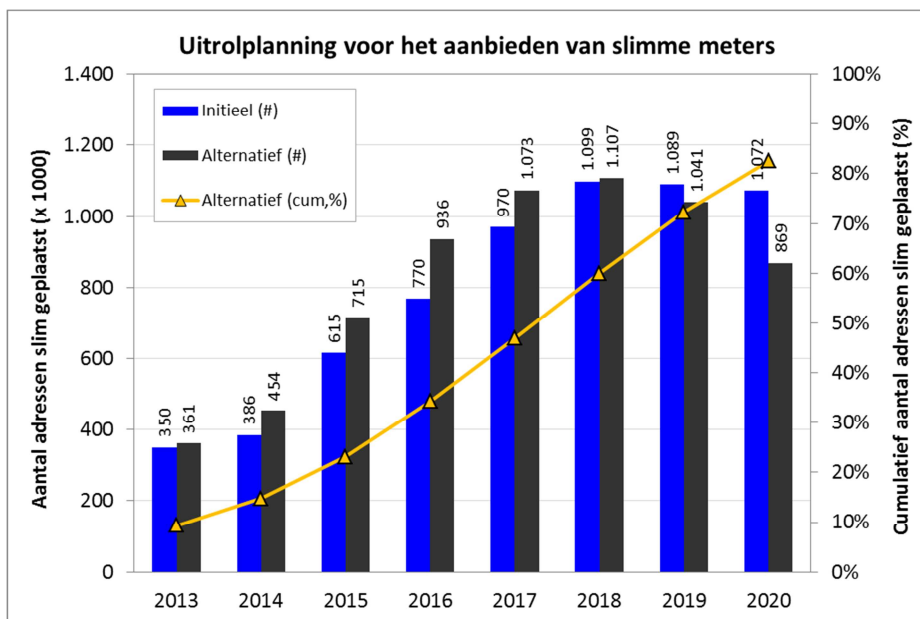
Voor Nederland geldt dat, op grond van internationale regelgeving in het zogenoemde Third Package, in 2020 80% van de adressen over een slimme meter dient te beschikken. Uit overleg met het Ministerie blijkt dat de Minister overweegt de netbeheerders een 100% aanbiedingsplicht te geven (per 2020). Gezien het geringe aantal weigeringen (tijdens de KSA) verwacht ACM dat deze 100% aanbiedingsplicht kan leiden tot het behalen van de 80%-verplichting in 2020. Randvoorwaarde hierbij is dat het opvoeren van het



tempo geen negatieve invloed heeft op de thans (zeer) hoge acceptatiegraad bij consumenten. ACM vindt het belangrijk dat de netbeheerders goed zicht houden op deze acceptatiegraad. ACM zal in overleg met het Ministerie afspraken maken over het monitoren van de voortgang van de uitrol in aantallen (zie ook het volgende onderdeel).

Uitroltempo

Indien in 2014 de GSA start, zal het tempo van de uitrol geleidelijk worden opgevoerd door de netbeheerders. Dit heeft onder andere te maken met de beschikbaarheid van slimme meters en de gefaseerde inwerkingtreding van de functionele eisen (zie hoofdstuk 7 Technische Betrouwbaarheid voor een uitgebreidere beschrijving). Ook spelen kosten ('Total Cost of Ownership') en de beheersbaarheid van de uitrol een belangrijke rol in de planning van de netbeheerders. Op grond van het initiële scenario van de netbeheerders zou het tempo in 2014 worden opgevoerd en zou het zwaartepunt van de uitrol rond 2018 en 2019 liggen. Op verzoek van het Ministerie heeft Netbeheer Nederland in september 2013 een alternatieve uitrolplanning opgesteld, waarin het tempo sneller wordt opgevoerd na de start van de GSA. De netbeheerders hebben aangegeven dat dit alternatieve scenario uitvoerbaar is, mits aan enkele voorwaarden is voldaan, zoals 'geen wijzigingen in de meterconfiguratie' en tijdig 'klantgerichte energiebesparingsdiensten' zodat de acceptatiegraad van de consument hoog blijft³⁶. Onderstaande grafiek geeft beide scenario's weer.



Figuur 1 Adressen slim jaarlijks en cumulatief

³⁶ Alternatief Uitrolscenario, Netbeheer Nederland, versie 1.0, 30 september 2013



ACM is van mening dat de Nederlandse consument baat heeft bij een scenario waarin de kwaliteit van de GSA op het niveau van kwaliteit tijdens de KSA blijft en waarbij het uitroltempo conform bovenstaande alternatieve scenario verloopt. Aangezien de slimme meter nog volop in ontwikkeling is en ongeveer 95% van alle consumenten nog een slimme meter moet worden aangeboden, is belangrijk dat de netbeheerder goed zicht houdt op de voortgang van de uitrol en op de acceptatiegraad van de slimme meter door de consument. Een robuuste langjarige uitrolplanning moet ook tegemoet komen aan de behoefte van investeerders in diensten rondom de slimme meter. Deze private partijen moeten immers investeringsafwegingen maken die voor een groot deel gebaseerd zijn op verwachtingen omtrent de voortgang van de uitrol of omtrent het aantal slimme meters. In hoofdstuk 6 Informatievoorziening wordt een nadere beschouwing gegeven op de relatie tussen het verloop van de uitrol en de communicatie over de slimme meter door netbeheerders en leveranciers.

3.4 Conclusies

De hoofdconclusie ten aanzien van de voortgang van de uitrol van de slimme meter is dat het aantal door netbeheerders aangeboden en geplaatste slimme meters ruimschoots voldoet aan de verwachtingen. ACM beoordeelt de voortgang van de KSA in aantallen als positief. Het aantal weigeringen door consumenten, evenals het aantal meters dat door consumenten administratief wordt uitgezet, is (zeer) gering met 1,7%. Vrijwel alle slimme meters die door consumenten zelf worden aangevraagd, worden binnen drie maanden geplaatst. Ook blijkt dat de netbeheerders de plaatsingen uitvoeren conform de plaatsingssituaties die in wet- en regelgeving zijn vastgelegd (het keuzemodel voor de consument).

Zijn er belemmeringen voor de GSA?

De huidige acceptatiegraad van de consument vormt op dit moment geen belemmering voor het behalen van de wettelijke doelstelling, dat 80% van de huishoudens in 2020 over een slimme meter dient te beschikken. Uit overleg met het Ministerie blijkt dat de Minister voornemens is de netbeheerders een 100% aanbiedingsplicht te geven (per 2020). Dit betekent dat de netbeheerder elke consument (en kleinzakelijke afnemer) een slimme meter moet aanbieden.

Bij de afronding van deze monitoringrapportage wordt door het Ministerie, in overleg met netbeheerders en leveranciers besluitvorming afgerond over de schakelfunctie van de slimme meter en de fasering van het in werking treden van een drietal functionele eisen aan de slimme meter. Deze besluitvorming



kan invloed hebben op functionaliteiten van de slimme meter en ook op de inkoop van slimme meters door netbeheerders. Bij het vaststellen van deze rapportage was nog niet duidelijk welk effect hiervan uitgaat op het plaatsen van slimme meters rondom de start van de GSA. ACM ziet dit niet als een reden om de start van de GSA uit te stellen.

Zijn er aanvullende maatregelen nodig?

Aangezien de slimme meter nog volop in ontwikkeling is en ongeveer 95% van alle consumenten nog een slimme meter moet worden aangeboden, is het belangrijk dat de netbeheerder goed zicht houdt op de voortgang van de uitrol en op de acceptatiegraad van de slimme meter door de consument.



4 Tevredenheid rondom Plaatsing

Inzicht in de tevredenheid van consumenten over de plaatsing van de slimme meter is door Kamerleden en Minister genoemd als noodzakelijk onderdeel van de monitoringrapportage³⁷. De Tweede Kamer en Minister hebben ook aangegeven behoefte te hebben aan een trendanalyse ten aanzien van de tevredenheid rondom plaatsing. In dit hoofdstuk worden de resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek (hierna: KTO) beschreven. Hierbij worden vergelijkingen gemaakt tussen diverse aspecten van tevredenheid onder consumenten in 2013 en in 2012.

4.1 Opzet Klanttevredenheidsonderzoek

Inzicht in ervaringen van consumenten rondom de plaatsing van de slimme meter tijdens de KSA is waardevol om een efficiënt en klantvriendelijk plaatsingsproces te hebben vanaf de start van de GSA. Diverse netbeheerders waren al voor de start van de KSA in de vorm van een KTO actief met het verkrijgen van inzicht in aspecten van de plaatsing van de analoge en slimme meter. Deze KTO's, naar algemene tevredenheid en naar specifieke plaatsingsaspecten, waren naar het oordeel van ACM al goed ontwikkeld, maar kwamen niet tegemoet aan de behoefte om landelijk een eenduidig beeld te vormen van de tevredenheid rondom plaatsing. Daarom is naar aanleiding van een verzoek van ACM aan Netbeheer Nederland door de netbeheerders begin 2012 een geheel nieuw KTO opgezet, dat zich specifiek richt op de tevredenheid rondom plaatsing van de slimme meter.

Uitgangspunten KTO

ACM en Netbeheer Nederland hebben gezamenlijk de uitgangspunten en opzet voor het onderzoek opgesteld. Ook voor de vragenlijst geldt dat ACM en Netbeheer Nederland overleg hebben gevoerd. ACM heeft op alle onderdelen van het onderzoek (waaronder de vragenlijst) ingestemd voorafgaand aan uitvoering van het onderzoek. Netbeheer Nederland heeft alle ruwe onderzoekdata beschikbaar gesteld aan ACM voor analyse door ACM ten behoeve van deze monitoringrapportage. Alle netbeheerders participeren op identieke wijze in het KTO. Alle negen netbeheerders en dus ook alle consumenten uit alle regio's van Nederland zijn vertegenwoordigd in het KTO.

³⁷ Onder andere in: Eerste Kamer 2008-2009, 31 374, blz. 26 – 1387, alsmede EK 28, blz 28-1416 en blz 28-1425. Tevens ook in Tweede Kamer 2009-2010, 32 374, nr. 7 blz. 4 en blz. 17.



Het onderzoek diende op verzoek van ACM aan te sluiten bij de plaatsing situaties die het wettelijk kader voorschrijft: nieuwbouw, renovaties, op verzoek en bij meterwissel (zie hoofdstuk 3 Voortgang Uitrol voor een uitgebreidere beschrijving van alle plaatsing situaties). Het is niet relevant om onderzoek te doen naar de tevredenheid rondom de plaatsing bij nieuwbouw, aangezien de consument in de regel niet aanwezig is bij een dergelijke plaatsing. Voor energielabelverbeteringen en renovaties geldt dat netbeheerders deze niet apart registeren, omdat hier vanuit regelgeving geen noodzaak toe is. Prioriteitsplaatsingen zijn wel meegenomen in het KTO. Dit betekent dat het KTO rekening houdt met twee situaties: prioriteitsplaatsing en meterwissel.

Uitvoeringskenmerken KTO

Het KTO dat is uitgevoerd ten behoeve van deze rapportage heeft de volgende uitvoeringskenmerken:

- I. Onder aansturing van Netbeheer Nederland heeft GfK Intomart het KTO uitgevoerd, door middel van een telefonische enquête onder kleinverbruikers, waarbij 92% consumenten, 5% zakelijke afnemers en 3% overig/beide betrof.
- II. Het KTO rondom plaatsingen van slimme meters is eerst uitgevoerd in de maanden maart, april en mei van 2012 en is vervolgens nogmaals uitgevoerd in de maanden maart, april en mei van 2013. De telefonische enquête is altijd in de maand na plaatsing van de slimme meter gehouden.
- III. Het KTO heeft geleid tot een netto steekproef van 996 kleinverbruikers in 2012 en tot een netto steekproef van 1340 kleinverbruikers in 2013. Ongeveer een derde van deze steekproef betreft prioriteitsplaatsingen, twee derde betreft meterwissels. De responsrate betrof 63% in 2012 en 58% in 2013.

4.2 Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek

Op basis van het KTO 2013 komt ACM tot de volgende resultaten:

1. Gemiddeld wordt de plaatsing van de meter beoordeeld met een rapportcijfer van 7,6 in 2013. Vijf procent van de respondenten is ontevreden. In 2012 werd de gemiddelde tevredenheid met rapportcijfer 7,5 gewaardeerd en was zes procent ontevreden.



2. De tevredenheid over de informatievoorziening rondom de plaatsing van de slimme meter is gestegen van rapportcijfer 7,3 in 2012 naar 7,5 in 2013. In 2013 gaf 14% van de consumenten aan behoefte te hebben aan meer informatie over de werking en/of mogelijkheden van de slimme meter. In 2012 was dit percentage 9%. Er is dus een stijgende trend dat meer consumenten behoefte hebben aan meer informatie over de werking en/of mogelijkheden van de slimme meter.

De resultaten van het KTO sluiten aan op de signalen van ConsuWijzer. ACM vindt het resultaat dat 14% van de consumenten behoefte heeft aan meer informatie over de werking en/of mogelijkheden van de slimme meter een belangrijk signaal, zeker gezien de stijgende trend. In hoofdstuk 6 Informatievoorziening wordt hier nader op ingegaan.

3. Van de onderdelen informatievoorziening, aanvraagproces, het maken van de afspraak en plaatsing door de monteur is men in 2013 het meest tevreden over de plaatsing door de monteur. Dit aspect ontvangt een rapportcijfer 8,4. Dit komt overeen met de resultaten van het KTO 2012.
4. Het aanvraagproces - indien de meter is geplaatst op eigen initiatief - wordt beoordeeld met een 7,9 in 2013. Hier is sprake van een duidelijke stijging ten opzichte van 2012 toen het aanvraagproces nog met een 7,4 werd gewaardeerd. Meest genoemde verbeter suggesties in 2013 zijn duidelijkere communicatie (11%) en het vereenvoudigen van de procedure (6%). In 2012 gaf 8% aan dat de periode tussen aanvraag en plaatsing korter moet zijn en in 2013 was dit gehalveerd tot 4%.
5. De verschillen in resultaten tussen de netbeheerders onderling zijn relatief klein. De grootste spreiding tussen 'de laagste' en 'de hoogste' scorende netbeheerder op vijf tevredenheid aspecten (algemeen, aanvraagproces, informatievoorziening, maken van afspraak, plaatsing door monteur) is maximaal 0,9 punt op een rapportschaal van 1 tot 10. Onderstaande tabel geeft hier inzicht in:



Tabel 3 Resultaten KTO

Onderdeel KTO	Laagste score netbeheerder	Hoogste score netbeheerder	Spreiding tussen netbeheerders
Algemeen Oordeel	7,3	7,7	0,4
Aanvraagproces	7,4	8,1	0,7
Informatievoorziening	7,0	7,8	0,8
Maken van afspraak	7,5	8,4	0,9
Installatie door monteur	8,4	8,7	0,3

Bij ACM is het beeld ontstaan dat samenwerking van netbeheerders ten aanzien van de informatieverstrekking rondom plaatsing van de meter leidt tot klantvriendelijke en uniforme processen rondom de plaatsing van de slimme meter. Het gevolg hiervan is geringe verschillen in waarderingen tussen de netbeheerders door consumenten.

Enkele andere resultaten van het KTO zijn:

- Consumenten geven (net als in 2012) in 2013 gemiddeld een hoger rapportcijfer (7,7) voor het gehele plaatsingsproces dan zakelijke afnemers (7,3);
- Consumenten die een prioriteitsplaatsing hebben aangevraagd geven hetzelfde rapportcijfer (7,6) voor het gehele plaatsingsproces als consumenten waarbij sprake is van meterwissel in 2013;
- Huiseigenaren geven in 2013 een iets hoger cijfer (7,6) voor de gehele plaatsing dan huurders (7,5). In 2012 waren deze cijfers precies andersom (maar het verschil is klein).

Voortgang Verbeterpunten 2012

In de monitoringrapportage 2012 heeft ACM naar aanleiding van het KTO van 2012 drie details ter verbetering genoemd, namelijk:

1. Het optimaliseren en vereenvoudigen van het aanvraagproces met als doel het verkorten van de periode tussen de aanvraag en de plaatsing van de meter.
2. Het verbeteren van informatie over de vraag wanneer de meter wordt geplaatst.
3. Verduidelijking van communicatie over de plaatsing in gebieden waar sprake is van gescheiden netbeheer.



ACM heeft deze drie details ter verbetering geëvalueerd met de netbeheerders. Hieronder wordt per detail de voortgang beschreven.

Ad 1: Vereenvoudigen proces & verkorten doorlooptijd

Netbeheer Nederland geeft aan dat inmiddels bij vrijwel alle netbeheerders de consumenten (en multi-sites) online informatie kunnen doorgeven, die de netbeheerder nodig heeft voor een efficiënte plaatsing van de slimme meter. Het zo tijdig en volledig mogelijk doorgeven van deze informatie (zoals juiste contactgegevens) door de consument verbetert de doorlooptijd van de plaatsing. ACM stelt vast dat netbeheerders nog werken aan verdere fine tuning van dergelijke online tools met als doel om de doorlooptijd tussen aanvraag en plaatsing van de slimme meter verder te verkorten.

De resultaten van het KTO van 2013 tonen aan dat de waardering van consumenten over het aanvraagproces van de slimme meter ondertussen is verbeterd van rapportcijfer 7,4 tot 7,9.

Ad 2: Verduidelijken tijdstip plaatsing

Netbeheer Nederland geeft aan dat sommige netbeheerders zijn gestart met het telefonisch benaderen van de consument om zelf afspraken in te plannen. Daarnaast werkt een aantal netbeheerders met of aan een online tool waarmee consumenten zelf afspraken kunnen inplannen. Het kan voorkomen dat installaties van de slimme meter gepaard moeten gaan met aanvullende werkzaamheden. In dat geval kan maatwerk communicatie nodig zijn over het tijdstip en de duur van de installatie.

De resultaten van het KTO van 2013 tonen aan dat de waardering van consumenten over de informatievoorziening rondom de plaatsing enigszins is verbeterd van rapportcijfer 7,3 tot 7,5. Detail analyse geeft aan dat het percentage consumenten dat aangeeft dat de informatievoorziening 'duidelijker moet zijn over tijdstip plaatsing' licht is gedaald van 8% in 2012 naar 7% in 2013.

Ad 3: Duo netbeheer

Het KTO van 2012 en 2013 alsmede enkele signalen op ConsuWijzer duiden erop dat de consument in gebieden waar sprake is van gescheiden netbeheer in geringe mate meer vragen heeft over de plaatsing en in geringe mate (iets) lagere rapportcijfers geeft over de waardering van de plaatsing. Het lijkt aannemelijk dat dit inherent is aan het feit van duo netbeheer. Netbeheer



Nederland geeft aan dat de elektriciteitsnetbeheerder leidend is in het installatieproces bij gescheiden netbeheer. In sommige situaties is een aanpassing van de gasaansluiting nodig en dit betekent vaak dat extra afstemming tussen de netbeheerders noodzakelijk is. Dit is merkbaar voor consumenten. ACM ziet echter geen aanleiding voor specifieke verbeterpunten, maar adviseert de netbeheerders de processen rondom plaatsingen in gebieden met duo netbeheer extra in de gaten te houden.

4.3 Conclusies

De hoofdconclusie ten aanzien van tevredenheid rondom plaatsing is dat de waardering van consumenten ten aanzien van de plaatsing van de meter in 2012 en in 2013 gemiddeld ruim voldoende tot goed is. De mate van tevredenheid is in 2013 nog verder verbeterd ten opzichte van 2012. Door samenwerking tussen netbeheerders op het gebied van communicatie en op algemene uitgangspunten rondom de plaatsing, is de spreiding in onderzoeksresultaten tussen netbeheerders gering.

Zijn er belemmeringen voor de GSA?

Er zijn geen belemmeringen op het gebied van plaatsingsprocessen, klantvriendelijkheid en communicatie over de plaatsing zelf. Van de consumenten die een slimme meter geplaatst heeft gekregen, geeft 14% aan meer informatie te willen over het gebruik en/of toepassingen van de slimme meter. Naar de mening van ACM is dit een belangrijk signaal dat aangeeft dat de consument beter geïnformeerd moet worden over de mogelijkheden van de slimme meter, zoals bijvoorbeeld energiebesparingsdiensten.

Zijn er aanvullende maatregelen nodig?

ACM ziet geen specifieke aandachtspunten voor de start van de GSA als het gaat om de plaatsing zelf. De informatievoorziening over het gebruik en de mogelijkheden van de meter is wel een verbeterpunt voor de GSA (zie hoofdstuk 6 Informatievoorziening). ACM adviseert dat netbeheerders de tevredenheid van de consument omtrent plaatsing van de slimme meter ook na de start van de GSA blijven monitoren met onderzoek.



5 Signalen en Klachtenafhandeling

Naast informatie van marktpartijen ontvangt ACM ook signalen van consumenten via ConsuWijzer. In dit hoofdstuk is een analyse op hoofdlijnen opgenomen van deze ConsuWijzer-signalen. Daarnaast heeft ACM actief signalen verzameld van belanghebbenden middels een tweetal inputbijeenkomsten. Tenslotte zal dit hoofdstuk ook ingaan op de afhandeling van klachten van consumenten, die specifiek betrekking hebben op de slimme meter.

5.1 Signalen Consumenten

De Minister heeft in diverse Kamerbehandelingen aangegeven dat de monitoringrapportage een goed beeld moet geven van de vragen die leven onder consumenten³⁸. In dat kader heeft ACM via ConsuWijzer signalen over de slimme meter geanalyseerd. In deze paragraaf wordt een aantal specifieke signalen over de slimme meter nader uitgediept. Een signaal is een inhoudelijke vraag, opmerking of klacht, die is ingediend op ConsuWijzer per telefoon, brief of e-mail.

Informatiebehoefte bezoekers ConsuWijzer

ConsuWijzer is het overheidsloket voor consumenten dat als onderdeel van ACM consumenten informeert over hun rechten en plichten. Naar aanleiding van de start van de KSA is eind 2011 op www.consuwijzer.nl specifieke informatie over de slimme meter opgenomen. Dankzij dit zogenoemde 'Slimme Meter Loket' beschikt ConsuWijzer over specifieke items met informatie over netbeheerders, leveranciers en andere partijen die betrokken zijn bij de uitrol van de slimme meter. ConsuWijzer streeft ernaar consumenten volledig in hun informatiebehoefte te voorzien inzake de rechten en plichten rondom de slimme meter. Naast het verstrekken van informatie is het ontvangen van en reageren op signalen van consumenten een belangrijke functie van ConsuWijzer. Signalen over de slimme meter worden opgevolgd door een standaard of maatwerk reactie te geven aan de signaalindiener. Ook wordt een signaal nader geanalyseerd, bijvoorbeeld in de vorm van een toetsing aan wet- en regelgeving, indien daar aanleiding toe is. De informatievoorziening op de website van ConsuWijzer wordt geactualiseerd indien signalen daar aanleiding toe geven³⁹.

³⁸ O.a. Handelingen I, 2007-2008, nr. 31 374, p. 26-1387 en Handelingen II, 2010-2011, nr. 32 374, p. 17-4.

³⁹ De monitoringrapportage van 2012 bevatte een overzicht van het website bezoek en de



In de periode 1 januari 2012 – 1 juli 2013 zijn op ConsuWijzer in totaal 319 signalen over de slimme meter ontvangen. De signalen zijn zeer uiteenlopend van aard en hebben vaak ook betrekking op andere energie zaken dan de slimme meter alleen, zoals de jaarrekening of de aansluiting. Slechts een beperkt deel van de signalen zijn klachten. Een kwantitatieve analyse van de signalen levert de volgende top-5 van onderwerpen op:

Tabel 4 Top 5 signalen ConsuWijzer

#	Onderwerp	Aandeel
1	Wettelijke rechten	19%
2	Meettarieven en diensten	18%
3	Wetgeving slimme meter	13%
4	Facturering/Saldering	10%
5	Privacy	9%

De signalen over wettelijke rechten betreffen bijvoorbeeld signalen over de mogelijkheid om de slimme meter te weigeren en signalen over recht op het ontvangen van het tweemaandelijkse kostenoverzicht. Op ConsuWijzer zijn sinds 1 januari 2012 acht signalen over straling binnengekomen (waarbij door enkelen meerdere signalen zijn ingediend). In overleg met het Ministerie is afgesproken dat het onderwerp straling buiten de reikwijdte van deze monitoringrapportage valt.

5.2 Signalen Belanghebbenden

Op 27 maart 2012 hebben diverse belanghebbenden op kantoor van het Ministerie van Economisch Zaken kennis gemaakt met de uitgangspunten van het regelgevend kader van de slimme energiemeter. Tijdens deze eerste bijeenkomst is onder andere aangegeven dat belanghebbenden specifiek in de gelegenheid worden gesteld om signalen in te dienen. Omdat deze bijeenkomst relatief snel na de start van de KSA is georganiseerd was deze bijeenkomst voornamelijk informierend van aard.

Mede daarom is er tijdens deze eerste bijeenkomst afgesproken dat er in

onderverdeling per onderwerp. Als gevolg van wijzigingen in de Telecommunicatiewet ('Cookiewet') beschikt ACM niet langer over betrouwbare actuele bezoekcijfers van de slimme meter pagina's. Om deze reden wordt in de voorliggende rapportage geen aandacht meer besteed aan het analyseren van het website bezoek.



2013 een tweede bijeenkomst zou plaatsvinden. Het doel van deze tweede bijeenkomst was nadrukkelijker gericht op het verzamelen van signalen en ervaringen van belanghebbenden over de verschillende aspecten van de uitrol van de slimme meter. Deze tweede bijeenkomst heeft plaatsgevonden op 18 april 2013 op kantoor bij ACM. Hieronder wordt de belangrijkste bevindingen van deze bijeenkomst beschreven.

Informatie over de plaatsing en slimme meter diensten

Consumentenorganisaties en leveranciers geven aan dat het voor consumenten niet altijd duidelijk is dat er een slimme meter is geplaatst. Op grond van de huidige en gezamenlijk vastgestelde marktprocessen kunnen leveranciers ongeveer twee weken na plaatsing vaststellen dat bij een consument een slimme meter is geplaatst. Dit betekent dat leveranciers voorafgaand aan de plaatsing en de eerste twee weken na de plaatsing slechts kunnen vaststellen dat de consument over een analoge meter beschikt en dus geen gerichte informatie kunnen verstrekken over de mogelijkheden van de meter. De ODA's kunnen uitsluitend van de consument zelf vernemen of er sprake is van een slimme meter⁴⁰.

Door deze informatieachterstand kan het momentum gemist worden om de consument actief met de slimme meter aan de slag te krijgen (zie ook hoofdstuk 6 Informatievoorziening). De marktpartijen hebben na de inputbijeenkomst afgesproken om in gezamenlijk overleg verbetermogelijkheden vast te stellen, zodat leveranciers de consument eerder van informatie kunnen voorzien tijdens de GSA. ACM verwacht na afronding van deze rapportage de eerste resultaten hiervan te vernemen.

Derden-plaatsing

Uneto-VNI (de ondernemersorganisatie voor de installatiebranche en de technische detailhandel) gaf aan dat tijdens de kleinschalige uitrol in het geheel geen slimme meters door derden worden geplaatst.

De wet biedt de mogelijkheid dat een niet-netbeheerder een slimme meter plaatst ('*derdenmeter*'), die vervolgens door de netbeheerder wordt overgenomen en daar een vergoeding voor geeft. Deze vergoeding is vooralsnog niet vastgesteld middels regelgeving, waardoor de incentive voor derden ontbreekt om slimme meters te plaatsen. De mogelijkheid van derdenplaatsingen is in wet- en regelgeving gekomen als alternatief voor

⁴⁰ Indien de consument een mandaat heeft gegeven aan de ODA om namens hem of haar een slimme meter aan te vragen, kan de netbeheerder wel aan de ODA informatie over de plaatsing van de slimme meter verstrekken. In alle gevallen dient de netbeheerder conform de WBP te handelen.



plaatsingen door netbeheerders. Voor de start van de KSA was het immers niet zeker of de netbeheerders de uitrol conform verwachtingen konden uitvoeren. Zoals beschreven in hoofdstuk 3 Voortgang Uitrol verloopt de uitrol op dit moment qua aantallen echter positief.

ACM vraagt zich af of derdenplaatsingen nog nodig zijn en wat het saldo is van de voor- en nadelen van derdenplaatsingen. Er zou eventueel een kostenvoordeel kunnen ontstaan voor de consument, indien derden de slimme meter goedkoper dan de netbeheerder zouden kunnen plaatsen. Hier staat tegenover dat extra coördinatie nodig zal zijn ten aanzien van de planning van de uitrol (in de vorm van afstemming met netbeheerders en leveranciers). Ook lijkt het aannemelijk dat (nieuwe) security-discussies zullen ontstaan indien derde partijen meters zullen gaan plaatsen en het beheer van die meters vervolgens zullen overdragen aan de netbeheerders, die vervolgens bij wet verantwoordelijk worden voor de security van die slimme meter. ACM stelt vast dat er op dit moment weinig tot geen informatie beschikbaar is over de voor- en nadelen van derdenplaatsingen. In hoofdstuk 3 Voortgang Uitrol is geconcludeerd dat de KSA qua aantallen positief verloopt, de consument tevreden is over de plaatsingen, meters tijdig worden geplaatst en dat de netbeheerders verwachten de doelstelling dat 80% van consumenten over een slimme meter dient te beschikken in 2020 te behalen. Op basis hiervan stelt ACM vast dat qua voortgang en kwaliteit van de uitrol het geven van een impuls aan derdenplaatsingen op dit moment niet noodzakelijk is.

Storingen & niet-werkende meters

Enkele belanghebbenden die actief zijn met pilots op het gebied van energiebesparing voor consumenten merken op dat consumenten in die pilots aangeven dat geplaatste slimme meters niet of niet goed zouden functioneren. Volgens deze belanghebbenden zou er door storingen negatieve beeldvorming over de werking van de slimme meter zijn.

In reactie op dit signaal geven de netbeheerders aan dat zij beschikken over storingsrapportages en het aantal meters monitoren dat niet of niet goed functioneert tijdens en (direct) na de plaatsing. De doelstelling van de netbeheerders is dat niet meer dan 1% van de slimme meters niet goed functioneert of storingen heeft bij of direct na plaatsing. Op dit moment wordt deze doelstelling gehaald, aldus Netbeheer Nederland. Het lijkt erop dat de signalen over storingen vanuit de pilots niet overeenkomen met het feitelijk aantal storingen op landelijk niveau.

ACM ziet op dit moment geen aanleiding om het aantal storingen als een belemmering te beschouwen, maar zal contact houden met de



belanghebbenden over de pilots en mogelijke storingen daarbij.

Voor de 1% van de consumenten die te maken krijgt met een storing is het belangrijk dat deze consumenten weten waar zij de storing kunnen melden, zodat de melding adequaat wordt afgehandeld. Het is van belang dat de betrokken marktpartijen hun klachtenafhandeling goed op orde hebben en dat de processen voor de detectie van storing en het snel oplossen hiervan goed zijn ingeregeld. Dit komt in de volgende paragraaf aan de orde.

5.3 Klachtenafhandeling & Verwachtingen

ACM acht een tweetal zaken van belang betreffende de afhandeling van klachten. Ten eerste is het belangrijk om zicht te hebben op aantal en inhoud van de klachten die vanaf 1 januari 2012 door consumenten bij netbeheerders of leveranciers en bij ConsuWijzer zijn ingediend. Ten tweede is het belangrijk zicht te hebben op de wijze waarop de energiebedrijven zich voor wat betreft de klachtenafhandeling voorbereiden op de GSA.

Aantal en inhoud klachten

Het aantal klachten over de uitrol van de slimme meter is gering. Netbeheer Nederland en Energie-Nederland geven beiden aan dat zij op dit moment geen of een zeer geringe toename zien van klachten als gevolg van de uitrol van de slimme meter. Zoals in paragraaf 5.1 is aangegeven is ook het aantal klachten op ConsuWijzer over de slimme meter gering. Hierdoor is een kwantitatieve analyse van klachten niet zinvol.

Ter indicatie van de inhoud van klachten heeft ACM in overleg met netbeheerders en leveranciers een top-5 samengesteld van klachten die op dit moment relatief meer voorkomen. Deze indicatieve klachten top-5 ziet er als volgt uit:

- Het is consumenten niet altijd duidelijk wat de voordelen zijn van de slimme meter.
- Consumenten willen graag weten hoe de meter werkt, bijvoorbeeld in relatie tot het dubbel-tarief.
- Wanneer er gelijktijdig met de plaatsing van de slimme meter extra aanpassingen op de aansluiting uitgevoerd moeten worden ontstaan meer klachten.
- Consumenten dienen vaker klachten in indien de elektriciteitsmeter en gasmeter niet tegelijkertijd vervangen (kunnen) worden.
- Voor consumenten is het soms onduidelijk waarom de huidige meter vervangen wordt ('oude meter voldoet nog prima'). Er is een kleine groep consumenten die elektriciteit teruglevert en graag de



terugdraaiende Ferraris-meter wenst te behouden.

In vergelijking met 2012 worden minder klachten over de keuzevrijheid ontvangen. Leveranciers en netbeheerders hebben aangegeven dat zij naar aanleiding van bovenstaande klachten bestaande procedures verbeterd hebben.

Kastje-muur situaties

Voor deze rapportage is het onderscheid tussen klachtenafhandeling door leveranciers en klachtenafhandeling door netbeheerders van wezenlijk belang. Het is immers de netbeheerder die de slimme meter uitrolt en het is de leverancier die verantwoordelijk is voor adequate afhandeling van klachten die door consumenten worden ingediend. In principe is de leverancier het enige aanspreekpunt voor de consument wat betreft energiezaken. Aangezien de netbeheerder de slimme meter plaatst bij de consument, is het onderwerp klachtenafhandeling in dit geval ook voor netbeheerders relevant. De ervaring van ACM is dat consumenten het moeilijk vinden om de rol van netbeheerder en de rol van leverancier goed te onderscheiden. Daarom is het volgens ACM essentieel dat de consument geen kastje-muur situaties gaat ervaren rondom de uitrol van de slimme meter.

ACM heeft op ConsuWijzer niettemin een beperkt aantal signalen ontvangen van kastje-muur situaties die consumenten ondervinden bij vragen of klachten over de slimme meter bij de leverancier of netbeheerder. Er zijn afspraken gemaakt tussen leveranciers en netbeheerders over doorverwijzingen of anderszins over onderwerpen, die zowel netbeheerders als leveranciers betreffen.

Verwachtingen omtrent klachten tijdens GSA

Het feit dat op dit moment sprake is van een gering aantal klachten laat onverlet dat het opvoeren van het tempo van de uitrol tijdens de GSA mogelijk wel tot een toename van vragen en klachten kan leiden. Om zicht te krijgen op de voorbereidingen van adequate afhandeling van klachten tijdens de GSA, heeft ACM bij Netbeheer Nederland en bij Energie-Nederland informatie opgevraagd over de wijze waarop zij zich voorbereiden.

Energie-Nederland stelt dat door onbekendheid met de slimme meter het aantal vragen en klachten mogelijk in het begin van de GSA zal toenemen, maar op langere termijn verwacht de branchevereniging dat het aantal vragen en klachten weer zal afnemen. Energie-Nederland geeft aan niet te verwachten dat de uitrol van de slimme meter invloed heeft op de gemiddelde doorlooptijd van klachten en ook niet op het aantal klachten dat binnen acht



weken is afgehandeld. ACM vindt dit een reële verwachting. Op dit moment treffen de leveranciers dan ook geen specifieke voorbereidingen voor klachtenafhandeling tijdens de GSA.

Netbeheer Nederland gaat uit van een geringe stijging van het aantal vragen en klachten over de slimme meter. De verwachting is dat de netbeheerders niet alleen vragen en klachten zullen krijgen over de installatie van de slimme meter, maar ook over de bij de meter behorende diensten en functionaliteiten.

5.4 Conclusies

De hoofdconclusie ten aanzien van signalen en klachtenafhandeling is dat de KSA op hoofdlijnen positief verloopt. Er zijn op dit moment weinig klachten van consumenten over de uitrol en de slimme meter. De leveranciers houden rekening met een geringe stijging van het aantal klachten bij de start van de GSA zonder dat dit zal leiden tot het overschrijden van geldende termijnen voor klachtenafhandeling. Leveranciers en netbeheerders zijn actief met het analyseren van signalen met als doel om verbeteringen te realiseren voor de start van de GSA. Consumenten en belanghebbenden voorzien ACM van input, waardoor ACM een goed beeld heeft van het verloop van de uitrol.

Zijn er belemmeringen voor de GSA?

Op hoofdlijnen zijn er geen belemmeringen voor de GSA op grond van signalen en klachten. Van de signalen en klachten valt op dat leveranciers aangeven dat zij met de huidige marktprocessen te laat informatie krijgen over de plaatsing van de slimme meter, waardoor zij de consument rondom de plaatsing niet goed kunnen informeren over het gebruik ervan. ODA's geven aan dat zij met de huidige marktprocessen in het geheel geen informatie ontvangen over de plaatsing van de slimme meter. Zie hoofdstuk 6 Informatievoorziening voor een nadere uitdieping van dit signaal.

Zijn er aanvullende maatregelen nodig?

ACM ziet geen aanleiding voor aanvullende maatregelen ten aanzien van klachtenafhandeling door leveranciers en netbeheerders.



6 Informatievoorziening

In dit hoofdstuk staat de informatievoorziening richting de consument centraal. De twee belangrijkste onderdelen van de informatievoorziening zijn de (standaard) communicatie van leveranciers en netbeheerders en het tweemaandelijks kostenoverzicht. Op het einde van dit hoofdstuk wordt een beschouwing gegeven op de relatie tussen informatievoorziening, dienstenmarkt en uitrol van de slimme meter.

6.1 Opzet Onderzoek Communicatie

Aanleiding tot onderzoek

Een specifiek onderwerp dat door de Minister is gevraagd om op te nemen in de monitoringrapportage, betreft de informatievoorziening over de *keuzevrijheid* van de consument bij het aanbod van een slimme meter. De Minister heeft voorafgaand aan de start van de KSA met netbeheerders afspraken gemaakt over het correct, volledig en duidelijk communiceren over de rechten van de consument, over privacy en over de veiligheid van de slimme meter⁴¹. Op grond hiervan is in 2012 door de netbeheerders een gezamenlijk communicatieplan opgesteld, dat is afgestemd met het Ministerie en ook met ACM is gedeeld⁴². Daarnaast heeft de Minister ook de leveranciers en andere marktpartijen opgeroepen om helder te communiceren over de slimme meter⁴³. De afspraken tussen Minister en netbeheerders en de oproep aan leveranciers zijn voor ACM aanleiding geweest om vrijwel alle standaard communicatie van netbeheerders en leveranciers over de slimme meter uitgebreid te onderzoeken. Zowel in 2012 als in 2013 zijn de websites en de standaard schriftelijke communicatie van leveranciers en netbeheerders onderzocht op correctheid, volledigheid en duidelijkheid. Hieronder volgen de beschrijving en de resultaten van het onderzoek uit 2013⁴⁴. Indien mogelijk of relevant wordt een vergelijking gemaakt met het onderzoek uit 2012.

Overzicht onderzochte communicatie

Van alle netbeheerders is de volgende communicatie onderzocht:

- Folder over de slimme meter⁴⁵;

⁴¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2009–2010, 31 374, nr. 37, p. 3.

⁴² Brief d.d. 5 december 2011 met kenmerk ETM/EM/11164630.

⁴³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2009–2010, 31 374, nr. 37, p. 3 en brief d.d. 5 december 2011 met kenmerk ETM/EM/1161945.

⁴⁴ De peildatum van het onderzoek is 1 mei 2013.

⁴⁵ Twee netbeheerders gebruiken vooralsnog de folder van het Ministerie.



- Standaardbrief bij verwisseling meter en aanbod slimme meter;
- Communicatie rondom het weigeren en administratief aan/uit laten zetten van de slimme meter;
- Communicatie richting consumenten die een nieuwbouwwoning gaan betrekken;
- Technische handleidingen van de slimme meter en
- Verwijzingen naar de locaties op de websites waar informatie over de slimme meter staat.

Tijdens de monitoring is vastgesteld dat netbeheerders in specifieke of bijzondere plaatsing situaties maatwerkbrieven opstellen en versturen aan consumenten. Deze maatwerk communicatie maakt geen deel uit van het onderzoek naar standaard communicatie. ACM vindt het belangrijk dat de netbeheerders deze maatwerk communicatie –net als de standaard communicatie- zorgvuldig inrichten en toetsen of deze maatwerk communicatie geheel conform het gezamenlijke communicatieplan en geheel conform wet- en regelgeving is.

Bij alle 32 leveranciers die leveren aan consumenten is eveneens de standaard communicatie rondom de slimme meter opgevraagd⁴⁶. Dit bestaat uit:

1. Q&A's die leveranciers hanteren in klantcontacten omtrent de slimme meter;
2. Alle standaard brieven die leveranciers hanteren omtrent de slimme meter en
3. Alle media-uitingen, inclusief folders of ander openbaar communicatie materiaal omtrent de slimme meter.

Wederverkopers van energie aan consumenten en prijsvergelijking sites zijn niet meegenomen in dit communicatie onderzoek.

Onderdelen Onderzoek Communicatie

De communicatie van de netbeheerders is onderzocht op correctheid, volledigheid en duidelijkheid van de communicatie over de volgende onderwerpen:

- Keuzevrijheid
- Plaatsingssituaties
- Kosten van plaatsing
- Uitlezen meetstanden
- Verwijzing naar andere informatie over de slimme meter

⁴⁶ In 2013 zijn vier nieuw toegetreden vergunninghouders opgenomen in het onderzoek.



Deze onderwerpen vielen uiteen in 18 door ACM opgestelde toetsingscriteria⁴⁷.

Ook de communicatie van de leveranciers is onderzocht op correctheid, volledigheid en duidelijkheid van informatie en het onderzoek richtte zich vooral op de onderwerpen⁴⁸:

- Keuzevrijheid van de consument
- Communicatie over het tweemaandelijks kostenoverzicht
- Verwijzing naar andere informatie over de slimme meter (specifiek de verwijzing naar de netbeheerder).

Beperking reikwijdte

Zoals uit bovenstaande blijkt, heeft ACM geen onderzoek gedaan naar communicatie van leveranciers en netbeheerders over (besparings)diensten. Enkele leveranciers bieden inmiddels besparingsdiensten aan en communiceren daarmee ook over het gebruik van de slimme meter.

6.2 Resultaten Onderzoek Communicatie

In deze paragraaf worden de resultaten van het communicatie onderzoek beschreven op hoofdlijnen. Per onderwerp wordt zowel ingegaan op de informatievoorziening door de netbeheerder als door de leverancier.

Resultaten netbeheerders

ACM is van mening dat de websites van de netbeheerders, net als in 2012, veel informatie bevatten die in het algemeen tevens goed vindbaar is. Positief is dat de informatie op diverse onderdelen verder is verbeterd ten opzichte van 2012. Tegelijkertijd blijft er – zoals in deze paragraaf zal worden aangegeven - op punten ruimte voor verbetering.

Bijna alle netbeheerders hebben een eigen folder met goede informatie over de slimme meter. Verder informeren de netbeheerders de consument ook actief met 'standaard' brieven.

⁴⁷ De 18 criteria volgen (direct en indirect) uit de Elektriciteitswet 1998, de Gaswet, het Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen, de Regeling vergoeding prioriteitsplaatsing op afstand uitleesbare meters en de brief van de Minister (ETM/EM/11164630).

⁴⁸ De informatie van de leveranciers is getoetst aan 8 criteria die (direct en indirect) volgen uit de Elektriciteitswet 1998, de Gaswet, het Besluit kostenoverzicht energie en de brief van de Minister (ETM/EM/1161945).



In het vervolg van deze paragraaf worden de communicatie uitingen van de netbeheerders aan de consument beoordeeld aan de hand van de eerder genoemde toetsingsonderwerpen.

Keuzevrijheid

De consument kan zijn keuzevrijheid uitoefenen op het moment van aanbod van de slimme meter door de netbeheerder door de slimme meter te accepteren, accepteren en administratief uit te zetten of te weigeren⁴⁹. Deze mogelijkheden worden in het algemeen door alle netbeheerders, zoals ook in 2012 al geconstateerd, juist en duidelijk gecommuniceerd. De communicatie wordt via meerdere kanalen verstrekt waardoor ook daadwerkelijk alle consumenten die te maken krijgen met het aanbod van een slimme meter deze informatie ontvangen. De keuzemogelijkheden zijn onderdeel van de brief die netbeheerders standaard versturen wanneer zij de slimme meter aanbieden. De informatie over keuzemogelijkheden is ook in de door de netbeheerders opgestelde folders en op de websites goed te vinden.

In het algemeen is de informatievoorziening op het punt keuzevrijheid verbeterd ten opzichte van 2012. In een enkel geval kan een netbeheerder duidelijker maken hoe een consument een slimme meter kan weigeren dan wel administratief kan laten uitzetten. Om consumenten in staat te stellen gebruik te maken van hun recht om een slimme meter te weigeren dan wel deze administratief te laten uitzetten, is het nodig dat duidelijk wordt vermeld hoe en waar een consument deze wensen kan aangeven (door een verwijzing naar een formulier, een telefoonnummer etc.). Verder zou het goed zijn aan te geven dat in het geval van weigering een niet-slimme meter wordt geplaatst. Deze informatie is voor consumenten die geen slimme meter willen namelijk essentieel en moet daarom volstrekt duidelijk zijn.

Plaatsingssituaties

De netbeheerders communiceren via hun websites duidelijk over de verschillende situaties waarin zij een slimme meter moeten aanbieden. In de schriftelijke documentatie constateert ACM dat drie netbeheerders niet duidelijk aangeven dat zij in bepaalde gevallen een slimme meter moeten aanbieden. ACM ziet hierin weliswaar een omissie maar wijst er op dat het vooral belangrijk is dat in dergelijke gevallen de keuzevrijheid van de consument wordt benadrukt. Daarnaast is ACM van mening dat communicatie over de plaatsingssituaties met de start van de GSA minder belangrijk wordt. De verschillende plaatsingssituaties worden immers deels vervangen door een aanbiedingsplicht aan alle consumenten.

⁴⁹ Zie ook hoofdstuk 3 Voortgang Uitrol



Kosten van plaatsing

De basisregel is: de plaatsing van een slimme meter brengt geen extra kosten voor de consument met zich mee zolang er geen sprake is van prioriteitsplaatsing. Daar waar alle netbeheerders deze informatie op hun websites beschikbaar maken, noemen twee netbeheerders deze basisregel niet in hun schriftelijke communicatie. De overige netbeheerders hebben die informatie wel duidelijk in hun schriftelijke communicatie opgenomen.

Daarnaast heeft ACM onderzocht in hoeverre meer gedetailleerde informatie beschikbaar is over de hoogte van het tarief bij prioriteitsplaatsing (op verzoek van de consument) en in het geval van het plaatsen van een enkele gas- of elektriciteitsmeter. Websites van netbeheerders bevatten meer informatie over plaatsingskosten dan de standaard schriftelijke communicatie. De informatie op de websites is duidelijk.

Op de websites van de netbeheerders is weinig verschil te zien met de situatie in 2012. Vrijwel alle netbeheerders hebben de informatievoorziening over de kosten van plaatsing voldoende tot goed op orde.

Uitlezen meetstanden

Voor het eerst is in 2013 de communicatie betreffende het uitlezen van de meetstanden onderzocht. De informatie van de netbeheerders over het uitlezen van de meetstanden geeft duidelijk aan dat bij een slimme meter de meetstanden niet langer handmatig uitgelezen hoeven te worden⁵⁰. In de meeste gevallen is ook opgenomen dat de meetstanden alleen in specifieke situaties mogen worden uitgelezen. In een wat groter aantal gevallen wordt niet aangegeven om welke gevallen het dan gaat.

ACM merkt op dat zij eraan hecht dat consumenten geïnformeerd worden over de situaties waarin netbeheerders de slimme meter uitlezen omdat dit kan bijdragen aan de acceptatie van de meter. ACM stelt vast dat er op dit punt nog ruimte is voor verbetering van die informatievoorziening. De interesse voor het gebruik van de slimme meter kan bij consumenten worden gestimuleerd door duidelijker aan te geven dat de slimme meter zesmaal per jaar wordt uitgelezen en dat de consument op basis daarvan een kostenoverzicht ontvangt.

⁵⁰ Als gevolg van het later dan beoogd in werking treden van het nieuwe marktmodel hebben diverse consumenten die tijdens de KSA een slimme meter geplaatst hebben gekregen, alsnog meterstandenkaartjes ontvangen. ACM gaat ervan uit dat deze praktijk als sneeuw voor de zon verdwijnt nu op 1 augustus 2013 de leveranciers de meetverantwoordelijkheid hebben overgenomen van de netbeheerders. Vanuit regulier toezicht zal ACM dit volgen.



Verwijzing naar andere informatie over de slimme meter

Hetzij via schriftelijke communicatie, hetzij via de website, verwijzen alle netbeheerders in algemene zin naar andere informatiebronnen over de slimme meter. Specifieke websites zoals www.ConsuWijzer.nl of www.watideslimmemeter.nl worden regelmatig genoemd. Een enkele netbeheerder verwijst naar de informatiebrochure van het Ministerie.

Q&A op de website

ACM stelt vast dat niet alle netbeheerders de volledige “veelgestelde vragen” (Questions & Answers), die gezamenlijk is ontwikkeld door Netbeheer Nederland, hebben opgenomen op de website. ACM is positief over deze Q&A en is van mening dat het ontbreken van de volledige Q&A op de websites van enkele netbeheerder leidt tot een gemiste kans aan optimale informatieverstrekking aan de consument door de desbetreffende netbeheerder.

Resultaten leveranciers

Met de start van het nieuwe marktmodel per 1 augustus 2013 is de leverancier het primaire aanspreekpunt voor de consument met betrekking tot energiezaken. In dit model past ook dat leveranciers belangrijker worden als het gaat om de communicatie en beantwoording van vragen over de slimme meter. Zoals al in de monitoringrapportage 2012 is aangegeven onderzoekt ACM de communicatie van leveranciers over de slimme meter in het licht van het nieuwe marktmodel.

In het vervolg van deze paragraaf worden de verschillende onderwerpen behandeld, waarover leveranciers door de Minister zijn verzocht te communiceren met hun klanten.

Keuzevrijheid

In 2012 had geen enkele leverancier informatie op zijn website staan over de keuzevrijheid betreffende de slimme meter. Die situatie is enigszins verbeterd: vijf leveranciers bieden informatie over de keuzevrijheid. De meeste leveranciers geven aan Q&A's beschikbaar te hebben (bij hun contact centrum of anderszins) met daarin vragen en antwoorden over de slimme meter⁵¹. Verder heeft een klein deel van de leveranciers brieven aan klanten verstuurd met daarin informatie over de slimme meter. Het aantal media-uitingen over de slimme meter is vrijwel nihil. Hoewel de informatievoorziening ten opzichte van vorig jaar licht verbeterd is, blijft de communicatie van de leveranciers over de keuzevrijheid beperkt.

⁵¹ In een aantal gevallen gaat het om een directe link naar www.ConsuWijzer.nl.



Communicatie over het tweemaandelijks kostenoverzicht

Het actief sturen van een tweemaandelijks overzicht dat een indicatie geeft van de kosten van energie op grond van verbruik, is sinds 1 januari 2012 een wettelijke taak voor de leverancier (voor afnemers die over een slimme meter beschikken). In de volgende paragraaf wordt uitgebreid ingegaan op de implementatie van deze taak door de leveranciers. Hieronder wordt beschreven hoe de communicatie over het tweemaandelijks kostenoverzicht eruit ziet.

Op de website communiceert ongeveer één derde van de leveranciers over de verplichting tot het sturen van een tweemaandelijks kostenoverzicht. Dat is een lichte verbetering ten opzichte van vorig jaar⁵². In een aantal gevallen is de informatie van de leveranciers die wel hierover communiceren niet volledig duidelijk (zo wordt bijvoorbeeld alleen gemeld dat er tweemaandelijks wordt uitgelezen en niet dat die overzichten verstuurd worden aan de consument). Een klein aantal leveranciers geeft aan per brief informatie over de tweemaandelijks kostenoverzichten te sturen. Grotendeels gaat het daarbij om dezelfde partijen als die ook op de website informatie beschikbaar hebben.

In de voorgaande rapportage gaf ACM aan belang te hechten aan de informatievoorziening van leveranciers over de tweemaandelijks kostenoverzichten om zo het actief gebruik van de slimme meter te bevorderen. ACM stelt vast dat consumenten slechts in beperkte mate via standaard communicatie informatie krijgen of informatie kunnen vinden over de tweemaandelijks kostenoverzichten. ACM is van mening dat uitgebreidere standaard communicatie over deze kostenoverzichten mogelijk kan leiden tot het beter benutten van de mogelijkheden van de slimme meter.

Verwijzing naar (andere) informatie over de slimme meter

In 2012 concludeerde ACM dat de leveranciers nauwelijks naar andere informatie over de slimme meter verwezen. In 2013 is de conclusie dat, alle communicatiekanalen samen genomen, er nog steeds vrijwel niet verwezen wordt naar andere informatiebronnen over de slimme meter. Dit zou volgens ACM met relatief weinig inspanning in ieder geval zorgen voor een zeker niveau van basisinformatie voor de consument die op de website van zijn leverancier naar informatie over de slimme meter zoekt.

⁵² Er zijn nu 4 leveranciers mee die hierover communiceren. Tegelijkertijd zijn er 2 wiens informatie inhoudelijk onduidelijk is geworden.



Beschouwing op communicatie leveranciers

ACM heeft naar aanleiding van het communicatie onderzoek Energie-Nederland en een aantal individuele leveranciers om een reactie gevraagd. Volgens Energie-Nederland zijn er vanwege het kleinschalige karakter van de KSA veel leveranciers die een relatief beperkt aantal klanten hebben met een slimme meter. Energie-Nederland geeft aan dat om deze reden niet door alle leveranciers actief gecommuniceerd wordt over de slimme meter en de mogelijkheden hiervan voor de consument. Energie-Nederland geeft verder aan dat extra communicatie over de slimme meter, de mogelijkheden en eventuele besparingsdiensten door de leveranciers niet valt te verwachten voordat de uitrol een bepaalde massa heeft bereikt. Het beeld dat volgt uit de reacties van de individuele leveranciers sluit aan bij wat hierboven staat beschreven.

ACM stelt enerzijds vast dat leveranciers (met weinig slimme meter klanten) de vrijheid hebben om de slimme meter niet als speerpunt in communicatie te hanteren. Anderzijds is ACM van mening dat de communicatie door leveranciers op dit moment niet overeen komt met de oproep van de Minister. ACM stelt echter ook vast dat de leveranciers inzake de communicatie geen wet- en regelgeving overtreden. In paragraaf 6.4 volgt een nadere beschouwing op de samenhang tussen de informatievoorziening en de voortgang van de uitrol.

6.3 Resultaten Implementatie Kostenoverzichten

Op 1 januari 2012 is de verplichting voor leveranciers in werking getreden om consumenten met een slimme meter minimaal zes keer per jaar te voorzien van een verbruiks- en indicatief kostenoverzicht (hierna: kostenoverzicht of tweemaandelijks kostenoverzicht). Het Besluit kostenoverzicht energie⁵³ (hierna: het besluit kostenoverzichten) regelt de informatieverstrekking aan consumenten gebaseerd op het daadwerkelijke verbruik en daarbij behorende indicatieve kosten.

Eisen aan kostenoverzichten

Het besluit kostenoverzichten gaat er van uit dat bij een frequentie van tenminste zes maal per jaar consumenten in staat zijn om het energieverbruik efficiënt te regelen⁵⁴. Indien een consument het niet op prijs stelt om zesmaal

⁵³ Besluit van 26 februari 2011, houdende regels betreffende informatieverstrekking over het energieverbruik (Besluit kostenoverzicht energie). Stb. 2011, 116

⁵⁴ Parallel aan deze monitoringrapportage voert Agentschap NL in opdracht van de Minister onderzoek uit naar de (besparings)effecten van deze tweemaandelijks kostenoverzichten.



per jaar een kostenoverzicht te ontvangen, kan de consument dat aangeven bij de leverancier. Naast de frequentie regelt het besluit kostenoverzichten ook het volgende:

- Het kostenoverzicht vermeldt het werkelijke verbruik en de actuele energieprijzen.
- In het kostenoverzicht wordt een vergelijking gemaakt met het verbruik in een vorige periode en met andere vergelijkbare consumenten.
- Het kostenoverzicht vermeldt de hoeveelheid door de afnemer aan het net terug geleverde elektriciteit over de periode waarop het kostenoverzicht betrekking heeft.
- Het kostenoverzicht vermeldt contactinformatie van consumentenorganisaties waar informatie kan worden verkregen over beschikbare maatregelen ter verbetering van energie efficiëntie, verbruiksindicaties van vergelijkbare consumenten of technische specificaties voor energie verbruikende apparatuur.

Aanleiding voor onderzoek kostenoverzichten

De tweemaandelijks kostenoverzichten zijn een 'basisvoorziening' voor consumenten met een slimme meter. Het moet leiden tot besparingen, ook door consumenten die niet actief zijn met (moderne, digitale) energiebesparingsdiensten. De effecten van de kostenoverzichten vormen een belangrijke pijler van de baten van de slimme meter in de eerder genoemde maatschappelijke business case van KEMA (zie ook Hoofdstuk 3 Voortgang Uitrol voor enkele opmerkingen hierover).

In oktober 2012 heeft de ACM een steekproef gehouden onder een beperkt aantal leveranciers om een beeld te vormen van de stand van zaken omtrent de uitwerking van het kostenoverzicht door leveranciers. Hieruit bleek dat leveranciers slechts in beperkte mate voldeden aan genoemde verplichtingen. Vastgesteld is onder andere dat - tot aan de zomer van 2012 - een (ruime) meerderheid van de consumenten met een slimme meter nog niet door hun leverancier van een kostenoverzicht waren voorzien. Voor een deel kwam dit door initiële problemen bij het opvragen van meetstanden op de P4-poort⁵⁵. ACM heeft toen aangegeven de leveranciers scherp in de gaten te zullen houden ten aanzien van hun taak tot het versturen van het kostenoverzicht.

Vanwege de resultaten van de steekproef uit 2012 en het belang van het

⁵⁵ In tegenstelling tot de steekproef uit 2012 hebben weinig leveranciers nog substantiële problemen gemeld bij het opvragen van meetstanden op de P4-poort. Zie ook hoofdstuk 7 Technische Betrouwbaarheid voor een beschrijving van de wijze waarop de performance van de P4-poort inmiddels in kaart wordt gebracht en wordt gemonitord door netbeheerders en leveranciers.



kostenoverzicht heeft ACM in 2013 alle 32 leveranciers die energie leveren aan consumenten onderzocht. Hieronder volgen de resultaten van dit onderzoek met 1 mei 2013 als peildatum. Voor diverse detailresultaten wordt zowel het absolute aantal leveranciers, als het marktaandeel van die leveranciers weergegeven. Om te voorkomen dat marktaandelen te herleiden zijn tot individuele leveranciers zijn de marktaandeelpercentages (fors) afgerond.

Resultaten onderzoek kostenoverzichten

Twee derde van alle leveranciers, met een gezamenlijk marktaandeel van meer dan 95 procent, verstuurt per 1 mei 2013 actief tweemaandelijks kostenoverzichten aan consumenten met een slimme meter. Omdat leveranciers in de regel (nog) niet aan 100% van de consumenten versturen draagt het totaal aantal consumenten met een slimme meter dat op 1 mei 2013 minimaal eenmaal een kostenoverzicht heeft ontvangen 76%⁵⁶. ACM ziet hierin een bevestiging dat de markt stappen heeft gezet, en nog steeds zet, om verbeteringen door te voeren omtrent de verplichting tot het versturen van kostenoverzichten.

Als redenen voor het niet aan 100% van alle consumenten verzenden van een kostenoverzicht (door leveranciers die wel kostenoverzichten versturen) worden onder andere genoemd:

- Het feit dat consumenten zich hadden afgemeld voor het ontvangen van een kostenoverzicht.
- Het nog niet hebben kunnen verwerken van inhuizingen van afnemers.
- Verhuizingen van consumenten.
- Ontbrekende data van consumenten.
- Twijfelachtige meetdata (bijvoorbeeld onwaarschijnlijke meterstanden en/of ontbrekende meetstanden).

Tien leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van minder dan vijf procent) hadden op 1 mei 2013 nog geen kostenoverzichten verstuurd. Als reden hiervan word opgegeven dat door de inwerkingtreding van het nieuwe marktmodel op 1 augustus 2013 er geen capaciteit kon worden vrijgemaakt voor het opstellen en versturen van de kostenoverzichten. Negen van de tien leveranciers heeft aangegeven aan het begin van het laatste kwartaal van 2013 de kostenoverzichten te gaan versturen en konden tevens al een concept kostenoverzicht tonen, die zij voornemens zijn aan consumenten te versturen. Deze kostenoverzichten zijn in de beoordelingen meegenomen.

⁵⁶ Aangezien de leveranciers standaard uitgaan van tweemaandelijks verzending van het kostenoverzicht, mag men ervan uitgaan dat de genoemde 76% tweemaandelijks het kostenoverzicht ontvangt.



Verzending van het kostenoverzicht tenminste zes maal per jaar

Op een na alle leveranciers die het kostenoverzicht al verzenden, hanteren hiervoor standaard een frequentie van zes keer per jaar, telkens met een periode van twee maanden per kostenoverzicht. Eén leverancier (met een marktaandeel kleiner dan vijf procent) zendt het kostenoverzicht niet actief, omdat dit kostenoverzicht eerst door de consument zelf gegenereerd moet worden op de persoonlijke internetpagina. Naar de mening van ACM is dit niet conform het besluit, omdat het kostenoverzicht actief moet worden aangeboden.

Achttien leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van meer dan vijftig procent) sturen het kostenoverzicht per post of opgenomen in een e-mail. Van deze groep bieden twee leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van minder dan tien procent) ook de mogelijkheid om het kostenoverzicht alleen op de persoonlijke internetpagina te ontvangen. Zeven leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van meer dan dertig procent) sturen de consument een notificatie per e-mail zodra het kostenoverzicht beschikbaar is op de persoonlijke internetpagina. Van deze groep hebben twee leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van meer dan twintig procent) aangegeven het kostenoverzicht per post te versturen indien de consument geen gebruik maakt van de persoonlijke internetomgeving of indien de consument het kostenoverzicht per post wenst te ontvangen. Twee leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van minder dan tien procent) bieden het kostenoverzicht alleen aan op de persoonlijke internetpagina van de consument.

Bij minimaal twaalf leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van meer dan vijftig procent) heeft ACM kunnen vaststellen dat het kostenoverzicht wordt verzonden binnen de maand volgend op de periode waarop het kostenoverzicht van toepassing is. Van de overige leveranciers heeft ACM niet kunnen vaststellen dat de kostenoverzichten niet binnen de maand volgend op de periode waarop het kostenoverzicht van toepassing is wordt verzonden, omdat het kostenoverzicht slechts als voorbeeld was ingestuurd waarop geen datum was vermeld. ACM heeft geen redenen om aan te nemen dat leveranciers het kostenoverzicht niet zullen verzenden binnen de maand volgend op de periode waarop het kostenoverzicht van toepassing is. In het algemeen bieden leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van meer dan negentig procent) hun consumenten niet de mogelijkheid om met een frequentie gelijk aan de wens van de consument aan te geven hoe vaak zij het kostenoverzicht jaarlijks willen ontvangen. Slechts drie leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van minder dan vijf procent) bieden deze



mogelijkheid wel. Elf leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van minder dan veertig procent) bieden nog de keuze om het kostenoverzicht zes maal per jaar of slechts eenmaal per jaar te ontvangen.

Het werkelijk verbruik en actuele energieprijzen

Alle leveranciers vermelden het werkelijk gemeten verbruik op de kostenoverzichten.

Het weergeven van actuele energieprijzen levert echter een divers beeld op. Alle leveranciers laten wel een vorm zien van een actueel tarief, maar ACM stelt vast dat hier variaties voorkomen. Door de onduidelijke beschrijvingen kon bij geen enkele leverancier met zekerheid worden vastgesteld dat het contractueel overeengekomen tarief van de consument was gebruikt in het kostenoverzicht. Bij acht leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van meer dan dertig procent) lijkt het contractueel overeengekomen tarief te zijn gebruikt. Op grond van het besluit is het gebruik van een gemiddeld tarief voor een contract voor onbepaalde tijd toegestaan en is de leverancier niet verplicht het met zijn consument overeengekomen tarief op de kostenoverzichten te gebruiken.

ACM is van mening dat het voor consumenten niet eenvoudig is om te bepalen welke tarieven door de leverancier gehanteerd worden op het kostenoverzicht en hoe deze tarieven zijn opgebouwd. Daarbij komt dat de kostenoverzichten een tarief kunnen vermelden dat niet hetzelfde is als de gebruikte tarieven in andere uitingen van de leverancier, zoals de jaarrekening. ACM hecht er belang aan dat een consument op duidelijke en eenduidige wijze geïnformeerd wordt over de voor hem geldende tarieven. ACM geeft er dan ook de voorkeur aan dat leveranciers het met de consument overeengekomen tarief weergeven op het kostenoverzicht en dat tarief ook gebruiken voor de kostenberekeningen, dit ondanks het feit dat het besluit kostenoverzichten de leverancier daartoe niet verplicht.

Vergelijking met het verbruik in een vorige periode en met andere vergelijkbare consumenten

Veertien leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van meer dan tachtig procent) hebben op dit moment al een vergelijking met het verbruik in een vorige periode in het kostenoverzicht opgenomen. Dit komt waarschijnlijk door het feit dat er van consumenten waarbij recentelijk een slimme meter is geplaatst nog geen historische (slimme) meetgegevens beschikbaar zijn. ACM gaat er van uit dat de meeste leveranciers uiteindelijk de verplichte vergelijking wel kunnen uitvoeren.



Tien leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van meer dan vijftig procent) hebben op de kostenoverzichten een vergelijking opgenomen met andere voor de betreffende afnemer vergelijkbare consumenten. Zes leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van minder dan tien procent) die geen vergelijking hebben opgenomen in het kostenoverzicht hebben wel op het kostenoverzicht een verwijzing opgenomen naar een website waar klanten zelf een vergelijking kunnen maken met een vergelijkbare consument. De overige leveranciers hebben geen vergelijking opgenomen met vergelijkbare consumenten.

Vermelden hoeveelheid teruggeleverde elektriciteit in de periode waarop het kostenoverzicht betrekking heeft

Twaalf leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van bijna tachtig procent) vermelden de hoeveelheid teruggeleverde elektriciteit. Van deze groep geven acht leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van minder dan vijftig procent) ook een onderverdeling van de hoeveelheid teruggeleverde elektriciteit in een hoog- en laagtarief. ACM geeft aan laatstgenoemde wijze van weergeven de voorkeur.

Vermelden van consumentenorganisaties waar informatie kan worden verkregen over beschikbare maatregelen ter verbetering van energie-efficiëntie, vergelijkende consumentenprofielen of technische specificaties voor energieverbruikende apparatuur

Vijftien leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van meer dan vijftig procent) verwijzen niet naar websites waar informatie kan worden verkregen over beschikbare maatregelen ter verbetering van energie-efficiëntie, vergelijkende consumentenprofielen of technische specificaties voor energieverbruikende apparatuur. Twee van deze leveranciers (met een gezamenlijk marktaandeel van meer dan veertig procent) verwijzen voor genoemde informatie alleen naar de eigen website. ACM is van mening dat dit in de praktijk voor de consument niet wezenlijk verschilt ten opzichte van andere websites aangezien op de websites van deze leveranciers uitgebreide informatie staat over energie besparen. De overige leveranciers vermelden wel consumentenorganisaties, inclusief de adressen van de websites, waar voorgenoemde informatie kan worden verkregen. Hierbij dient wel te worden opgemerkt dat slechts summier wordt beschreven wat voor informatie bij de genoemde organisaties kan worden verkregen.

Conclusies

Twee derde van alle leveranciers, met een gezamenlijk marktaandeel van meer dan 95 procent, verstuurt per 1 mei 2013 actief tweemaandelijks kostenoverzichten. Omdat de leveranciers in de regel (nog) niet aan 100%



van de consumenten versturen draagt het totaal aantal consumenten met een slimme meter dat op 1 mei 2013 minimaal eenmaal een kostenoverzicht heeft ontvangen 76%.

De overige een derde van de leveranciers, met een gezamenlijk marktaandeel van minder dan vijf procent, heeft aangegeven rondom de start van het nieuwe markmodel per 1 augustus 2013 te beginnen met het versturen van kostenoverzichten.

De kostenoverzichten geven vrijwel allemaal het actuele verbruik over een periode van twee maanden weer, met daarbij een indicatieve kostenberekening. Voor de consument is het vaak niet duidelijk welk tarief er bij de berekening van de kostenindicatie wordt gebruikt en hoe dit tarief tot stand is gekomen. ACM is van mening dat het kostenoverzicht wel inzicht geeft aan de consument in de kosten voor het verbruik, maar ACM geeft er de voorkeur aan dat leveranciers het daadwerkelijk met de consument overeengekomen tarief weergeven op het kostenoverzicht. Een minderheid van het aantal leveranciers vermeldt de hoeveelheid teruggeleverde elektriciteit. Hier is nog ruimte voor verbetering.

Slechts een klein aantal leveranciers heeft op de kostenoverzichten een vergelijking opgenomen met andere voor de betreffende afnemer vergelijkbare consumenten en er wordt niet in alle gevallen een vergelijking opgenomen met het verbruik in de voorgaande periode. Dit laatste kan komen door het feit dat de consument in de voorgaande periode nog niet de beschikking had over een slimme meter. Ook het vermelden van consumentenorganisaties waar informatie kan worden verkregen over beschikbare maatregelen ter verbetering van energie-efficiëntie, vergelijkende consumentenprofielen of technische specificaties voor energieverbruikende apparatuur laat nog te wensen over.

In vergelijking met de uitkomsten van de steekproef van 2012 kan de conclusie worden getrokken dat de naleving van het Besluit kostenoverzicht sterk is verbeterd, maar nog niet optimaal is. ACM verwacht dat de markt blijft werken aan verbeteringen van de kostenoverzichten.

6.4 Samenhang Informatievoorziening & Uitrol

Voor de start van de KSA was er behoefte aan antwoord op de vraag of leveranciers en netbeheerders correct, volledig en duidelijk communiceren over de rechten van de consument, over privacy en over de veiligheid van de slimme meter. Het communicatie onderzoek door ACM geeft hier in de voorafgaande paragrafen antwoorden op.



Nu het einde van de KSA nadert en bijna een half miljoen huishoudens over een slimme meter beschikt, is er een nieuwe vraag ten aanzien van communicatie ontstaan, namelijk: 'Hoe ziet de optimale informatievoorziening richting de consument over het gebruik en mogelijkheden van de slimme meter eruit?' Aangezien deze vraag niet centraal heeft gestaan in het communicatie onderzoek, geeft ACM hieronder een beschouwing over dit vraagstuk.

In elk van de voorgaande hoofdstukken heeft ACM diverse uiteenlopende onderdelen van de KSA aangekaart die direct of indirect samenhang hebben met de informatievoorziening. Het KTO omtrent de plaatsing van de slimme meter toont bijvoorbeeld aan dat 14% van de consumenten meer informatie wil over het gebruik en de mogelijkheden van de slimme meter. Er is een maatschappelijk belang dat de mogelijkheden van de slimme meter ten aanzien van energie-efficiëntie optimaal worden benut. De slimme meter alleen bespaart immers geen energie. De consument moet zelf aan de slag met de tweemaandelijks kostenoverzichten (als standaard informatiemiddel over energieverbruik) of met energiebesparingsdiensten (extra hard- en software in het vrije domein).

ACM heeft overleg gevoerd met leveranciers en hieruit blijkt dat leveranciers vooralsnog de nadruk leggen op de slimme meter in relatie tot betere en betrouwbare meetgegevens (en facturering). ACM is van mening dat deze focus van de leveranciers inherent is aan het karakter van de KSA en de noodzaak om de kwaliteit van administratieve processen op peil te houden (of verder te verbeteren). Het betekent wel dat er een spanningsveld is tussen enerzijds de informatiebehoefte van de consument en het maatschappelijk belang van energie efficiëntie en anderzijds de informatieverstrekking door de leveranciers. Overigens bieden enkele leveranciers en ODA's op dit moment al wel energiebesparingsdiensten aan en communiceren zij daar uiteraard ook over richting hun klanten⁵⁷.

Bij ACM is een beeld ontstaan dat:

- consumenten die actief op zoek gaan naar informatie over de slimme meter of over het gebruik van de meter in het algemeen snel en veel goede informatie kunnen vinden en dat;

⁵⁷ ACM stelt vast dat de drie grootste leveranciers van Nederland met een marktaandeel van ongeveer 85% inmiddels een vorm van een energiebesparingsdienst aanbieden.



- consumenten die passief zijn ten aanzien van de slimme meter of het gebruik daarvan in deze fase van de uitrol niet optimaal geïnformeerd worden met als risico dat de slimme meter minder wordt gebruikt door deze vermoedelijk grote groep consumenten.

Deze situatie omtrent de communicatie en informatievoorziening over de mogelijkheden van de slimme meter hangt nauw samen met de ontwikkeling van diensten door leveranciers en ODA's. ACM heeft tijdens de KSA bij zowel leveranciers als van ODA's input verzameld over de ontwikkeling van de dienstenmarkt. Hieruit volgden onder andere de volgende aandachtspunten:

- Er is bij diverse leveranciers en ODA's behoefte aan een level playing field tussen netwerkbedrijven, leveranciers en ODA's in de dienstenmarkt. Leveranciers en ODA's vragen zich af op welke wijze zij verantwoord investeringen in diensten kunnen doen. Naar de mening van sommige leveranciers en ODA's betekent dit dat zij vanwege informatie achterstand of kostennadelen in de praktijk minder kans maken om de eigen dienst aan de consument te verkopen, waardoor een rem zou worden gezet op de ontwikkeling van de dienstenmarkt.
- Er is behoefte aan meer inzicht in de planning van de uitrol, zodat de leveranciers en ODA's hun diensten kunnen promoten bij consumenten die een slimme meter gaan krijgen of hebben gekregen. Het waarborgen van non-discriminatoire toegang tot de markt, voor zowel leveranciers als ODA's, is hierbij van belang. ACM is van mening dat een situatie, zoals die op dit moment van toepassing is op grond van vastgestelde marktprocessen, waar leveranciers wel en ODA's niet door de netbeheerders geïnformeerd mogen en/of kunnen worden over de plaatsing van de slimme meter bij de consument, de ODA's op achterstand zet in de dienstenmarkt.
- Er is behoefte bij ODA's en leveranciers aan het snel opvoeren van het tempo van de uitrol (zonder concessies te doen aan aspecten zoals klantvriendelijkheid, weigeringen en technische betrouwbaarheid) door netbeheerders, zodat 'business plannen' voor diensten eerder positief worden⁵⁸.

ACM vraag zich af in welke mate bovenstaande signalen en aandachtspunten 'vanzelf' zullen verdwijnen naarmate de uitrol vordert. Enerzijds zullen meer geplaatste slimme meters leveranciers en ODA's aanmoedigen om meer met

⁵⁸ In hoofdstuk 3 Voortgang Uitrol is beschreven dat Netbeheer Nederland eind september 2013 een alternatief uitrol scenario heeft ontwikkeld, dat uitgaat van het sneller opvoeren van het uitroltempo na de start van de GSA.



hun klanten te communiceren over de slimme meter en over de voordelen ervan. Meer geplaatste slimme meters zullen ook de business cases van besparingsdiensten van leveranciers en ODA's eerder en/of meer positief maken door een grotere afzetmarkt. Anderzijds kan een gebrek aan een level playing field als gevolg van gebrek aan non-discriminatoire informatievoorziening er toe leiden, dat leveranciers en ODA's minder investeren in de dienstenmarkt met als gevolg dat de consument niet kan kiezen uit een ruim aanbod van diensten.

ACM gaat er van uit dat dat inzicht in de planning voor consumenten, leveranciers en ODA's van de uitrol niet 'vanzelf' zal veranderen naarmate de uitrol vordert, tenzij hier actie wordt ondernomen. Netbeheerders dienen non discriminatoir informatie te verstrekken over plaatsing en uitrolplanning aan consumenten, leveranciers en ODA's. Een gelijktijdige beschikbaarheid van plaatsingsinformatie is nodig voor een level playing field tussen leveranciers, onafhankelijke dienstenaanbieders en netwerkbedrijven. Netbeheerders dienen leveranciers, ODA's en netwerkbedrijven non discriminatoir te informeren rondom de plaatsing. ACM vindt het belangrijk dat de netbeheerders een robuuste langjarige uitrolplanning ontwikkelen, die transparant en up-to-date is zodat leveranciers en ODA's betere investeringsbeslissingen kunnen maken.

Daarnaast heeft de consument er belang bij een indicatie te krijgen van het moment van de plaatsing van de slimme meter, zodat hij/zij een afweging kan maken over de terugverdienmogelijkheden van de kosten van het zelf aanvragen van een slimme meter.

6.5 Conclusies

De hoofdconclusie ten aanzien van de informatievoorziening over de slimme meter is dat onderzoek onder netbeheerders en leveranciers een wisselend beeld laat zien. De netbeheerders voorzien de consument van correcte, volledige en duidelijke informatie over de slimme meter. De informatie die de leveranciers verschaffen over de slimme meter is nog steeds beperkt en blijft achter bij de verwachtingen, die ACM had op grond van de oproep van de Minister aan de leveranciers om helder te communiceren over de slimme meter.

ACM heeft onderzoek gedaan naar de implementatie door leveranciers van de wettelijke taken rondom het versturen van tweemaandelijks kostenoverzichten aan consumenten met een slimme meter. Inmiddels



ontvangt 76% van de consumenten met een slimme meter een tweemaandelijks kostenoverzicht. Er zijn tien kleinere leveranciers die nog geen kostenoverzichten versturen. Diverse leveranciers voldoen nog niet aan alle eisen die aan het kostenoverzicht gesteld worden. Een goede implementatie van de eisen aan de kostenoverzichten is minimaal noodzakelijk om het mogelijk te maken dat consumenten deze standaardinformatie voor energiebesparing kunnen gebruiken.

Vrijwel alle leveranciers die nu nog geen kostenoverzichten uitsturen hebben aangegeven dit voor 1 januari 2014 alsnog te doen. ACM houdt toezicht op de leveranciers met als doel dat alle leveranciers voor de start van de GSA alle eisen aan de tweemaandelijks kostenoverzichten geïmplementeerd hebben.

Zijn er belemmeringen voor de GSA?

Communicatie door leveranciers over de slimme meter en vooral over het gebruik en/of toepassingen van de slimme meter is beperkt. De gemiddelde passieve consument wordt niet optimaal van informatie over de mogelijkheden van de slimme meter voorzien. Een actieve consument die informatie zoekt, kan echter wel voldoende informatie over de slimme meter en de mogelijkheden ervan vinden (maar niet noodzakelijkerwijze bij zijn of haar eigen leverancier).

De beperkte communicatie bij de leveranciers hangt volgens Energie-Nederland samen met de huidige fase van de uitrol. Er zouden op dit moment nog te weinig geplaatste slimme meters zijn om alle leveranciers in beweging te krijgen optimaal te communiceren over de slimme meter. Leveranciers leggen vooralsnog de nadruk op de slimme meter in relatie tot betere en betrouwbare meetgegevens voor facturering. ACM is van mening dat deze focus van leveranciers inherent is aan de fase van de uitrol, maar ACM vindt het ook belangrijk dat de consument betere informatie over de mogelijkheden van de slimme meter krijgt. De consument moet een ruimer keuze aanbod van diensten krijgen.

De ACM heeft diverse meldingen ontvangen over het dienstenaanbod. Leveranciers en ODA's geven bij ACM aan dat het gratis aanbieden van displays en/of diensten rondom de plaatsing van de slimme meter door netwerkbedrijven investeringen onzeker maakt. Agentschap NL signaleert in haar dienstenmarktonderzoek dat de dienstenmarkt in Nederland op dit moment nog niet goed ontwikkeld is. Er is vooralsnog geen ruim keuze aanbod van (energiebesparings)diensten voor consumenten.



ACM heeft daarnaast input ontvangen over de informatiebehoefte van de consument over de mogelijkheden van de slimme meter. Uit het klanttevredenheidsonderzoek van de netbeheerders blijkt dat 14% van de consumenten die een slimme meter geplaatst heeft gekregen meer informatie wil over de mogelijkheden van de slimme meter, zoals (energiebesparings)diensten.

De leveranciers geven aan dat de huidige marktprocessen ertoe leiden dat zij te laat, en ODA's in het geheel geen, toegang hebben tot informatie over de plaatsing van de slimme meter. Hierdoor kunnen zij rondom de plaatsing de consument niet goed informeren over de mogelijkheden van de slimme meter voor energiebesparingsdiensten.

ACM is van mening dat het opvoeren van het tempo van de uitrol noodzakelijk is om het aanbod van energiebesparingsdiensten, en het gebruik ervan door consumenten, te stimuleren. Hierbij beschouwt ACM level playing field op de dienstenmarkt als een noodzakelijke randvoorwaarde om de consument tijdens de GSA van een ruim keuzeaanbod van (energiebesparings)diensten te voorzien.

Zijn aanvullende maatregelen nodig?

Om het knelpunten ten aanzien van informatie en dienstenaanbod op te lossen zijn naar mening van ACM aanvullende maatregelen noodzakelijk:

Netbeheerders dienen non discriminatoir informatie te verstrekken over plaatsing en uitrolplanning aan consumenten, leveranciers en ODA's.

a) Inzicht in de plaatsing van de slimme meter

Een gelijktijdige beschikbaarheid van informatie over de plaatsing van de slimme meter door de netbeheerder is nodig voor een level playing field tussen leveranciers, onafhankelijke dienstenaanbieders en netwerkbedrijven. Netbeheerders dienen leveranciers, ODA's en netwerkbedrijven rondom de plaatsing non discriminatoir te informeren over de plaatsing van de slimme meter bij de consument. Op deze wijze kunnen de commerciële dienstenaanbieders de consument tijdig informeren over energiebesparingsdiensten. De consument moet vervolgens kunnen kiezen uit een ruim aanbod van (energiebesparings)diensten rondom het plaatsingsmoment van de slimme meter.

b) Inzicht in de planning van de uitrol



ACM vindt het belangrijk dat de netbeheerders een robuuste langjarige uitrolplanning ontwikkelen, die transparant en up-to-date is zodat leveranciers en ODA's betere investeringsbeslissingen kunnen maken. Deze langjarige uitrolplanning moet minimaal het aantal aan te bieden slimme meters per kalenderjaar bevatten. Op deze wijze kunnen investeerders in diensten vaststellen hoeveel slimme meters er van jaar tot jaar komen en wat de omvang van de markt wordt.

Daarnaast heeft de consument er belang bij een indicatie te krijgen van het moment van de plaatsing van de slimme meter, zodat hij/zij een afweging kan maken over de terugverdienmogelijkheden van de kosten van het zelf aanvragen van een slimme meter.



7 Technische Betrouwbaarheid

Op het gebied van technische specificaties voor de slimme meter is veel geregeld. De functionele eisen waar de slimme meter aan moet voldoen zijn, na zorgvuldig overleg tussen netbeheerders, leveranciers, het Ministerie, ACM en diverse belanghebbenden, vastgelegd in het Besluit op Afstand Uitleesbare Meetinrichtingen (hierna: het Besluit)⁵⁹. Deze wettelijke vereisten zijn vervolgens door de netbeheerders verder uitgewerkt in detail technische specificaties, genaamd Dutch Smart Meter Requirements (hierna: DSMR).

Dit hoofdstuk begint met een beschrijving van enkele voor de consument belangrijke technische aspecten van de slimme meter. Ook wordt beschreven welke typen slimme meters de komende jaren door netbeheerders geplaatst zullen worden bij consumenten. Daarbij wordt aandacht besteed aan het gefaseerd in werking treden van eisen uit het Besluit. Tot slot volgt een analyse van de wijze waarop de netbeheerders de technische betrouwbaarheid waarborgen.

7.1 Technische Werking Slimme Meter

Elke slimme meter bevat een communicatie- en afschakelmodule en beschikt over een viertal communicatiepoorten:

- De P1-poort is de poort waarmee de consument thuis zelf meetgegevens uit kan lezen, bijvoorbeeld via een inhome display. De P1-poort wordt om deze reden ook wel consumentenpoort genoemd. In praktijk zal de consument de P1-poort uitlezen met behulp van hard- en software van een onafhankelijke dienstenaanbieder (ODA), leverancier of netwerkbedrijf.
- De P2-poort is bestemd voor de aansluiting van en naar andere slimme meters zonder een externe communicatiemogelijkheid, bijvoorbeeld een gasmeter, een slimme watermeter of een bruto productiemeter bij een zonnepaneel.
- De P3-poort is bestemd voor de externe communicatie van en naar de centrale server bij de netbeheerder. Deze poort functioneert samen met de P4-poort indien er sprake is van het op afstand uitlezen van de slimme meter.
- De P4-poort vormt de grens van het netbeheerdersdomein en het leveranciersdomein. Het is de poort waar de leverancier of ODA

⁵⁹ Besluit van 27 oktober 2011.



meetgegevens voor de consument opvraagt, die door de netbeheerder beschikbaar worden gesteld. In de praktijk geldt dat het op afstand uitlezen van de slimme meter altijd via deze poort gaat. Feitelijk is de P4-poort geen poort maar een centrale toegangsserver, waarmee door de netbeheerder toegang kan worden verleend tot de meetgegevens uit de slimme meter. Op deze poort zullen leveranciers en ODA's, die beschikken over een klantmandaat, verzoeken tot meetgegevens bij de netbeheerder indienen. Voor de communicatie tussen de slimme meter en de centrale server bij de netbeheerder zijn verschillende technieken mogelijk, waaronder GPRS (via het mobiele netwerk), PLC communicatie (via kabels) en CDMA (via mobiel telecommunicatienetwerk).

Nadere beschrijving van de P4-poort

De leverancier (of het meetbedrijf dat in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de leverancier handelt) kan verzoeken indienen via de P4-poort om meetgegevens te verkrijgen of besturingsopdrachten geven. Deze verzoeken kunnen zowel in het gereguleerde domein als in het vrije domein vallen. Dat laatste is het geval indien intensieve meetgegevens (intervaldata) worden opgevraagd. Daartoe moet hij wel beschikken over een machtiging van de klant. Dit aspect wordt nader uitgewerkt in hoofdstuk 8 Privacy & Security.

De ODA kan eveneens via de P4-poort bij de netbeheerder verzoeken indienen voor meetgegevens. Deze verzoeken vallen per definitie altijd in het vrije domein.

De P4-poort kan eenmaal per 24 uur worden uitgelezen en hierbij kunnen de volgende typen meetgegevens worden onderscheiden:

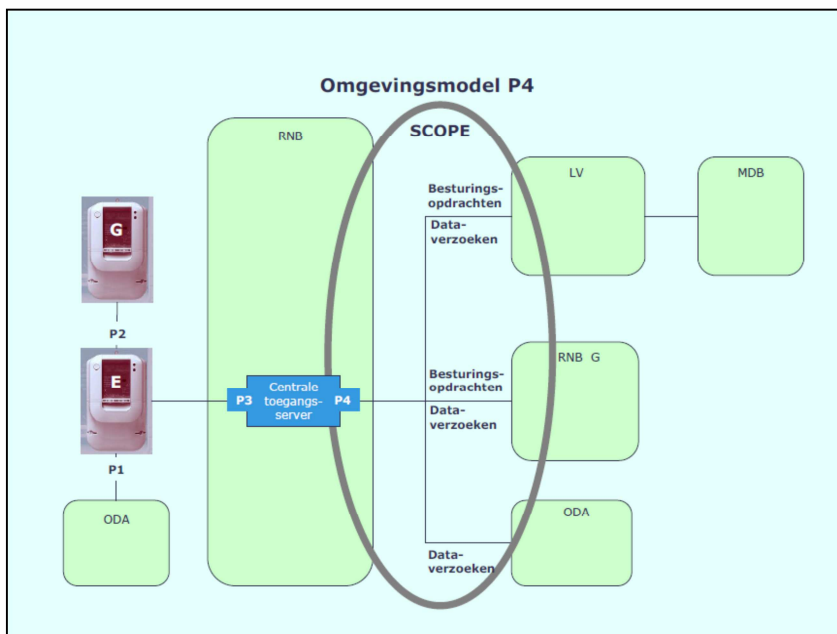
- Dagstanden. Dit zijn meetstanden op het moment van de dagovergang (00:00 uur) horend bij de datum van de dag die op dat moment begint. De dagstand voor elektriciteit bestaat uit vier waarden waarmee het verbruik voor hoogtarief en laagtarief voor levering en teruglevering wordt geregistreerd. Voor gas bestaat de dagstand uit een enkele waarde eveneens op het moment van de dagovergang (00:00 uur).
- Intervalstand. Dit is de stand van de telwerken voor levering en teruglevering van elektriciteit op elk kwartier van de dag, respectievelijk de meetstand op elk uur van de dag voor gas.
- Actuele stand. Dit is de stand van de meter op het moment dat deze wordt uitgelezen. De actuele stand wordt altijd gekenmerkt door de bijbehorende datum en tijdstip van het moment van uitlezen. De



actuele stand voor elektriciteit bestaat uit vier waarden waarmee het verbruik voor hoogtarief en laagtarief voor levering en teruglevering wordt geregistreerd. Voor gas bestaat de actuele stand uit een enkele waarde, waarbij de actuele stand bij gas de stand is op het moment waarop de elektriciteitsmeter en de gasmeter voor de laatste keer contact hebben gehad.

De P1-poort functioneert anders dan de P4-poort. De P1-poort genereert continue intensieve meetdata ('near real time') en niets anders dan dat. De netbeheerders en leveranciers kunnen deze P1-data niet op afstand uitlezen. Het is altijd de consument die zelf de data uit de P1-poort moet halen, bijvoorbeeld door een energiebesparingsdienst te koppelen aan de P1-poort.

Bovenstaande technische beschrijving kan als volgt grafisch worden weergegeven⁶⁰.



Figuur 2 Omgevingsmodel P4

De techniek van de slimme meter is nog volop in ontwikkeling. In de praktijk betekent dit dat de volledige set van functionele eisen uit het volledige Besluit in fasen wordt ingevoerd. Hierop wordt nader ingezoomd in de volgende paragraaf.

⁶⁰ Bron: EDSN – Detailprocesmodel P4 (centrale toegangsserver), versie 3.0.



7.2 Fasering Functionele Eisen

Op 1 januari 2012 is het Besluit in werking getreden waarin alle functionele eisen voor de slimme meter zijn vastgelegd. De fabrikanten van slimme meters zijn op dit moment nog niet in staat om slimme meters te leveren, die aan alle uiteindelijke functionele eisen van het Besluit voldoen. Het Ministerie houdt hier rekening mee door nog niet alle bepalingen van het Besluit in werking te laten treden. Om te voorkomen dat de slimme meters, die door de netbeheerders vanaf de start van de KSA worden geplaatst bij consumenten, niet conform alle geldende eisen van het Besluit zijn, zijn op dit moment nog niet alle bepalingen uit het Besluit in werking getreden. Met andere woorden: Het Besluit bevat alle functionele eisen waarover de slimme meter uiteindelijk dient te beschikken, maar aangezien de techniek, benodigd voor alle eisen, nog niet volledig is ontwikkeld door de fabrikanten van slimme meters, is het op dit moment nog niet mogelijk om een slimme meter te plaatsen die aan alle uiteindelijke eisen van het Besluit voldoet. Er is in overleg tussen het Ministerie en de netbeheerders een fasering opgesteld, die ertoe moet leiden dat het in werking treden van bepalingen uit het Besluit synchroon loopt met de technische vooruitgang van de slimme meter. In de monitoringrapportage van 2012 heeft ACM uitvoerig aandacht besteedt aan deze fasering.

De slimme meters die in 2012 en 2013 worden geplaatst zijn meters conform de zogenoemde DSMR 2.2+. De belangrijkste eisen die zijn opgenomen in deze DSMR-versie zijn:

Overzicht AMvB I-eisen

- a. Actuele meetstanden(e/g)
- b. Register en uitleeseisen (e/g)
- c. Firmware update (e)
- d. Schakelen/afsluiten (e/g)
- e. Beperken doorlaatwaarde (e)
- f. Veilig inschakelen gasmeter (g)
- g. Status meetinrichting weergeven (e/g)
- h. Kwaliteit van levering (metrologisch via P3 (e)
- i. Leveringstarief via P1 (e)
- j. Kwaliteit en status uitwisselen (e)
- k. Fraude detectie (e)
- l. P1 (e/g)
- m. P2 (e/g)
- n. Status uitwisselen (g)
- o. Communicatie via meetinrichting E (g)
- p. Conformiteit internationale standaarden (e/g)



- q. Security (e/g) ; encryptie + authenticatie

De functionele eisen die vanaf het einde van de KSA in volgende versies van de DSMR worden toegevoegd zijn:

Overzicht AMvB II-eisen

- r. Kwaliteit van levering via P1 (e)
- s. Administratief-uit op display (inclusief status wel/niet levering op afstand)
- t. Lokale temperatuurcorrectie (g)
- u. Actueel vermogen (e)
- v. Extra fraude detectie (g)

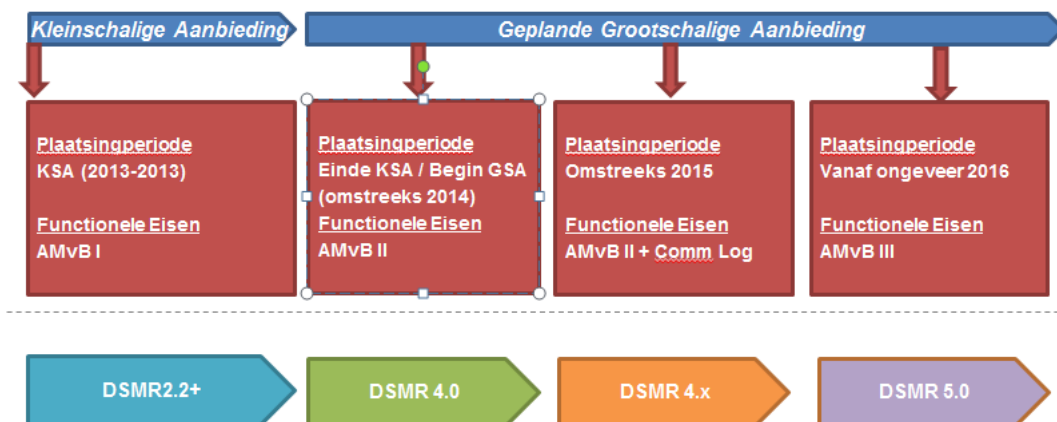
Overzicht AMvB III-eisen

- w. Modulaire communicatiemodule (e)
- x. Firmware update (g)
- y. Communicatie Logfile (e/g)

ACM verwacht dat de netbeheerders ook de specificaties van de P1-poort zullen upgraden. Toekomstige slimme meters zullen vermoedelijk nog intensiever ('real time') meetdata kunnen produceren op de consumentenpoort.

Vanwege het feit dat bepaalde technische specificaties niet (volledig) vóór de start van de GSA in de slimme meter aanwezig zijn, kan er op dit moment nog geen goed beeld worden gevormd van de wijze waarop consumenten om zullen gaan met functionaliteiten als de communicatie logfile (die weergeeft welke data op afstand zijn uitgelezen) of de status op de display (waaruit een consument kan afleiden wat de status is van de meter). Dit is een logisch gevolg van de ontwikkeling in techniek rondom de slimme meter.

Als gevolg van ontwikkelingen in Europese standaarden, als gevolg van ontwikkelingen op het gebied van telecom en als gevolg van ontwikkelingen in aanbestedingstrajecten met fabrikanten van slimme meters, heeft Netbeheer Nederland in het tweede kwartaal van 2013 bij het Ministerie gepleit voor een aanpassing in de fasering van functionele eisen. In het onderstaande schema is het voorstel van Netbeheer Nederland weergegeven.



Figuur 3 Fasering functionele eisen

De belangrijkste verschillen ten opzichte van de oorspronkelijk beoogde fasering, zoals beschreven in de monitoringrapportage van 2012, zijn:

- De drie functionele eisen die in 2012 nog onderdeel zouden vormen van de DSMR 5.0-meter, te weten de logfile, firmware update gas en de eis dat de meter een modulaire communicatiemodule dient te hebben worden met een andere fasering ingevoerd.
- Er wordt onderscheid gemaakt tussen een (nieuwe) 4.x-meter en de 5.0-meter, waarbij de 4.x-meter de logfile bevat. De firmware update gas wordt onderdeel van de 5.0-meter.
- Voor wat betreft de eis dat de slimme meter over een modulaire communicatiemodule dient te beschikken, geldt dat Netbeheer Nederland bij het Ministerie en ACM heeft aangegeven dat er Europese ontwikkelingen zijn die mogelijk er toe leiden dat het in stand houden van deze eis hoge(re) kosten met zich mee brengt. Het beeld hiervan is op dit moment echter nog niet volledig scherp bij de netbeheerders. Dit betekent dat ACM en het Ministerie er van uit gaan dat na de start van de GSA de netbeheerders het beeld hieromtrent zullen verscherpen, zodat de Minister (al dan niet in overleg met de Tweede Kamer) een optimale beslissing kan nemen over het wel of niet in stand houden van de eis tot modulariteit.
- Qua planning geldt dat de DSMR 4.x-meter vanaf 1 januari 2015 geplaatst zal worden en de 5.0-meter vanaf 2016/2017. In 2020 zullen de meeste consumenten uiteindelijk deze 5.0-meter geplaatst hebben gekregen.



ACM is door het Ministerie betrokken bij overleg over de aanpassing in de fasering en heeft de door Netbeheer Nederland voorgestelde aanpassing vanuit twee hoofdvragen benaderd:

1. Wat merkt de consument van de aanpassing?
2. Wat betekent de aanpassing voor het toezicht van de ACM?

Ad 1. ACM is van mening dat op korte termijn de consument niet of nauwelijks nadeel ondervindt van de eventuele aanpassing van de fasering. Omdat kwaliteitbeheer (in combinatie met implementaties van standaarden) en kostenbeheersing voor Netbeheer Nederland de aanleiding vormen voor de aanpassing is ACM van mening dat de consument uiteindelijk een groter voordeel kan hebben bij de aanpassing, mits de netbeheerders waarborgen dat de kwaliteit daadwerkelijk verbetert en de kostenvoordelen bij de consument terecht komen. Details hierover ontbreken op dit moment bij ACM, maar ACM gaat er van uit dat via de Regeling Meettarieven is gewaarborgd dat de consument uiteindelijk niet meer dan de kostendeekkende meettarieven betaalt. Deze regeling wordt uitgebreid beschreven in hoofdstuk 9 Zicht op Kosten.

Ad 2. ACM is van mening dat het onwenselijk is dat de fasering van wettelijke functionele eisen niet synchroon lopen met implementatie daarvan. ACM wil voorkomen dat consumenten meters krijgen geplaatst die niet aan de geldende functionele eisen uit het Besluit voldoen. Een dergelijke situatie kan de uitrol van de slimme meter doen stokken. Hier staat tegenover dat het aanpassen van functionele eisen aan de slimme meter niet lichtzinnig opgevat mag worden. De netbeheerders zijn er immers verantwoordelijk voor externe ontwikkelingen binnen de Nederlandse wet- en regelgeving toe te passen. Met andere woorden: ACM is van mening dat onweerlegbaar en objectief aangetoond moet worden dat bepaalde functionele eisen eventueel aangepast moeten worden. Er dient een scherp beeld te zijn van zaken als kosten en merkbare impact voor de consument. ACM gaat er van uit dat de netbeheerders met het Ministerie in overleg blijven over het in werking treden van de laatste functionele eisen.

ACM constateert dat de slimme meter die op basis van de huidige versie van de DSMR 2.2+ wordt geplaatst voldoet aan de thans geldende eisen uit het Besluit. ACM heeft geen signalen ontvangen dat dit anders gaat zijn bij de DSMR 4.0-meters. De eerste 4.0-meters worden geplaatst rond het moment van afronding van deze monitoringrapportage.

Zoals beschreven bevat het type slimme meter dat tijdens de KSA wordt geplaatst nog niet alle functionele eisen die uiteindelijk aan de slimme meter



worden gesteld. ACM is niettemin van mening dat zowel de DSMR 2.2+-meter als de DSMR 4.0-meter volwaardige slimme meters zijn, die de consument kan gebruiken voor kostenmonitoring, (energiebesparings)diensten en allerlei vormen van 'home energy management'.

7.3 Waarborgen Technische Betrouwbaarheid

ACM heeft Netbeheer Nederland gevraagd om een beschrijving van de wijze waarop de netbeheerders de technische betrouwbaarheid van de slimme meters waarborgen. In het eerste deel van deze paragraaf wordt de organisatiestructuur beschreven die Netbeheer Nederland heeft ingericht. Hierbij wordt onder meer toegelicht waar de verantwoordelijkheden liggen, op welk niveau de netbeheerders gezamenlijk optrekken in Netbeheer Nederland en waar de netbeheerders individueel verantwoordelijk zijn voor de uitvoer. Netbeheer Nederland heeft een kwaliteitsraamwerk Slimme Meters opgesteld waarin aandacht besteed wordt aan de kwaliteit en technische betrouwbaarheid van de slimme meters. In het tweede deel van deze paragraaf wordt stilgestaan bij dit kwaliteitsraamwerk. Hierbij wordt met name gekeken hoe dit raamwerk in de praktijk de technische kwaliteit van de slimme meters moet waarborgen.

Organisatiestructuur

Alle netbeheerders zijn verenigd in de Vereniging Meetbedrijven Nederland. Binnen deze vereniging vindt de coördinatie plaats op het beheer van het gehele meterpark in Nederland. De methode van beheer is opgesteld door de netbeheerders samen met KEMA en KIWA/Gastec en is vastgelegd in een reglement. Dit reglement is door Verispect geaccordeerd en tevens ziet Verispect toe op de uitvoering⁶¹.

De gezamenlijke netbeheerders werken al vanaf 2007 samen op het gebied van slimme meters. De netbeheerders hebben voor de uitrol de Projectgroep Aanbieding Slimme Meters (hierna: PgASM) ingericht die direct rapporteert aan de ledenraad van Netbeheer Nederland. De PgASM begeleidt en coördineert de voorbereidingen en ontwikkeling voor de uitrol van de slimme meters. Alle netbeheerders zijn vertegenwoordigd in de PgASM of in het orgaan waar de PgASM verantwoording aan aflegt. De individuele netbeheerders zijn ieder zelf verantwoordelijk voor de uitvoering.

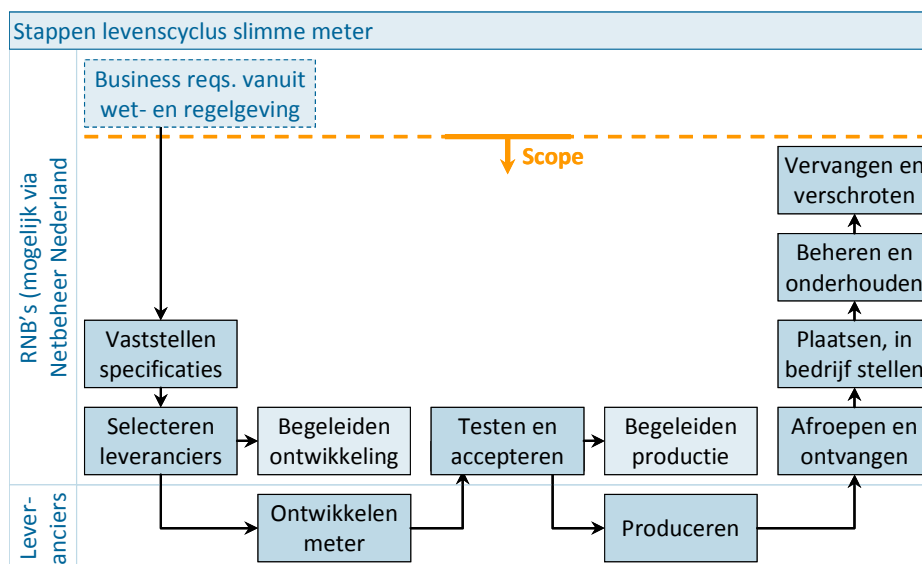
⁶¹ Onafhankelijk inspectiebedrijf dat namens de rijksoverheid toezicht houdt op de naleving van de Metrologiewet, de Wet op de kansspelen en de Waarborgwet.



De PgASM heeft een zogenoemd 'Technology Centrum' ingericht, waarin verschillende projecten en activiteiten zijn ondergebracht die de netbeheerders gezamenlijk uitvoeren. De meeste van deze activiteiten zijn in het kwaliteitsraamwerk vastgelegd.

Kwaliteitsraamwerk

Netbeheer Nederland heeft een kwaliteitsraamwerk opgesteld dat als doel heeft het "waarborgen dat de kwaliteit van het slimme meetsysteem adequaat (efficiënt en uitvalrisico beperkend) wordt bewaakt en daarbij tenminste voldoet aan de relevante wettelijke bepalingen en sectorafspraken betreffende marktfacilitering". Het kwaliteitsraamwerk geeft een uitgebreid overzicht van de verschillende processen die doorlopen worden in de volgorde van de levenscyclus van de slimme meter. Ter indicatie geeft onderstaand overzicht het kwaliteitsraamwerk van de netbeheerders weer.



Figuur 4 Kwaliteitsraamwerk slimme meetsysteem

In de monitoringrapportage van 2012 is uitgebreider stil gestaan bij elk van de stappen uit het kwaliteitsraamwerk. Deze processen zijn op hoofdlijnen niet gewijzigd en zullen ook tijdens de GSA worden toegepast.

ACM stelt vast dat de netbeheerders een organisatie en proces hebben ingericht met als doel het waarborgen van de technische betrouwbaarheid van de slimme meter. Als resultaat hiervan mag de consument er op rekenen dat de slimme meters die worden geplaatst uitgebreid zijn getest, voldoen aan de eisen voor technische betrouwbaarheid en voldoen aan functionele eisen uit wet- en regelgeving. Dit neemt uiteraard niet weg dat bij individuele slimme meters storingen kunnen voorkomen. Voor deze storingen geldt dat ook hier de netbeheerders een controle- en rapportage systematiek hebben ingericht.



7.4 Betrouwbare Meetstanden

In aanvulling op het onderwerp van de technische betrouwbaarheid van de slimme meter, heeft ACM een tweetal waarnemingen gedaan die van belang zijn voor de consument en die raken aan het onderwerp van technische betrouwbaarheid. Het betreft de betrouwbaarheid van meetstanden die op afstand, dus via de P4-poort, worden uitgelezen en waarborgen omtrent het vastleggen van de eindstand van de analoge meter bij de plaatsing van de slimme meter.

Opvragen P4-standen

Zoals beschreven in Hoofdstuk 6 Informatievoorziening dienen consumenten met een slimme meter standaard een tweemaandelijks kostenoverzicht te ontvangen. Bij de leverancier ligt de taak om de meetstanden ten behoeve van dit overzicht op te vragen via de P4-poort van de slimme meter⁶².

In hoofdstuk 6 Informatievoorziening is beschreven dat in 2012 is vastgesteld dat nog niet alle consumenten met een slimme meter door hun leverancier van een indicatief kosten- en verbruiksoverzicht werden voorzien. In de rapportage over 2012 concludeerde ACM dat dit voor een deel kwam door initiële problemen bij het opvragen van meetstanden op de P4-poort en dat de netbeheerders en leveranciers er naar streven om de prestatie van de P4-poort in kaart te brengen met een rapportage.

Op dit moment ontvangt ACM concrete signalen van netbeheerders en leveranciers dat de initiële problemen rondom het uitlezen van de P4-poort (grotendeels) zijn opgelost. De netbeheerders en leveranciers brengen de prestaties van de P4-poort inmiddels in kaart met de toegezegde rapportage. Deze rapportage kent in opzet twee componenten: een netbeheerderscomponent en een leverancierscomponent. Aan de netbeheerderszijde wordt onder andere gerapporteerd over het tijdig beschikbaar stellen van opgevraagde meetstanden. Aan de leverancierszijde wordt onder andere gerapporteerd over het tijdig 'ophalen' van klaargezette standen.

ACM stelt vast dat er een nieuwe werkgroep is opgericht, die de performance van de P4-poort monitort en waarin leveranciers en netbeheerder participeren.

⁶² Het opvragen van meetstanden bij slimme meters door leveranciers is per 1 augustus 2013 ook voor jaarrekeningen en eindafrekeningen een kleinverbruikers een verplichting geworden (zie hoofdstuk 11 Meetstanden & Facturering).



Specifieke verbeterpunten worden in deze werkgroep besproken. ACM is positief over het feit dat netbeheerders en leveranciers gezamenlijk de prestatie van de P4-poort in kaart brengen en de performance bespreken met als doel om processen rondom het op afstand uitlezen van de slimme meter verder te verbeteren. ACM ziet op dit moment geen aanleiding (meer) om actie te ondernemen inzake de performance van de P4-poort. ACM zal wel betrokken blijven bij het verder verbeteren van de prestaties van de P4-poort, maar dit zal vanuit regulier toezicht plaatsvinden.

Eindstanden analoge meters

In de levenscyclus van de slimme meter is de daadwerkelijke plaatsing van de slimme meter bij de consument een belangrijke stap. Dat is immers het moment waarop de analoge meter inclusief de meetstand fysiek wordt verwijderd. Het is essentieel bij de meterwissel de eindstand van de analoge meter correct over te nemen, aangezien er na verwijdering van de analoge meter geen controle mogelijkheid meer is voor de consument. Het opnemen, registreren en controleren door de consument van deze 'analoge' eindstand is in de ogen van ACM een stap die extra aandacht verdient⁶³. In de monitoringrapportage van 2012 is geconstateerd dat de netbeheerders geen eenduidige methode hebben voor het opnemen van de eindstanden bij de meterwissel met als gevolg een verhoogd risico op foutieve of fictieve eindstanden. Kernpunt was dat validering en accordering van eindstanden door de consument ('vier ogen principe') niet optimaal was gewaarborgd.

Volgens Netbeheer Nederland borgen inmiddels alle netbeheerders dat de consument is betrokken bij het noteren van eindstanden. Netbeheer Nederland schetst hoe dit op drie verschillende manieren plaats vindt:

1. De monteur voert de eindstanden in op een PDA en laat de klant op de PDA hiervoor tekenen. Daarnaast krijgt de klant nog een fysieke meterkaart met de eindstanden van de oude meter en de beginstanden van de nieuwe meter, en wordt het belang van deze standen uitgelegd.
2. De monteur laat de klant de eindstanden van de meters zien en voert de eindstanden in op een PDA maar bij deze PDA is het technisch niet mogelijk om te tekenen. De monteur vult de standen in op een meterkaart, geeft deze aan de klant en maakt de klant duidelijk wat het belang van deze standen is.

⁶³ In de Informatiecode zijn al bepalingen omtrent dit proces opgenomen, zoals in paragrafen 3.11 en 5.2.



3. Incidenteel (bijv. bij urgente storingen) kan het zijn dat er geen PDA gebruikt wordt, maar dan wordt er, conform proces/instructies, wel een fysieke meterkaart aan de klant gegeven.

Details in uitvoering verschillen dus nog per netbeheerder, maar bij alle varianten is er sprake van het vier ogen principe. Met bovenstaande werkwijzen wordt de klant betrokken bij het proces. De consument kan de eindstanden verifiëren en krijgt altijd een bewijs van de genoteerde standen.

7.5 Conclusies

De hoofdconclusie ten aanzien van technische betrouwbaarheid is dat de slimme meters die worden geplaatst uitgebreid zijn getest, voldoen aan de eisen voor technische betrouwbaarheid en voldoen aan functionele eisen uit wet- en regelgeving. De netbeheerders hebben een organisatie en processen ingericht met als doel het waarborgen van de technische betrouwbaarheid van de slimme meter. Dit neemt uiteraard niet weg dat, bij individuele slimme meters, storingen kunnen voorkomen. Voor deze storingen geldt dat ook hier de netbeheerders een controle- en rapportage systematiek hebben ingericht. Het aantal storingen bij de plaatsing van de slimme meter bedraagt op dit moment ongeveer 1% (waarbij deze meters direct worden vervangen). Dit is conform planning van Netbeheer Nederland.

Zijn er belemmeringen voor de GSA?

ACM ziet geen belemmeringen ten aanzien van de technische betrouwbaarheid van de slimme meter. ACM is van mening dat huidige slimme meters volwaardige slimme meters zijn, die de consument goed kan gebruiken voor energiebesparingsdiensten en overige toepassingen. Dat neemt niet weg dat komende generaties slimme meters over meer functionaliteiten zullen beschikken conform functionele eisen uit wet- en regelgeving.

Zoals beschreven in Hoofdstuk 3 Voortgang Uitrol wordt bij de afronding van deze monitoringrapportage in overleg tussen het Ministerie, netbeheerders en leveranciers besluitvorming afgerond over de schakelfunctie van de slimme meter en de fasering van het in werking treden van een drietal functionele eisen aan de slimme meter. Deze besluitvorming heeft mogelijk invloed op functionaliteiten van de slimme meter en ook op de inkoop van slimme meters door netbeheerders.

Zijn er aanvullende maatregelen nodig?

Diverse Europese lidstaten zijn nog volop bezig met besluitvorming over de



slimme meter. Internationale technische en kwalitatieve standaarden, alsmede telecom technologie ontwikkelen zich snel. De netbeheerders dienen deze externe ontwikkelingen binnen de Nederlandse wet- en regelgeving toe te passen.



8 Privacy & Security

Bescherming van persoonsgegevens en beveiliging van de meetinrichting (hierna: privacy en security) worden beschouwd als essentiële randvoorwaarden voor de uitrol van de slimme meter. De bescherming van persoonsgegevens en de beveiliging van de meetinrichting hebben in Nederland het wetgevingstraject voor een belangrijk deel bepaald. De Elektriciteitswet en de Gaswet bevatten een sectorspecifiek kader dat aansluit op de uitgangspunten van internationale en nationale wetgeving voor bescherming van persoonsgegevens en beveiliging.

Hierna wordt eerst op hoofdlijnen het wettelijk kader voor privacy en security beschreven, waarbij het toezicht en de waarborgen voor de consument centraal staan. Vervolgens wordt beschreven op welke wijze de netbeheerders de privacy & security waarborgen. Aangezien privacy & security zich niet beperkt tot het netbeheerdersdomein, maar ook de consument, leveranciers, onafhankelijke dienstenaanbieders en de meetbedrijven betreft, heeft ACM eind 2012 een externe en keten brede risicoanalyse laten uitvoeren door TNO. De resultaten en de betekenis ervan voor het toezicht worden beschreven in paragraaf 8.3.

8.1 Wettelijk kader & Toezicht

Kernpunten energiewetgeving

De energiewetgeving bevat enkele specifieke eisen die aan het uitlezen van slimme meter gesteld worden. De Informatiecode bevat bijvoorbeeld een verplichting voor netbeheerders en leveranciers om via het jaarverslag (evenals via de website van netbeheerder of leverancier) een verklaring af te leggen over de naleving van de verantwoordingsvoorwaarden die ACM in de Informatiecode heeft vastgesteld. Deze verklaring kan bijvoorbeeld gebaseerd zijn op een auditrapport of op de bevindingen van een privacyfunctionaris. ACM houdt toezicht op goede en tijdige publicaties van deze verklaringen door de energiebedrijven. De basis voor de verplichting voor het opstellen van de verklaringen is geregeld in artikel 53 van de Elektriciteitswet 1998 en in artikel 21 van de Gaswet, waarin wordt gewezen op een Ministeriële Regeling die 'in ieder geval regels [bevat] over de verantwoording in de toelichting op de jaarrekening over het voldoen aan de voorwaarden [...]'. Dit artikel is op 1 juli 2011 in werking getreden. De Regeling Gegevensbeheer en Afdracht



Elektriciteit en Gas⁶⁴ is de genoemde regeling en is eveneens op 1 juli 2011 in werking getreden. Dit betekent dat de wettelijke plicht voor netbeheerders en leveranciers om te rapporteren over het voldoen aan voorwaarden op het gebied van persoonsgegevens en beveiliging vóór de start van de KSA in werking is getreden.

Om in de praktijk tot een goede en uniforme uitvoer te komen is per 1 augustus 2013 de Informatiecode aangepast. Dit betekent dat de netbeheerders en leveranciers in de praktijk vanaf 1 januari 2014 invulling kunnen geven aan de rapportageverplichting conform de Informatiecode. In de loop van 2014 zal op basis van de jaarrekeningen over kalenderjaar 2013 voor het eerst een volledig inzicht ontstaan of alle netbeheerders en leveranciers in staat zijn om een goedkeurende auditverklaring te publiceren.

Ook is artikel 6 van het Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen van 27 oktober 2011 relevant, waarin wordt gesteld dat de meetrichting beveiligd moet zijn tegen fraude met, misbruik van of inbreuk op de meetinrichting.

Wet Bescherming Persoonsgegevens

De Wet Bescherming Persoonsgegevens (hierna: Wbp) mag beschouwd worden als het algemeen juridisch kader voor bescherming van persoonsgegevens in Nederland. De meetgegevens die de slimme meter genereert worden beschouwd als persoonsgegevens. Op grond van artikel 13 Wbp dient zowel de netbeheerder als de leverancier bijvoorbeeld passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. In Nederland is het College Bescherming Persoonsgegevens (hierna: CBP) verantwoordelijk voor het toezicht op de Wbp.

ACM stelt vast dat het CBP betrokken is geweest bij de totstandkoming van het wetgevingskader in de energiewetten. ACM stelt tevens vast dat het CBP nog steeds actief is met toezicht op de ontwikkelingen rondom de slimme meter. Het beoordelen van gedragscodes van de netbeheerders en leveranciers is hierbij de kern (naast toezicht op de naleving van de Wbp). Het CBP heeft op 9 mei 2012 een goedkeurende verklaring afgegeven voor de Privacy Gedragscode van Netbeheer Nederland⁶⁵. Vervolgens heeft het CBP

⁶⁴ Zie Staatscourant, nummer 10775 Volledige naam 'Regeling van de Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie, houdende regels inzake de voorwaarden voor gegevensbeheer en afdracht elektriciteit en gas'.

⁶⁵ Zie Staatscourant, nummer 9616. Volledige naam 'Gedragscode Verwerking van Persoonsgegevens door Netbeheerders in het kader van Installatie en Beheer van Slimme Meters bij Kleinverbruikers'.



voor de gedragscode van de leveranciers een goedkeurende verklaring afgegeven op 8 januari 2013⁶⁶. De verklaringen houden op hoofdlijnen in dat de gedragscodes een juiste uitwerking vormen van de Wbp en andere wettelijke bepalingen betreffende de verwerking van Persoonsgegevens. De goedkeurende verklaringen gelden voor een periode van vijf jaar.

Samenloop bevoegdheden CBP en ACM

Voor wat betreft het toezicht op de privacy en security van de slimme meter is al eerder door de Minister aangegeven hoe het CBP en ACM elk hun eigen toezichtrol hebben. “In bepaalde gevallen kunnen zowel het CBP als ACM bevoegd zijn. Zoals ook in de toelichting bij het Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen is aangegeven is samenloop van bevoegdheden met name op het punt van de beveiliging van de meetinrichting denkbaar. ACM houdt toezicht op de beveiligingseisen van het Besluit. De beveiliging waar ACM op toeziet, heeft als doel het voorkomen van fraude met, misbruik van of inbreuk op de meetinrichting, bijvoorbeeld het door kwaadwillende derden manipuleren van de meetinrichting van een verbruiker waardoor diens rekening hoger uitvalt. De netbeheerder moet voorkomen dat dit gebeurt door de juiste beveiligingsmaatregelen te nemen. Daarnaast is beveiliging van de meetinrichting belangrijk vanwege de privacyaspecten die samenhangen met de verwerking van persoonsgegevens. Het CBP ziet toe op de naleving van deze verplichting. Het nalaten van het nemen van voldoende beveiligingsmaatregelen kan betekenen dat niet is voldaan aan zowel artikel 6 van het Besluit als artikel 13 van de Wbp. In dat geval zijn zowel ACM als het CBP bevoegd om te handhaven. Het CBP en ACM kunnen bij overtredingen een breed arsenaal aan sancties opleggen. Zo kan het CBP een last onder dwangsom opleggen en kan ACM een bestuurlijke boete opleggen of een aanwijzing geven⁶⁷.”

ACM vindt het belangrijk om voor de start van de GSA een goed beeld te hebben van de voortgang van de implementatie door de energiebedrijven van het vastgestelde wettelijk kader. Het zwaartepunt vanuit energiewetgeving bij de uitrol van de slimme meter ligt bij de netbeheerder die verantwoordelijk is voor het beheer van de gehele meetinrichting. De rol van de leverancier op het gebied van privacy en security is vanaf 1 augustus 2013 echter belangrijker geworden vanuit energiewetgeving. Met de start van het nieuwe

⁶⁶ Zie Staatscourant, nummer 23975. Volledige naam ‘Gedragscode Verwerking door elektriciteits- en gasleveranciers en door de onder hun verantwoordelijkheid handelende meetbedrijven van op Kleinverbruikers betrekking hebbende Persoonlijke Meetgegevens afkomstig uit Slimme Meters’.

⁶⁷ Kamerbrief van Minister Verhagen, 23 januari 2012, kenmerk ETM/EM / 11181624. In het citaat uit deze brief is de NMa is vervangen door ACM.



marktmodel is de leverancier immers verantwoordelijk voor het verzamelen van meetdata, welke beschouwd worden als persoonsgegevens. Vanuit Wbp ligt het zwaartepunt bij de leverancier, die verantwoordelijk is voor verwerking van persoonsgegevens.

Waarborgen omtrent intervaldata P4-poort

Een voorbeeld van mogelijke samenloop van bevoegdheden van CBP en ACM, evenals van extra waarborgen vanuit energiewetgeving ten opzichte van bestaande regelgeving in Wbp, betreft het onderwerp van intervaldata via de P4-poort. In 2013 heeft ACM met Energie-Nederland en Netbeheer Nederland overleg gevoerd over de wijze waarop netbeheerders en leveranciers dienen om te gaan met het door netbeheerders verlenen van toegang tot de P4-poort betreffende intervaldata. Zoals beschreven in hoofdstuk 7 Technische Betrouwbaarheid dient de leverancier over een expliciete toestemming ('klantmandaat') te beschikken van de consument in het geval een leverancier hoogfrequente meetgegevens ('intervaldata') op afstand wil uitlezen (via de P4-poort). Bij de uitwerking van de privacy-processen betreffende intervaldata P4-poort stuiten de marktpartijen op de vraag hoe de toegang tot deze intervaldata geregeld moet worden⁶⁸.

ACM heeft naar aanleiding van dit verzoek, in overleg met het CBP, een analyse gemaakt van het juridisch kader en hieruit blijkt dat er zowel vanuit de Wbp als vanuit de energiewetgeving verplichtingen zijn voor leveranciers en netbeheerders. Deze dienen te waarborgen dat de intervaldata, die privacy gevoelig zijn, goed beschermd zijn. ACM stelt vast dat artikel 79, lid 1 van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 37, lid 1 van de Gaswet van toepassing zijn op intervaldata P4-poort⁶⁹. Dit betekent onder andere dat de geheimhoudingsplicht (van de intervaldata die de leverancier opvraagt) bij de netbeheerder ligt en dat het daarom aan de netbeheerder is om vast te stellen of de leverancier voldoet aan de voorwaarden om toegang te verkrijgen tot de intervaldata. ACM is van mening dat de netbeheerder zich van voldoende waarborgen dient te voorzien om te voorkomen dat gegevens beschikbaar worden gesteld zonder dat hier een klantmandaat voor aanwezig is. Mocht

⁶⁸ Zoals beschreven in hoofdstuk 7 Technische Betrouwbaarheid kan de P4-poort eenmaal per 24 uur worden uitgelezen met bijvoorbeeld kwartierwaarden elektriciteit. Deze frequentie is veel minder dan de near real time meetstanden van de P1-poort. Dit betekent dat de P4-poort minder privacy gevoelig is dan de P1-poort. (maar nog steeds wel privacy gevoelig is).

⁶⁹ Eveneens maken

1. artikel 26ab, lid 3 van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 13b, lid 3 van de Gaswet
2. artikel 8, onderdeel a van de WBP
3. artikel 8, onderdeel a van de 'Regeling gegevensbeheer en afdracht'
4. artikel 10.3 van de Informatiecode Elektriciteit en Gas

deel uit van het wettelijk kader voor waarborgen omtrent intervaldata P4-poort



een leverancier onverhoopt toch intervaldata opvragen en verwerken zonder dat er sprake is van een klantmandaat dan kan het CBP actie ondernemen of artikel 8 wordt overtreden, hetgeen betekent dat een verantwoordelijke zonder grondslag gegevens verwerkt. Als het CBP deze overtreding heeft vastgesteld dan kan, in het kader van handhaving, eventuele bestuursdwang volgen. Een opvraag zonder klantmandaat door een leverancier is overigens ook een afwijking van de Gedragscode door de leverancier (ervan uitgaande dat de leverancier de Gedragscode heeft ondertekend). Tevens zou het opvragen van intervaldata zonder klantmandaat door een leverancier moeten betekenen dat de leverancier in kwestie in een dergelijke situatie niet aan de verplichting uit de Regeling gegevensbeheer en afdracht en Informatiecode kan voldoen. De leverancier zal immers, naar verwachting, geen -door de informatiecode voorgeschreven- goedkeurende verklaring kunnen opleveren bij de toelichting op de jaarrekening waaruit blijkt dat de mandaatverplichting is nageleefd.

ACM is van mening dat het wettelijk kader en het toezicht op de naleving daarvan voldoende waarborgen biedt voor de consument bij het onderdeel klantmandaat. Op dit moment hebben leveranciers en netbeheerders de processen omtrent het klantmandaat bij intervaldata P4-poort echter nog niet volledig uitgewerkt. Dat geldt zowel voor de geheimhoudingsplicht bij netbeheerders als voor de plicht tot het opstellen van een goedkeurende verklaring bij de leveranciers. Tot op heden hebben zich geen incidenten voorgedaan rondom de klantmandaten. Desondanks vindt ACM het belangrijk dat deze processen op korte termijn alsnog volledig worden geïmplementeerd door leveranciers en netbeheerders. ACM houdt toezicht op de implementatie door netbeheerders en leveranciers.

8.2 Waarborgen Netbeheerder

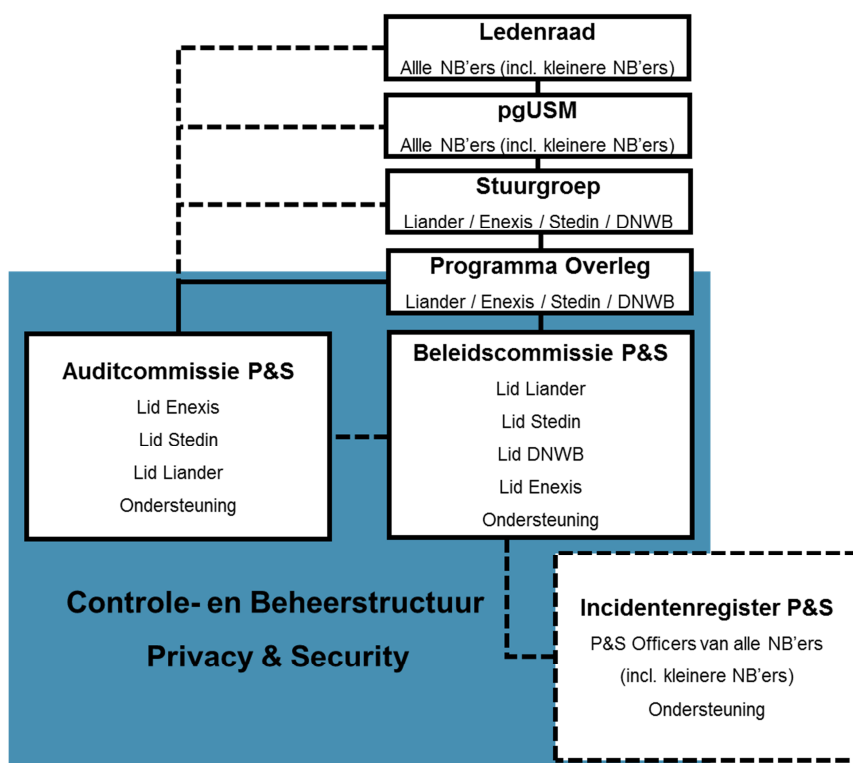
Hieronder wordt op hoofdlijnen beschreven op welke wijze netbeheerders de privacy & security waarborgen. Ten behoeve van het verkrijgen van inzicht in de mate waarin de netbeheerders uitwerking geven aan het vastgestelde wettelijk kader, heeft ACM aan Netbeheer Nederland gevraagd om inzicht te geven in de voortgang van de inhoudelijke uitwerking, evenals om inzicht te geven in de wijze waarop de netbeheerders zich georganiseerd hebben om alle relevante aspecten op het gebied van privacy en security te waarborgen.

Beschrijving privacy & security organisatie

Binnen Netbeheer Nederland is voor de gezamenlijke ontwikkeling van de slimme meterketen door de netbeheerders het Technology Center ingericht. Het Technology Center legt verantwoording af aan de Project Groep Aanbieder Slimme Meters (PgASM). Alle netbeheerders zijn vertegenwoordigd in de PgASM.



Binnen het Technology Center is er een Programma Overleg en daaronder is een controle- en beheerstructuur voor de privacy en security aspecten van de slimme meterketen ingericht. Hierbinnen bestaan de Beleidscommissie P&S primair voor de zelfregulering, de Auditcommissie P&S voor de sectorbrede toets van de zelfregulering en het Incidentenregister P&S om privacy en security gerelateerde incidenten uit te wisselen. In de afbeelding hieronder is de organisatie van de controle- en beheerstructuur voor de privacy en security aspecten van de slimme meterketen weergegeven:



Figuur 5: Controle en Beheerstructuur Privacy & Security

Vanuit deze controle- en beheerstructuur voor privacy en security worden er diverse zaken geregeld voor privacy en security, specifiek voor de slimme meterketen kleinverbruik:

- Er worden periodiek stakeholderanalyses uitgevoerd. De uitkomsten van de stakeholderanalyses worden geverifieerd door stakeholders in rondetafelbijeenkomsten.
- Er vinden vanuit de netbeheerders periodiek risicoanalyses plaats. Een risicoanalyse heeft als scope de hele slimme meterketen, van de meterkast bij de consument tot en met de factuur van de leverancier en het besparingsadvies van onafhankelijke dienstenaanbieders. Immers, bepaalde zaken waar de netbeheerder niet direct voor verantwoordelijk is, kunnen uitstralen naar de zaken waar de netbeheerder wel direct voor verantwoordelijk is.



- Er zijn voor de netbeheerders eisen en maatregelen vastgelegd in de P&S sectoreisen met als doel het beperken van kans en impact van bepaalde risico's zoals fraude met, misbruik van of inbreuk op de meetinrichting, bijvoorbeeld door kwaadwillende derden.
- De netbeheerders moeten deze eisen en maatregelen binnen de eigen organisatie implementeren. Deze P&S sectoreisen vormen ook input voor beveiligingsmaatregelen voor de Dutch Smart Meter Requirements (DSMR).
- Er is een Privacy Gedragscode opgesteld (zie eerste paragraaf).

Diverse privacy & security onderwerpen in de slimme meterketen worden met elkaar besproken en vervolgens wordt de aanpak afgestemd. Vanuit het incidentmanagement van iedere netbeheerder worden privacy en security incidenten gedetecteerd, geregistreerd en opgevolgd. Vervolgens worden relevante incidenten met elkaar gedeeld via een ingericht incidentenregister. Dit heeft als doel dat ook andere netbeheerders tijdig maatregelen kunnen nemen zodat daarmee de sector als geheel beter beschermd wordt tegen dreigingen. Bovendien wordt lering getrokken uit geregistreerde en gedeelde incidenten.

Door vertegenwoordiging van de netbeheerders binnen de controle- en beheerstructuur privacy en security en de gezamenlijke aanpak hierbinnen, wordt een uniforme invulling van wet- en regelgeving betreffende privacy en security in de slimme meterketen kleinverbruik nagestreefd.

Indien er wijzigingen op het gebied van wet- en regelgeving zijn, die van toepassing zijn op privacy en security en de slimme meterketen, dan worden deze door de netbeheerders geïmplementeerd. Daarvoor worden op verschillende niveaus de veranderingen behandeld en vastgesteld: Ledenraad Netbeheer Nederland, PgASM, Technology Center en Beleidscommissie P&S. De Beleidscommissie P&S onderzoekt of de wijzigingen van invloed zijn op de zelfregulering en stelt wijzigingen van de P&S sectoreisen en de Privacy Gedragscode voor aan het Technology Center, PgASM en Ledenraad Netbeheer Nederland. Ook vanuit stakeholderanalyses, risicoanalyses, audits en het incidentenregister kunnen er maatregelen noodzakelijk blijken die leiden tot aanpassingen in de zelfregulering. De uitwerking van de verplichting om de meetinrichting te beveiligen tegen fraude, misbruik en inbreuk is weergegeven in het document Privacy Security (P&S) Sectoreisen 1.5⁷⁰.

⁷⁰ Dit document is te vinden op de website van Netbeheer Nederland onder de naam Privacy and Security of the Advanced Metering Infrastructure', Main document van 11 januari 2012.



De netbeheerders hanteren een zogenoemde 'plan-do-check-act cyclus' die moet waarborgen dat de sectoreisen volledig en correct geïmplementeerd zijn door de netbeheerders. In 2013 wordt deze cyclus voor de eerste keer in zijn geheel doorlopen. Hierbij is een externe audit ingezet. Deze externe audit had als doel om onafhankelijk zekerheid ('assurance') te verkrijgen over de mate van beheersing van privacy en security. De externe audit moet leiden tot verbetermaatregelen door individuele netbeheerders in de vorm van implementatie aanpassingen van alle relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en uit zelfregulering. Netbeheer Nederland hanteerde 1 oktober 2013 als uiterste datum voor de individuele netbeheerders om deze verbetermaatregelen te hebben verwerkt. Netbeheer Nederland heeft een vervolg audit gepland met als doel om vast te stellen of alle maatregelen zijn doorgevoerd en of elke netbeheerder voldoet aan alle eisen uit wet- en regelgeving en zelfregulering.

Beschouwing netbeheerdersdomein

ACM stelt vast dat de netbeheerders een controle- en beheersorganisatie hebben ingericht die een combinatie vormt van individuele netbeheerders verantwoordelijkheden en coördinatie door Netbeheer Nederland. Hierbij is het streven om continue privacy & security verbeteringen door te voeren als gevolg van de continue veranderende omgeving.

ACM is positief over het feit dat de netbeheerders vanuit deze controle- en beheersorganisatie de implementatie van wet- en regelgeving, evenals de implementatie van de zelfregulering (in de vorm van de P&S Sectoreisen en de Privacy Gedragscode) hebben laten toetsen middels een externe audit.

8.3 Waarborgen Keten

Hierboven is beschreven welke maatregelen de netbeheerders hebben genomen ten aanzien van de privacy en security van de slimme meter. De privacy en security van de slimme meter houden echter niet op bij de grens van het netbeheerdersdomein. ACM wenst voor de start van de GSA optimaal inzicht te verkrijgen in de risico's voor consumenten buiten het netbeheerdersdomein. ACM heeft eind 2012 onder leiding van TNO een risico analyse laten uitvoeren met als doel te bepalen waar zich in de slimme meter keten privacy & security risico's bevinden en op welke wijze middels sectorspecifiek toezicht extra waarborgen gegeven kunnen worden om deze risico's te beheersen⁷¹.

⁷¹ Het onderzoek 'Risicoanalyse Slimme Meter Keten. Privacy en Security in het nieuwe markmodel' is op verzoek van ACM uitgevoerd door een partnerhip van TNO, PI-Lab, Tilt en



Resultaten risicoanalyse slimme meterketen TNO

In Bijlage B is de samenvatting uit het eindrapport van de risicoanalyse, alsmede de 'observaties' en 'bevindingen' uit het eindrapport opgenomen. Hieronder worden de belangrijkste onderzoeksresultaten kort beschreven en wordt per resultaat aangegeven wat de betekenis is voor toezicht door ACM en voor de waarborgen voor de consument.

Onderzoekresultaat 1: TNO stelt dat de uitwerking en de nadere invulling van het nieuwe marktmodel nog in volle gang zijn en dat diverse aspecten van privacy & security nog onvoldoende zijn uitgewerkt, vastgelegd en geïmplementeerd.

Betekenis voor toezicht door ACM van onderzoekresultaat 1:

ACM is het eens met de constatering van TNO dat uitwerking van wet- en regelgeving tijdens de KSA nog in volle gang is. Dit komt enerzijds vanwege het gefaseerd in werking treden van wet- en regelgeving en anderzijds door langere doorlooptijden van bepaalde implementatieprocessen, zoals processen waarbij afstemming tussen leveranciers en netbeheerders nodig is.

Op het gebied van privacy en security geldt bijvoorbeeld dat als gevolg van recente wijzigingen van de Informatiecode ACM op zijn vroegst begin of medio 2014 voor het eerst kan vaststellen of leveranciers en netbeheerders allemaal in staat zijn om bij de toelichting op de jaarrekening goedkeurende verklaringen op te leveren inzake goede uitvoer van regelgeving en zelfregulering. ACM is van mening dat er op dit moment geen aanleiding is om de start van de GSA uit te stellen als gevolg van fasering in regelgeving of als gevolg van nog niet volledig uitgewerkte processen en nog lopende implementaties. Het feit dat er tussen 1 januari 2013 en medio 2013 zo'n 450.000 slimme meters zijn geïnstalleerd (zie hoofdstuk 3 Voortgang Uitrol) en dat dit niet of nauwelijks tot privacy & security klachten heeft geleid is daar een belangrijke graadmeter voor. ACM verwacht niet dat het geleidelijk opvoeren van het uitroltempo vanaf 2014 gaat leiden tot een (forse) toename van signalen over privacy & security. Daarnaast beschikt ACM over voldoende middelen om goed toezicht te houden op de naleving en implementatie van alle relevante wet- en regelgeving. Ook het CBP kan handhavend optreden, indien de WBP wordt overtreden.

Onderzoekresultaat 2: TNO stelt dat de rol van de ODA niet is gedefinieerd of



is ingeperkt. Als gevolg hiervan ontbreekt een helder kader voor toetredingscriteria en toezicht op de ODA's.

Betekenis voor toezicht door ACM van onderzoekresultaat 2:

ACM is het eens met de constatering van TNO dat de ODA-rol niet specifiek is gedefinieerd in regelgeving⁷². Uit de wetsgeschiedenis van de slimme meter blijkt dat dit een bewuste keuze is van de wetgever. Naar de mening van ACM betekent het ontbreken van een definitie (in energiewetgeving) niet dat het toezicht op ODA's tekort schiet. Diverse nationale en internationale consumentenbeschermende maatregelen beschermen de consument in het vrije domein tegen misbruik of oneerlijke handelspraktijken. ACM is tevens toezichthouder voor consumentenwetgeving (zoals de Wet Oneerlijke Handelspraktijken). Ook zijn andere toezichthouders actief om de consument te beschermen, zoals uiteraard het CBP⁷³. Tot slot wordt opgemerkt dat netbeheerders, via certificeringen door uitvoeringsorganisatie EDSN, wel degelijk toetredingscriteria hanteren voor de P4-poort.

Bovenstaande neemt niet weg dat TNO een scherpe waarneming inbrengt ten aanzien van het level playing field in het vrije domein. Deze waarneming hangt samen met de maatregelen waar in hoofdstuk 6 Informatievoorziening voor wordt gepleit.

Onderzoekresultaat 3: TNO stelt vast dat er onderscheid gemaakt zou moeten worden tussen P1-poort ODA's en P4-poort ODA's. Tevens stelt TNO dat leveranciers ook als ODA opereren, het risico bestaat dat informatie vanuit de leveranciersrol wordt gebruikt voor de ODA-rol. TNO acht deze rolvermenging een hindernis voor een level playing field voor ODA's (zie ook hoofdstuk 6 Informatievoorziening).

Betekenis voor toezicht door ACM van onderzoeksresultaat 3:

Inzake de opmerking over het verstoren van het level playing field voor ODA's geldt dat ACM constateert dat op dit moment enkele leveranciers actief zijn met energiebesparingsdiensten voor consumenten. Wet- en regelgeving biedt de leveranciers deze mogelijkheid en ACM vindt het belangrijk dat

⁷² De Elektriciteitswet spreekt bij artikel 26ab, lid 4 wel van een 'derde'. De Memorie van Toelichting Novelle spreekt bij paragraaf 3.3 eveneens van derden.

⁷³ Een goed voorbeeld van consumentenbescherming op privacy & security gebied in het vrije domein is te vinden in het persbericht van het CBP van 22 augustus 2013 op www.cbppweb.nl. In dit persbericht wordt beschreven dat het CBP actie heeft ondernomen jegens een aanbieder van slimme televisies, omdat de aanbieder de consument onvolledig en onjuist heeft geïnformeerd over het feit dat de slimme televisie 'terugkijkt' en persoonsgegevens verzamelt. Volgens het persbericht waren consumenten zich hier niet van bewust. De aanbieder zou hebben aangegeven de informatievoorziening te willen laten voldoen aan de eisen van het CBP.



consumenten een ruime keuze hebben in aanbod van (energiebesparings)diensten rondom de slimme meter. ACM beschrijft in hoofdstuk 6 Informatievoorziening echter wel het belang van een level playing field op de markt voor energiebesparingsdiensten en pleit voor een non discriminatoire informatiebeschikbaarheid voor netwerkbedrijven, leveranciers en ODA's.

ACM is het eens met de constatering van TNO dat de P1-poort andere kenmerken heeft, waardoor andere risico's ontstaan dan bij de P4-poort. Met name het feit dat de consument 'zelf aan de slag kan' met de P1-poort gegevens en dat de P1-poort 'near real time' data genereert maakt de P1-poort op privacy-gebied op een andere manier risicovol(ler) dan de P4-poort (die minder frequente meetdata genereert, die echter wel op afstand worden uitgelezen). In combinatie met onderzoeksresultaat 2 valt op dat TNO wijst op risico's bij de consument zelf.

De combinatie van 1) een P1-poort die continu 'near real time' meetgegevens genereert die 2) via verschillende processen en systemen door derden kunnen worden verwerkt waarbij 3) de consument zich nog vaak niet bewust is van de risico's kan bij incidenten leiden tot verlies van vertrouwen bij consumenten.

Volgens TNO vormt dit een hoog risico waarbij de volgende scenario's worden benoemd: 1) derden die zich ongeautoriseerd toegang verschaffen via slecht beveiligde ODA-systemen 2) schending van het doelbindingsprincipe en 3) een consument die niet weet waar hij/zij toestemming voor geeft (het ontbreken van een 'informed consent')

ACM zal voor de start van de GSA een checklist voor consumenten op ConsuWijzer publiceren, die consumenten zal helpen om daadwerkelijk invulling te geven aan het beheersen van de risico's op privacy & security gebied. Op deze wijze zal de consument ook beter invulling kunnen geven aan het recht van 'expliciete toestemming' dat de basis vormt voor alle diensten die intensieve meetdata gebruiken (via P1- of P4-poort).

Schakelfunctie

Tot slot: TNO ziet misbruik van de schakelfunctie vanwege de grote potentiële impact en het feit dat met geavanceerde externe aanvallers rekening moet worden gehouden als een zeer hoog risico. In overleg met het Ministerie van Economische Zaken is besloten dat de discussie over de risico's van de schakelfunctie van de slimme meter buiten de reikwijdte van deze monitoringrapportage valt. ACM constateert dat het Ministerie van



Economische Zaken in 2013 overleg heeft gevoerd met belanghebbenden en experts en heeft hen daarbij de mogelijkheid geboden om zienswijzen in te dienen omtrent de schakelfunctie van de slimme meter. ACM stelt vast dat de bovengenoemde zienswijze van TNO in dit overleg aan het Ministerie ook kenbaar is gemaakt. Het Ministerie bereidt op het moment van het afronden van deze monitoringrapportage besluitvorming omtrent de schakelaar voor.

8.4 Conclusies

De hoofdconclusie ten aanzien van privacy & security is dat de netbeheerders hebben aangetoond dat zij een professionele organisatie en uitgebreide processen hebben ingericht met als doel het continue voldoen aan alle eisen uit wet- en regelgeving en aan de eigen sectoreisen. Dit is natuurlijk geen garantie dat er zich geen privacy of security incidenten zullen voordoen, maar ACM heeft wel een beeld gekregen dat de netbeheerders de slimme meter in Nederland goed beveiligen tegen fraude met, misbruik van of inbreuk op de slimme meter.

Zijn er belemmeringen voor de GSA?

De start van de KSA betekende voor netbeheerders en leveranciers dat zij veel nieuwe wet- en regelgeving moesten gaan implementeren. Op hoofdlijnen verloopt deze implementatie goed. Op het gebied van de implementatie van de wettelijke taken rondom klantmandaten geldt echter dat dit op het moment van het afronden van deze rapportage nog onvoldoende is.

De consument moet expliciet toestemming geven voor het op afstand uitlezen van zijn slimme meter indien deze vaker dan de bij wet benoemde situaties wordt uitgelezen, zoals voor het monitoren van zijn energieverbruik. Deze toestemming geeft de consument aan de leverancier of aan de dienstenaanbieder in de vorm van een klantmandaat. Dit klantmandaat hebben leveranciers en ODA's onder andere nodig om bij de netbeheerder aan te geven dat het verstrekken van meetgegevens door de netbeheerder niet in strijd is met zijn geheimhoudingsplicht van deze meetgegevens. Leveranciers en netbeheerders hebben Gedragscodes vastgesteld over de wijze waarop zij de privacy van de consument waarborgen (en waarop goedkeurende verklaringen door het College Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven). De processen tussen leveranciers en netbeheerders omtrent de klantmandaten zijn op dit moment nog niet volledig geïmplementeerd. Tot op heden hebben zich geen incidenten voortgedaan rondom de klantmandaten. ACM vindt het belangrijk dat deze processen op korte termijn alsnog volledig worden geïmplementeerd door leveranciers en netbeheerders. ACM houdt hier toezicht op.



Daarnaast lijkt de consument op dit moment niet goed in staat om zijn privacy rechten bewust en weloverwogen toe te passen bij het maken van keuzes voor energiebesparings(diensten) die gebaseerd zijn op de slimme meter. Uit een risicoanalyse door TNO blijkt dat de consument niet goed weet waar hij of zij op moet letten bij deze diensten die gebruik maken van meetgegevens, die beschouwd worden als persoonsgegevens. De gemiddelde consument wordt hierdoor alsnog kwetsbaar op privacy gebied, ondanks de extra waarborgen in energiewetgeving die aansluiten op internationale en nationale wetgeving voor bescherming van persoonsgegevens en beveiliging.

ACM beschouwt dit ontbreken van *'informed consent'* op termijn als een risico voor een optimaal verloop van de GSA, maar het is naar mening van ACM op dit moment geen aanleiding om de start van de GSA uit te stellen.

Zijn er aanvullende maatregelen nodig?

Inzake de klantmandaten houdt ACM toezicht op de implementatie door netbeheerders en leveranciers.

De consument dient geholpen te worden in het maken van privacy afwegingen bij het afnemen van energiebesparingsdiensten, zodat de consument optimaal gebruik maakt van de bescherming die het wettelijk kader biedt.

Het is belangrijk dat alle belanghebbenden en (energie)bedrijven de consument helpen met het benutten van zijn of haar rechten en het vergroten van het bewustzijn om zijn of haar privacy te blijven waarborgen. ACM zal hier zelf een bijdrage aan leveren door nog voor de start van de GSA een checklist op ConsuWijzer te publiceren, die zal ingaan op zaken waar de consument op moet letten bij het verlenen van expliciete toestemming rondom het uitlezen van intensieve meetgegevens. Netwerkbedrijven, leveranciers en ODA's zijn de aangewezen partijen om de consument optimaal te ondersteunen in het maken van privacy afwegingen.



9 Zicht op Kosten

De Minister heeft ACM gevraagd om in de monitoringrapportage ook aandacht te besteden aan de kostenefficiëntie van de uitrol van de slimme meter. De Regeling van de Minister houdende regels voor de meettarieven van netbeheerders van elektriciteit- en gasnetten⁷⁴ (hierna: Regeling meettarieven) definieert het huidige wettelijk kader omtrent de tarieven die de netbeheerders in rekening mogen brengen voor de meetdiensten die ze verrichten. Het betreft een meerjarige Regeling die voorziet in een aantal fasen met elk hun eigen reguleringsmethodiek. Om het begrip kostenefficiëntie in het juiste perspectief te kunnen plaatsen zal de historie van de regulering van de meettarieven en de huidige Regeling meettarieven hierna kort worden toegelicht.

In deze monitoringrapportage wordt dus uitsluitend naar kosten gekeken vanuit het vraagstuk van kostenefficiëntie van de slimme meter zelf.

9.1 Historie Meettarieven

Sinds 1 januari 2008 zijn de meettarieven voor elektriciteit gereguleerd. In dat kader heeft de Minister in 2007 bij Ministeriële regeling nadere regels gesteld ten aanzien van de meettarieven elektriciteit voor 2008⁷⁵. Uit de toelichting op deze regeling blijkt dat de Minister hiertoe heeft besloten na de constatering van ACM dat de meettarieven elektriciteit in het vrije domein tussen 2001 en 2006 met gemiddeld 83% waren gestegen. In de afwezigheid van grote kostenstijgingen (die de prijsstijging zouden verklaren) was dit een teken dat de vrije metermarkt niet werkte zoals op voorhand werd verwacht⁷⁶. Voor gas zijn de meettarieven sinds 1 januari 2012 gereguleerd.

Het tarief voor 2008 werd, op basis van deze regeling, vastgesteld op het gemiddelde van de 2005-tarieven van alle netbeheerders gecorrigeerd voor inflatie. De keuze voor een dergelijk, niet direct op kosten gebaseerd, tarief was gelegen in de veronderstelling dat de uitrol van de slimme meter binnen afzienbare tijd van start zou gaan en dat het 2005-tarief voldoende ruimte zou

⁷⁴ Regeling van de Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie van 16 november 2010, nr. WJZ/10167427, houdende regels voor de meettarieven van netbeheerders van elektriciteits- en gasnetten (stcrt. 18248 van 18 november 2010).

⁷⁵ Regeling van de Minister van Economische Zaken, nr. WJZ/70885967, houdende regels voor de meettarieven van netbeheerders van elektriciteitsnetten voor 2008 (srcrt. 141 van 25 juli 2007)

⁷⁶ Marktmonitor, ontwikkeling van de Nederlandse kleinverbruikermarkt voor Elektriciteit en Gas januari 2006 – juni 2006



bieden om de uitrol te financieren zonder grote tariefschommelingen te veroorzaken⁷⁷. Mede als gevolg van het verloop van het wetgevingstraject is de (kleinschalige) uitrol van de slimme meter pas op 1 januari 2012 van start gegaan. Tot en met de tarieven voor het jaar 2010 heeft de Minister jaarlijks een nieuwe regeling vastgesteld met hetzelfde 2005-tarief als uitgangspunt voor de meettarieven elektriciteit.

Vanwege de uiteindelijke vaststelling van het wetsvoorstel begin 2011 is de periode van regulering op basis van het 2005 tarief langer geworden dan oorspronkelijk beoogd. Daarnaast heeft ACM in de aanloop naar de start van de KSA geconstateerd dat er aanwijzingen zijn dat de kosten voor de traditionele meter beduidend lager lagen dan de opbrengsten uit dit gereguleerde meettarief en dat er ruime marges gemaakt werden door de netbeheerders op de traditionele meter. Deze combinatie leidde in 2010 tot een herziening van de regulering van de meettarieven voor elektriciteit en in 2011 ook voor de meettarieven gas.

9.2 Huidige Regulering Meettarieven

Het doel van de huidige regeling is te waarborgen dat netbeheerders over per saldo kostendekkende meettarieven (inclusief een redelijk rendement) beschikken en dat consumenten niet teveel betalen⁷⁸. De eerste (en thans geldende) fase van de regeling meettarieven kent nog steeds dezelfde basis voor de vaststelling van de meettarieven, namelijk een uniform tarief op basis van het 2005 tarief gecorrigeerd voor inflatie. Door ACM daarnaast, op basis van de Regeling meettarieven, de opdracht te geven de kosten van het meetdomein te monitoren, ontstaat er inzicht in het verschil tussen de opbrengsten uit de meettarieven en de daadwerkelijk gemaakte kosten in het meetdomein⁷⁹. Dit zegt echter niets over de efficiëntie van deze gemaakte kosten⁸⁰.

Vervolgens zullen de tarieven in de tweede fase van de regeling op basis van kosten worden vastgesteld. Dit betekent dat er een overgang komt van één uniform tarief naar individuele tarieven per netbeheerder. In aanvulling hierop

⁷⁷ Toelichting op de Regeling van de Minister van Economische Zaken, nr. WJZ/70885967, houdende regels voor de meettarieven van netbeheerders van elektriciteitsnetten voor 2008 (srcrt. 141 van 25 juli 2007)

⁷⁸ Voor elektriciteit vanaf het kalenderjaar 2011 en voor gas vanaf het kalenderjaar 2012 (Zie toelichting op de Regeling meettarieven)

⁷⁹ In de regulatorische accounting regels (RAR) is vastgelegd welke kostenposten de netbeheerders binnen het meetdomein mogen opvoeren bij ACM.

⁸⁰ Het is ook zo dat de monitoring van de kosten inzicht geeft in de kosten van het gehele meetdomein, waarbinnen het aandeel slimme meters wel steeds groter wordt.



kan ACM het geconstateerde verschil tussen de opbrengsten en kosten in de jaren voorafgaand aan fase twee en respectievelijk vanaf 2011 en 2012 voor elektriciteit en gas verrekenen in deze tarieven. Marges uit het verleden kunnen op deze manier worden betrokken bij de vaststelling van de tarieven. Uiteindelijk is voorzien in een derde fase waarin de meettarieven in de maatstafregulering worden opgenomen, op basis waarvan ACM jaarlijks de transporttarieven van de netbeheerders vaststelt⁸¹.

9.3 Uitwerking Kostenefficiëntie

Anders dan bij maatstafregulering, zoals toegepast voor de transporttarieven, zit er in de reguleringsmethodiek gedurende fase één en fase twee van de regeling meettarieven geen expliciete efficiëntieprikkels ten aanzien van de kosten. De tarieven worden immers gebaseerd op de kosten die de netbeheerders maken ten aanzien van het meetdomein. De vermogensvergoeding wordt echter wel gemaximeerd door de WACC. Op basis van de Regeling meettarieven kan ACM behaalde marges op het meettarief in de toekomst verrekenen. Deze mogelijkheid moet waarborgen dat de consument uiteindelijk niet te veel betaalt. Deze constructie maakt het mogelijk inzicht te krijgen in het verschil tussen inkomsten en kosten binnen het meetdomein gedurende de KSA en daarna. Daarnaast kan deze monitoring ook inzicht geven in kostenverschillen tussen netbeheerders onderling. Op dit moment is hier nog geen zicht op. ACM kan, op basis van de Regeling meettarieven, in de vaststelling van de tarieven echter geen beoordeling van doelmatigheid van deze kosten opnemen. Dat er momenteel nog geen efficiëntie prikkels in de regulering is ingebouwd, betekent niet dat er, afgezien van de maximering van de vermogensvergoeding, geen aandacht is voor kostenefficiëntie. Om naast de kostenmonitoring die ACM uitvoert meer zicht te krijgen op de kostenefficiëntie van de KSA heeft ACM aan Netbeheer Nederland gevraagd aan te geven welke maatregelen er genomen worden om de slimme meter zo kostenefficiënt mogelijk uit te rollen. Hierbij ligt de nadruk op drie kostenposten die uit diverse kostenonderzoeken als de belangrijkste en omvangrijkste naar voren zijn gekomen. Het gaat hierbij om de prijs van de meter, de installatiekosten van de meter en de kosten van de data-infrastructuur. Op basis van het antwoord op bovenstaande vraag kan ACM zich een beeld vormen van de maatregelen die de Netbeheerders nemen op het gebied van kostenefficiëntie. Het is echter niet mogelijk vervolgens ook aan te geven of en in welke mate deze maatregelen daadwerkelijk tot een hogere kostenefficiëntie leiden of gaan leiden.

⁸¹ De wetgeving voor de uitvoer van fase 1 en fase 2 is vastgelegd in de Regeling Meettarieven. Voor de uitvoer van fase 3 is aanvullende wetgeving nodig.



9.4 Maatregelen Kosten efficiëntie

Algemeen

Met de komst van de slimme meter, en de gehele infrastructuur daar omheen, is het niet meer vanzelfsprekend het kostenaspect puur toe te spitsen op de meter zelf. Er dient gekeken te worden naar de kosten van de integrale keten van de netbeheerder, dit wordt ook wel *Total Cost of Ownership* (hierna: TCO) genoemd. Uiteraard blijven de eerder genoemde kostenposten wel de belangrijkste kostenpijlers tijdens de uitrol van de slimme meter. De verwachting dat de meettarieven uiteindelijk geïntegreerd worden in de maatstafregulering zorgt er volgens Netbeheer Nederland voor dat er ondanks de huidige zekerheid van kostendeckking wel degelijk een efficiëntieprikkel in huidige Regeling Meettarieven zit. Netbeheer Nederland is van mening dat door de kapitaalintensieve uitrol van de slimme meter de lasten, in de vorm van afschrijvingskosten van de op dit moment geplaatste meters, nog geruime tijd relevant zijn in de maatstaf. Netbeheerders hebben daarom een belang bij een kostenefficiënt meterpark bij de overgang naar de maatstafregulering. ACM erkent bovenstaande prikkel, maar ziet dit meer als een indirecte efficiëntieprikkel. Deze wordt gecomplementeerd door de mogelijkheid om behaalde marges in het meetdomein in de toekomst in de tarieven te verrekenen. Aanvullend heeft Netbeheer Nederland specifiek voor de drie genoemde kostenposten toegelicht hoe er gestreefd is naar kostenefficiëntie.

De prijs van de meter

Netbeheer Nederland werkt nauw samen op het gebied van inkoop van de slimme meter. Samenwerking op dit vlak zou op twee manieren tot kostenbesparingen kunnen leiden. Enerzijds door een reductie van inkoopinspanningen en testprocessen, anderzijds door een grotere kracht op de inkoopmarkt, wat weer tot een lagere meterprijs zou kunnen leiden.

Samenwerking op het gebied van inkoop van de meter kan ook de kwaliteit van de meter bevorderen. Hoofdstuk 7 Technische Betrouwbaarheid geeft een indruk van (technische) onderwerpen waarop de netbeheerders samen werken. Gezamenlijk optreden met betrekking tot de inkoopvolumes, gezamenlijk specificeren en het opstellen van vrijwel identieke contractvoorwaarden, het gezamenlijk testen, gezamenlijke zekerstellen van support en garanties en het bereiken van een gezamenlijke balans tussen prijs, kwaliteit en risico.



Met de verwachting dat het Europese perspectief⁸² in de toekomst steeds belangrijker gaat worden benadrukt Netbeheer Nederland het belang van samenwerking ook in deze context. Inmiddels is duidelijk dat er niet één Europese gestandaardiseerde meter komt. Wel zijn er een aantal Europese standaardisatiecommissies op het gebied van (functionaliteiten van) de slimme meter, waar Netbeheer Nederland ook actief in participeert. De verwachting is dat deze verdergaande standaardisatie en vergroting van de marktkracht kan leiden tot een efficiënte inkoop van slimme meters en lagere TCO. Vanuit het Europese tempo van standaardisatie wordt effectuering van een nog meer gestandaardiseerde meter voor de Nederlandse markt voorzien in de loop van 2016 (DSMR 5.0). Vanwege de onzekerheid ten aanzien van de ontwikkeling van deze standaardisatie kan er een situatie ontstaan waarin de Nederlandse uitrol van de meter sneller gaat dan de ontwikkeling van een meer gestandaardiseerde meter. In dat geval is het mogelijk dat dit het kostenvoordeel van standaardisatie lager uitvalt.

Tenslotte benadrukt Netbeheer Nederland het belang van het openhouden van wegen naar verschillende communicatietechnologieën, zoals GPRS, CDMA of PLC. De individuele netbeheerder behoudt hiermee zijn eigen verantwoordelijkheid in de keuze van technologiemix en de bijbehorende kosten.

De installatiekosten van de meter

De beschikbaarheid van voldoende kwalitatief goed technisch personeel in het aankomende decennium is in het algemeen geen zekerheid. Netbeheer Nederland onderkent dit als een reëel risico voor de kostenefficiëntie en de kwaliteit van de grootschalige aanbesteding periode van slimme meters. Netbeheer Nederland heeft onderzoek gedaan naar de verwachte installatiecapaciteit in relatie tot verschillende uitrolstrategieën. Doel van het onderzoek was om enerzijds vast te stellen of er een capaciteitsprobleem kan ontstaan tijdens de GSA van slimme meters in de periode tot en met 2020 en anderzijds om te inventariseren welke mogelijke samenwerkingsverbanden de netbeheerders kunnen helpen om dit probleem aan te pakken.

Resultaat van het onderzoek is dat het er naar uitziet dat er voldoende potentiële installatiecapaciteit in de markt is. Het opschalen van de installatiecapaciteit tot de benodigde vraag vanuit de markt is te realiseren mits er in een vroeg stadium commitment wordt afgegeven aan de

⁸² In steeds meer Europese landen wordt er nagedacht over de uitrol van de slimme meter en worden er stappen gezet richting de inkoop van meters. De inkoopmarkt voor slimme meters zal in de toekomst daarom ook een Europese markt worden.



installateurs voor een langere termijn afname van installatiecapaciteit tijdens de GSA. Eveneens is er een aanbeveling om een gezamenlijk overleg tussen brancheverenigingen uit de installatiebranche en Netbeheerders te starten voor onder andere meer opleidings- en toetsingscapaciteit voor aanwijzing VOPM- en VP monteurs, het ontwikkelen van een nieuwe aanwijzing en als laatste het bevroeren van de certificaat-norm Bedrijfsvoering Elektrische Installaties (BEI) en Veiligheidsinstructie Aardgas (VIAG) voor de duur van de GSA. Voor bovenstaande aanbevelingen zijn inmiddels de benodigde acties in gang gezet.

Netbeheer Nederland geeft aan dat een ideale uitrol van slimme meters inhoudt dat de omwisseling van de elektriciteit- en gasmeter in één bezoek aan de klant plaatsvindt. De netbeheerders trachten in overleg met elkaar en met de installateurs de contacten met de klanten te optimaliseren.

De kosten van de data-infrastructuur

Op het gebied van data-infrastructuur en elektronische communicatie technieken is een aantal keuzes nog niet definitief gemaakt. Binnen Netbeheer Nederland is daarom een werkgroep Telecom ingesteld om gezamenlijk de (inter)nationale ontwikkelingen te volgen op het gebied van relevante elektronische communicatietechnologie en ten aanzien van regelgeving rondom standaardisaties. Definitieve keuzes voor technologieën en inrichtingen zijn afhankelijk van het integrale beleid van en de inrichting bij de individuele netbeheerders.

De technologieën en de te stellen eisen op het gebied van communicatie- en data-infrastructuur in relatie tot slimme meters en in relatie tot slimme netten zijn volop in ontwikkeling. De algemene strategie van de netbeheerders is dan ook om uit hoofde van kostenefficiëntie vooralsnog de wegen naar de verschillende technologieën open te houden. Dus om de weg vrij te houden naar de voor de individuele netbeheerder optimale keuze. De netbeheerders geven aan dat een uitbreiding naar meerdere producten een mogelijkheid zou kunnen zijn om de efficiëntie te verhogen. Tenslotte zijn er enkele netbeheerders die samenwerking zoeken met betrekking tot de Centrale Toegang Server (CTS).



9.5 Conclusies

De hoofdconclusie ten aanzien van kostenefficiëntie is dat de Regeling meettarieven waarborgt dat de consument niet te veel betaalt voor de diensten binnen het meetdomein, waaronder de slimme meter. ACM voert op dit moment de Regeling meettarieven uit. Op grond van de kostenmonitoring zal eerst inzicht ontstaan in het verschil tussen inkomsten en kosten van de netbeheerders in het meetdomein. Op dit moment zijn hier nog geen resultaten over beschikbaar.

Zijn er belemmeringen voor de GSA?

Op dit moment is er geen aanleiding om te pleiten voor aanvullende maatregelen. De huidige regeling biedt ACM de mogelijkheid om marges die nu mogelijk nog behaald worden binnen het meetdomein te verrekenen op een moment dat de kosten binnen het meetdomein, als gevolg van de uitrol van de slimme meter, gaan stijgen. Zo krijgen de netbeheerders over de looptijd van de Regeling meettarieven een kostendekkend tarief en betaalt de consument niet te veel. Uiteindelijk voorziet de Minister in een overgang naar een vorm van maatstafconcurrentie met bijbehorende efficiëntieprikkels. De verwachting is dat de huidige Regeling meettarieven nog enkele jaren van kracht zal blijven na de start van de GSA.

Zijn er aanvullende maatregelen nodig?

ACM is van mening dat de netbeheerders aandacht hebben voor kostenmonitoring en kostenefficiëntie en dat ze maatregelen nemen om de kostenefficiëntie van de uitrol van de slimme meter te vergroten zonder het kwaliteitsaspect uit het oog te verliezen. ACM kan op dit moment echter geen oordeel uitspreken over de mate waarin deze maatregelen daadwerkelijk resulteren in een grotere kostenefficiëntie. Op dit moment is er echter geen aanleiding om te pleiten voor aanvullende maatregelen.



10 Meetstanden & Facturering

Tijdens de Kamerbehandelingen is met enige regelmaat gewezen op de integriteit van meetgegevens in relatie tot de energierekeningen. Zo heeft de fractie van de SP gewezen op het feit dat de consument de keten “meter – transmissie – dataverwerking” ervaart als een soort black box die gevoelig is voor fouten⁸³. Door de fractie van de VVD is gewezen op enkele structurele problemen bij de liberalisering van de energiemarkt zoals “verkeerde meetgegevens” en “onjuiste afrekeningen”⁸⁴.

Hierop heeft de Minister toegezegd dat tijdens de KSA inzicht moet worden verkregen over de effecten van de uitrol, waaronder het feit dat de rekeningen moeten kloppen⁸⁵. In de Memorie van Antwoord aan de Eerste Kamer heeft de Minister bevestigd dat ACM ketenbreed zal monitoren, vanaf de plaatsing van de meter tot en met de energierekening op basis van meetstanden⁸⁶.

Naar aanleiding van deze discussie heeft de Minister aan ACM gevraagd om ook te rapporteren over een “kloppende rekening”. ACM interpreteert dit verzoek als de behoefte om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de administratieve processen rondom de slimme meter. Dit moet antwoord geven op de vraag of de meetgegevens (meetstanden), die met behulp van de slimme meters worden verzameld, kunnen resulteren in tijdige en correcte energierekeningen voor de consument. In deze rapportage is beschreven op welke wijze is geregeld dat de meetstanden van de slimme meter daadwerkelijk worden gebruikt op energierekeningen.

10.1 Nieuwe Marktmodel en Meetprocessen

Op 1 augustus 2013 is het nieuwe marktmodel van start gegaan. Dit houdt in dat onder andere de meetketen voor consumenten is omgekeerd. Leveranciers in plaats van netbeheerders hebben nu de wettelijke taak om meetgegevens te collecteren, te valideren en vast te stellen. Met behoud van verantwoordelijkheid mogen leveranciers daarvoor een meetbedrijf inschakelen. Het omkeren van de meetketen voor consumenten betekent dat administratieve meetprocessen, waaronder het verzamelen en bewerken van de meetgegevens, ingrijpend zijn gewijzigd. De wijzigingen in de

⁸³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2007–2008, 31 374 en 31 320, nr. 13.

⁸⁴ Plenair debat Tweede Kamer 17-2, van 3 november 2010.

⁸⁵ Plenair debat Tweede Kamer 17-16, van 3 november 2010.

⁸⁶ Eerste Kamer, vergaderjaar 2010–2011, 32 373, C.



meetprocessen hebben een veel grotere invloed op de kwaliteit van facturering dan het feit dat analoge meters geleidelijk worden vervangen door slimme meters. Voor het proces is het onderscheid tussen een meetstand van een analoge meter en een meetstand die op afstand is uitgelezen niet relevant. Voor analoge en slimme meters gelden namelijk dezelfde meetprocessen en dezelfde factureringsprocessen.

Relevant is wel het onderscheid tussen meetgegevens die gebruikt worden voor zogenoemde comptabele doelen en voor niet-comptabele doelen. Met comptabele doelen wordt bedoeld het opmaken van reguliere jaarafrekeningen of van eindafrekeningen die het gevolg zijn van mutatieprocessen, zoals een wisseling van leverancier of een verhuizing. Met niet-comptabele doelen wordt bedoeld het verstrekken van informatie ten behoeve van de tweemaandelijks verbruiksoverzichten.

In de volgende paragraaf worden de meetprocessen voor comptabele doelen beschreven, zoals die gelden sinds 1 augustus 2013.

10.2 Beschrijving Meetprocessen & Facturering

De huidige processen voor het opvragen en verwerken van meetgegevens voor zowel de reguliere jaarafrekeningen als voor de eindafrekeningen bij mutatieprocessen zijn beschreven in de nieuwe Informatiecode Elektriciteit en Gas⁸⁷. Deze nieuwe Informatiecode is door ACM op 13 juni 2013 vastgesteld en op 1 augustus 2013 in werking getreden.

Relevant is dat vanaf 1 augustus 2013 de leveranciers van consumenten de wettelijk taak hebben om de meetgegevens te collecteren, valideren en vast te stellen. Onder behoud van zijn verantwoordelijkheid mag de leverancier daarvoor een meetbedrijf inschakelen. De verschillen in de meetprocessen voor de reguliere jaarafrekeningen en voor de eindafrekeningen bij mutatieprocessen, zoals die tot voor kort golden, zijn daardoor vervallen.

Procesbeschrijving comptabele meetgegevens

De leverancier vraagt ten minste eenmaal per twaalf maanden de meetstand op en de leverancier vraagt in het kader van mutatieprocessen de meetstand op die betrekking heeft op de switchdatum of de verhuisdatum. In alle gevallen moet de leverancier daarbij aan de consument melden dat het niet

⁸⁷ Voorwaarden als bedoeld in artikel 54, eerste lid van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 22, eerste lid van de gaswet. Staatscourant van 31 juli 2013 nr. 21066.



(tijdig) verstrekken van de gevraagde meetstand er toe leidt dat hij de meetstand voor de jaarafrekening of voor de eindafrekening zal berekenen of schatten.

Hierna wordt de verkregen meetstand door de leverancier gevalideerd. De leverancier maakt daarbij gebruik van eerder vastgelegde gegevens die zijn opgenomen in het toegankelijk meetregister van de netbeheerders en controleert of de ingediende meetstand tussen de validatiegrenzen ligt die zijn opgenomen in de Informatiecode. Valt de ingediende meetstand buiten de validatiegrenzen, dan moet de leverancier met de consument in overleg treden met als doel om een nieuwe meetstand te verkrijgen of om te constateren dat de ingediende meetstand wel gebruikt kan worden en als gevalideerd kan worden beschouwd. Heeft de leverancier in het geheel geen meetstand ontvangen of heeft het overleg met de consument geen duidelijkheid verschaft over de bruikbaarheid van de ingediende meetstand die buiten de validatiegrenzen valt, dan zal de leverancier de meetstand berekenen op basis van de in de Informatiecode aangegeven rekenmethode.

In alle gevallen zal de leverancier de meetstand voor de consument vaststellen. Ook moet de leverancier de door hem vastgestelde meetstand naar de netbeheerder versturen.

De netbeheerders zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de inrichting en het beheer van het toegankelijk meetregister. In dit toegankelijk meetregister worden per consument (kleinverbruikaansluiting) de door de leverancier(s) vastgestelde meetstand en het door de netbeheerder berekende standaardjaarverbruik vastgelegd en beschikbaar gesteld.

Na ontvangst van de door de leverancier vastgestelde meetstand berekent de netbeheerder binnen vijf werkdagen het verbruik voor reconciliatie. Deze meetstand stuurt de netbeheerder vervolgens terug aan de leverancier. Dit betekent in het geval van een wisseling van leverancier dat de oude leverancier langs deze weg in kennis wordt gesteld van de voor hem relevante eindstand(en) op basis waarvan hij de eindafrekening kan opmaken.

Tot slot bepaalt de leverancier op basis van de vastgestelde meetstand en volgens de rekenmethode die is opgenomen in de Informatiecode het verbruik van de desbetreffende consument. Deze gegevens heeft de leverancier nodig voor het opmaken van de reguliere jaarafrekening. De oude leverancier kan op basis van de, via de netbeheerder verkregen, eindstand een eindafrekening opmaken.



De meetprocessen hebben als gemeenschappelijk kenmerk dat deze processen eindigen met de meetstanden en het gemeten energieverbruik (in kWh of m³) waarover de leverancier kan beschikken in het kader van zijn factureringsproces. Meetstanden en gemeten energieverbruik vormen de basis voor de energierekeningen, zowel de jaarafrekeningen als de eindafrekeningen, en vormen daarmee input voor de factureringsprocessen.

Het beschrijven van factureringsprocessen valt echter buiten de scope van deze rapportage. Hiervoor zijn de volgende redenen:

- Energierekeningen vormen feitelijk het sluitstuk op een privaatrechtelijke overeenkomst tussen de klant en zijn leverancier. Leveranciers verplichten zich tot het verrichten van diensten voor de klant. De klant verplicht zich op zijn beurt tot het betalen van de verschuldigde bedragen voor het verrichten van die diensten.
- Leveranciers zijn vrij in de wijze waarop zij in hun onderneming het factureringsproces inrichten. Factureringsprocessen zijn interne bedrijfsprocessen.
- In de wet- en regelgeving op het gebied van elektriciteit en gas zijn geen voorschriften te vinden die op dergelijke interne bedrijfsprocessen betrekking hebben.

Voorlopige constatering

- De meetprocessen beschrijven de rollen en verantwoordelijkheden van marktpartijen bij het opvragen, valideren en vaststellen van meetgegevens. De meetprocessen eindigen met de stap dat de leverancier het verbruik bepaalt voor het opmaken van energierekeningen (reguliere jaarafrekening respectievelijk eindafrekening bij switchen of verhuizen).
- Ook hier maken de meetprocessen geen onderscheid of de meetgegevens afkomstig zijn uit analoge meters, uit niet op afstand uitleesbare digitale meters dan wel uit op afstand uitleesbare meters.
- De leverancier is sinds 1 augustus 2013 verantwoordelijk voor alle meetstanden, voor zowel periodiek, voor het kostenoverzicht, als voor mutatieprocessen.
- De leverancier voert de validatie uit op basis van Standaard Jaar Verbruik en Toegankelijk Meet Register en stelt meetstanden vast.
- De leverancier is verantwoordelijk voor het bepalen van het verbruik voor de facturatie, zowel voor jaarafrekeningen als voor eindafrekeningen
- De Informatiecode Elektriciteit en Gas geeft geen procesbeschrijving voor het opvragen van meetgegevens ten behoeve van de tweemaandelijks kosten overzichten.
- Voor wat betreft factureringsprocessen geldt dat het voor deze



monitoringrapportage niet relevant is om de factureringsprocessen van leveranciers te analyseren.

10.3 Conclusies

De hoofdconclusie ten aanzien van meetstanden & facturering is dat de invloed van de uitrol van de slimme meter vooralsnog beperkt is. De veranderingen in de meetprocessen rondom de introductie van het nieuwe marktmodel per 1 augustus 2013 en de toenemende aanwezigheid van slimme meters zullen naar verwachting een positieve invloed hebben op de kwaliteit van de facturering bij consumenten. Het is op dit moment nog niet mogelijk om vast te stellen wat de effecten zijn van de introductie van het nieuwe marktmodel op de kwaliteit van facturering bij consumenten met een slimme meter. De komende tijd zal er inzicht ontstaan in de wijze waarop de energiebedrijven de nieuwe marktprocessen in combinatie met de eigen factureringsprocessen hebben ingericht.

Zijn er belemmeringen voor de GSA?

ACM heeft er op dit moment vertrouwen in dat de nieuwe meetprocessen een verbetering zijn waarvan men mag verwachten dat deze een positieve invloed zullen hebben op de kwaliteit van facturering op lange termijn, mits goed uitgevoerd door alle marktpartijen.

Zijn er aanvullende maatregelen nodig?

ACM is van mening dat er op dit moment geen aanvullende maatregelen nodig zijn. De uitwerking van de introductie van het nieuwe marktmodel valt onder het regulier toezicht van ACM.



11 Alle conclusies op een rij

Hieronder volgt een opsomming van alle conclusies. Deze conclusies zijn hiervoor ook in elke laatste paragraaf van de hoofdstukken uit deze monitoringrapportage beschreven (dit zijn de hoofdstukken 3 Voortgang Uitrol tot en met 10 Meetstanden & Facturering).

Conclusies Voortgang uitrol

De hoofdconclusie ten aanzien van de voortgang van de uitrol van de slimme meter is dat het aantal door netbeheerders aangeboden en geplaatste slimme meters ruimschoots voldoet aan de verwachtingen. ACM beoordeelt de voortgang van de KSA in aantallen als positief. Het aantal weigeringen door consumenten, evenals het aantal meters dat door consumenten administratief wordt uitgezet, is (zeer) gering met 1,7%. Vrijwel alle slimme meters die door consumenten zelf worden aangevraagd, worden binnen drie maanden geplaatst. Ook blijkt dat de netbeheerders de plaatsingen uitvoeren conform de plaatsingssituaties die in wet- en regelgeving zijn vastgelegd (het keuzemodel voor de consument).

Zijn er belemmeringen voor de GSA?

De huidige acceptatiegraad van de consument vormt op dit moment geen belemmering voor het behalen van de wettelijke doelstelling, dat 80% van de huishoudens in 2020 over een slimme meter dient te beschikken. Uit overleg met het Ministerie blijkt dat de Minister voornemens is de netbeheerders een 100% aanbiedingsplicht te geven (per 2020). Dit betekent dat de netbeheerder elke consument (en kleinzakelijke afnemer) een slimme meter moet aanbieden.

Bij de afronding van deze monitoringrapportage wordt door het Ministerie, in overleg met netbeheerders en leveranciers besluitvorming afgerond over de schakelfunctie van de slimme meter en de fasering van het in werking treden van een drietal functionele eisen aan de slimme meter. Deze besluitvorming kan invloed hebben op functionaliteiten van de slimme meter en ook op de inkoop van slimme meters door netbeheerders. Bij het vaststellen van deze rapportage was nog niet duidelijk welk effect hiervan uitgaat op het plaatsen van slimme meters rondom de start van de GSA. ACM ziet dit niet als een reden om de start van de GSA uit te stellen.

Zijn er aanvullende maatregelen nodig?

Aangezien de slimme meter nog volop in ontwikkeling is en ongeveer 95%



van alle consumenten nog een slimme meter moet worden aangeboden, is het belangrijk dat de netbeheerder goed zicht houdt op de voortgang van de uitrol en op de acceptatiegraad van de slimme meter door de consument.

Tevredenheid rondom plaatsing

De hoofdconclusie ten aanzien van tevredenheid rondom plaatsing is dat de waardering van consumenten ten aanzien van de plaatsing van de meter in 2012 en in 2013 gemiddeld ruim voldoende tot goed is. De mate van tevredenheid is in 2013 nog verder verbeterd ten opzichte van 2012. Door samenwerking tussen netbeheerders op het gebied van communicatie en op algemene uitgangspunten rondom de plaatsing, is de spreiding in onderzoeksresultaten tussen netbeheerders gering.

Zijn er belemmeringen voor de GSA?

Er zijn geen belemmeringen op het gebied van plaatsingsprocessen, klantvriendelijkheid en communicatie over de plaatsing zelf. Van de consumenten die een slimme meter geplaatst heeft gekregen, geeft 14% aan meer informatie te willen over het gebruik en/of toepassingen van de slimme meter. Naar de mening van ACM is dit een belangrijk signaal dat aangeeft dat de consument beter geïnformeerd moet worden over de mogelijkheden van de slimme meter, zoals bijvoorbeeld energiebesparingsdiensten.

Zijn er aanvullende maatregelen nodig?

ACM ziet geen specifieke aandachtspunten voor de start van de GSA als het gaat om de plaatsing zelf. De informatievoorziening over het gebruik en de mogelijkheden van de meter is wel een verbeterpunt voor de GSA (zie hoofdstuk 6 Informatievoorziening). ACM adviseert dat netbeheerders de tevredenheid van de consument omtrent plaatsing van de slimme meter ook na de start van de GSA blijven monitoren met onderzoek.

Signalen en klachtenafhandeling

De hoofdconclusie ten aanzien van signalen en klachtenafhandeling is dat de KSA op hoofdlijnen positief verloopt. Er zijn op dit moment weinig klachten van consumenten over de uitrol en de slimme meter. De leveranciers houden rekening met een geringe stijging van het aantal klachten bij de start van de GSA zonder dat dit zal leiden tot het overschrijden van geldende termijnen voor klachtenafhandeling. Leveranciers en netbeheerders zijn actief met het analyseren van signalen met als doel om verbeteringen te realiseren voor de start van de GSA. Consumenten en belanghebbenden voorzien ACM van input, waardoor ACM een goed beeld heeft van het verloop van de uitrol.



Zijn er belemmeringen voor de GSA?

Op hoofdlijnen zijn er geen belemmeringen voor de GSA op grond van signalen en klachten. Van de signalen en klachten valt op dat leveranciers aangeven dat zij met de huidige marktprocessen te laat informatie krijgen over de plaatsing van de slimme meter, waardoor zij de consument rondom de plaatsing niet goed kunnen informeren over het gebruik ervan. ODA's geven aan dat zij met de huidige marktprocessen in het geheel geen informatie ontvangen over de plaatsing van de slimme meter. Zie hoofdstuk 6 Informatievoorziening voor een nadere uitdieping van dit signaal.

Zijn er aanvullende maatregelen nodig?

ACM ziet geen aanleiding voor aanvullende maatregelen ten aanzien van klachtenafhandeling door leveranciers en netbeheerders.

Informatievoorziening

De hoofdconclusie ten aanzien van de informatievoorziening over de slimme meter is dat onderzoek onder netbeheerders en leveranciers een wisselend beeld laat zien. De netbeheerders voorzien de consument van correcte, volledige en duidelijke informatie over de slimme meter. De informatie die de leveranciers verschaffen over de slimme meter is nog steeds beperkt en blijft achter bij de verwachtingen, die ACM had op grond van de oproep van de Minister aan de leveranciers om helder te communiceren over de slimme meter.

ACM heeft onderzoek gedaan naar de implementatie door leveranciers van de wettelijke taken rondom het versturen van tweemaandelijks kostenoverzichten aan consumenten met een slimme meter. Inmiddels ontvangt 76% van de consumenten met een slimme meter een tweemaandelijks kostenoverzicht. Er zijn tien kleinere leveranciers die nog geen kostenoverzichten versturen. Diverse leveranciers voldoen nog niet aan alle eisen die aan het kostenoverzicht gesteld worden. Een goede implementatie van de eisen aan de kostenoverzichten is minimaal noodzakelijk om het mogelijk te maken dat consumenten deze standaardinformatie voor energiebesparing kunnen gebruiken.

Vrijwel alle leveranciers die nu nog geen kostenoverzichten uitsturen hebben aangegeven dit voor 1 januari 2014 alsnog te doen. ACM houdt toezicht op de leveranciers met als doel dat alle leveranciers voor de start van de GSA alle eisen aan de tweemaandelijks kostenoverzichten geïmplementeerd hebben.



Zijn er belemmeringen voor de GSA?

Communicatie door leveranciers over de slimme meter en vooral over het gebruik en/of toepassingen van de slimme meter is beperkt. De gemiddelde passieve consument wordt niet optimaal van informatie over de mogelijkheden van de slimme meter voorzien. Een actieve consument die informatie zoekt, kan echter wel voldoende informatie over de slimme meter en de mogelijkheden ervan vinden (maar niet noodzakelijkerwijze bij zijn of haar eigen leverancier).

De beperkte communicatie bij de leveranciers hangt volgens Energie-Nederland samen met de huidige fase van de uitrol. Er zouden op dit moment nog te weinig geplaatste slimme meters zijn om alle leveranciers in beweging te krijgen optimaal te communiceren over de slimme meter. Leveranciers leggen vooralsnog de nadruk op de slimme meter in relatie tot betere en betrouwbare meetgegevens voor facturering. ACM is van mening dat deze focus van leveranciers inherent is aan de fase van de uitrol, maar ACM vindt het ook belangrijk dat de consument betere informatie over de mogelijkheden van de slimme meter krijgt. De consument moet een ruimer keuze aanbod van diensten krijgen.

De ACM heeft diverse meldingen ontvangen over het dienstenaanbod. Leveranciers en ODA's geven bij ACM aan dat het gratis aanbieden van displays en/of diensten rondom de plaatsing van de slimme meter door netwerkbedrijven investeringen onzeker maakt. Agentschap NL signaleert in haar dienstenmarktonderzoek dat de dienstenmarkt in Nederland op dit moment nog niet goed ontwikkeld is. Er is vooralsnog geen ruim keuze aanbod van (energiebesparings)diensten voor consumenten.

ACM heeft daarnaast input ontvangen over de informatiebehoefte van de consument over de mogelijkheden van de slimme meter. Uit het klanttevredenheidsonderzoek van de netbeheerders blijkt dat 14% van de consumenten die een slimme meter geplaatst heeft gekregen meer informatie wil over de mogelijkheden van de slimme meter, zoals (energiebesparings)diensten.

De leveranciers geven aan dat de huidige marktprocessen ertoe leiden dat zij te laat, en ODA's in het geheel geen, toegang hebben tot informatie over de plaatsing van de slimme meter. Hierdoor kunnen zij rondom de plaatsing de consument niet goed informeren over de mogelijkheden van de slimme meter voor energiebesparingsdiensten.

ACM is van mening dat het opvoeren van het tempo van de uitrol noodzakelijk



is om het aanbod van energiebesparingsdiensten, en het gebruik ervan door consumenten, te stimuleren. Hierbij beschouwt ACM level playing field op de dienstenmarkt als een noodzakelijke randvoorwaarde om de consument tijdens de GSA van een ruim keuzeaanbod van (energiebesparings)diensten te voorzien.

Zijn aanvullende maatregelen nodig?

Om het knelpunten ten aanzien van informatie en dienstenaanbod op te lossen zijn naar mening van ACM aanvullende maatregelen noodzakelijk:

Netbeheerders dienen non discriminatoir informatie te verstrekken over plaatsing en uitrolplanning aan consumenten, leveranciers en ODA's.

a) Inzicht in de plaatsing van de slimme meter

Een gelijktijdige beschikbaarheid van informatie over de plaatsing van de slimme meter door de netbeheerder is nodig voor een level playing field tussen leveranciers, onafhankelijke dienstenaanbieders en netwerkbedrijven. Netbeheerders dienen leveranciers, ODA's en netwerkbedrijven rondom de plaatsing non discriminatoir te informeren over de plaatsing van de slimme meter bij de consument. Op deze wijze kunnen de commerciële dienstenaanbieders de consument tijdig informeren over energiebesparingsdiensten. De consument moet vervolgens kunnen kiezen uit een ruim aanbod van (energiebesparings)diensten rondom het plaatsingsmoment van de slimme meter.

b) Inzicht in de planning van de uitrol

ACM vindt het belangrijk dat de netbeheerders een robuuste langjarige uitrolplanning ontwikkelen, die transparant en up-to-date is zodat leveranciers en ODA's betere investeringsbeslissingen kunnen maken. Deze langjarige uitrolplanning moet minimaal het aantal aan te bieden slimme meters per kalenderjaar bevatten. Op deze wijze kunnen investeerders in diensten vaststellen hoeveel slimme meters er van jaar tot jaar komen en wat de omvang van de markt wordt.

Daarnaast heeft de consument er belang bij een indicatie te krijgen van het moment van de plaatsing van de slimme meter, zodat hij/zij een afweging kan maken over de terugverdienmogelijkheden van de kosten van het zelf aanvragen van een slimme meter.



Technische Betrouwbaarheid

De hoofdconclusie ten aanzien van technische betrouwbaarheid is dat de slimme meters die worden geplaatst uitgebreid zijn getest, voldoen aan de eisen voor technische betrouwbaarheid en voldoen aan functionele eisen uit wet- en regelgeving. De netbeheerders hebben een organisatie en processen ingericht met als doel het waarborgen van de technische betrouwbaarheid van de slimme meter. Dit neemt uiteraard niet weg dat, bij individuele slimme meters, storingen kunnen voorkomen. Voor deze storingen geldt dat ook hier de netbeheerders een controle- en rapportage systematiek hebben ingericht. Het aantal storingen bij de plaatsing van de slimme meter bedraagt op dit moment ongeveer 1% (waarbij deze meters direct worden vervangen). Dit is conform planning van Netbeheer Nederland.

Zijn er belemmeringen voor de GSA?

ACM ziet geen belemmeringen ten aanzien van de technische betrouwbaarheid van de slimme meter. ACM is van mening dat huidige slimme meters volwaardige slimme meters zijn, die de consument goed kan gebruiken voor energiebesparingsdiensten en overige toepassingen. Dat neemt niet weg dat komende generaties slimme meters over meer functionaliteiten zullen beschikken conform functionele eisen uit wet- en regelgeving.

Zoals beschreven in Hoofdstuk 3 Voortgang Uitrol wordt bij de afronding van deze monitoringrapportage in overleg tussen het Ministerie, netbeheerders en leveranciers besluitvorming afgerond over de schakelfunctie van de slimme meter en de fasering van het in werking treden van een drietal functionele eisen aan de slimme meter. Deze besluitvorming heeft mogelijk invloed op functionaliteiten van de slimme meter en ook op de inkoop van slimme meters door netbeheerders.

Zijn er aanvullende maatregelen nodig?

Diverse Europese lidstaten zijn nog volop bezig met besluitvorming over de slimme meter. Internationale technische en kwalitatieve standaarden, alsmede telecom technologie ontwikkelen zich snel. De netbeheerders dienen deze externe ontwikkelingen binnen de Nederlandse wet- en regelgeving toe te passen.



Privacy & Security

De hoofdconclusie ten aanzien van privacy & security is dat de netbeheerders hebben aangetoond dat zij een professionele organisatie en uitgebreide processen hebben ingericht met als doel het continue voldoen aan alle eisen uit wet- en regelgeving en aan de eigen sectoreisen. Dit is natuurlijk geen garantie dat er zich geen privacy of security incidenten zullen voordoen, maar ACM heeft wel een beeld gekregen dat de netbeheerders de slimme meter in Nederland goed beveiligen tegen fraude met, misbruik van of inbreuk op de slimme meter.

Zijn er belemmeringen voor de GSA?

De start van de KSA betekende voor netbeheerders en leveranciers dat zij veel nieuwe wet- en regelgeving moesten gaan implementeren. Op hoofdlijnen verloopt deze implementatie goed. Op het gebied van de implementatie van de wettelijke taken rondom klantmandaten geldt echter dat dit op het moment van het afronden van deze rapportage nog onvoldoende is.

De consument moet expliciet toestemming geven voor het op afstand uitlezen van zijn slimme meter indien deze vaker dan de bij wet benoemde situaties wordt uitgelezen, zoals voor het monitoren van zijn energieverbruik. Deze toestemming geeft de consument aan de leverancier of aan de dienstenaanbieder in de vorm van een klantmandaat. Dit klantmandaat hebben leveranciers en ODA's onder andere nodig om bij de netbeheerder aan te geven dat het verstrekken van meetgegevens door de netbeheerder niet in strijd is met zijn geheimhoudingsplicht van deze meetgegevens. Leveranciers en netbeheerders hebben Gedragscodes vastgesteld over de wijze waarop zij de privacy van de consument waarborgen (en waarop goedkeurende verklaringen door het College Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven). De processen tussen leveranciers en netbeheerders omtrent de klantmandaten zijn op dit moment nog niet volledig geïmplementeerd. Tot op heden hebben zich geen incidenten voortgedaan rondom de klantmandaten. ACM vindt het belangrijk dat deze processen op korte termijn alsnog volledig worden geïmplementeerd door leveranciers en netbeheerders. ACM houdt hier toezicht op.

Daarnaast lijkt de consument op dit moment niet goed in staat om zijn privacy rechten bewust en weloverwogen toe te passen bij het maken van keuzes voor energiebesparings(diensten) die gebaseerd zijn op de slimme meter. Uit een risicoanalyse door TNO blijkt dat de consument niet goed weet waar hij of zij op moet letten bij deze diensten die gebruik maken van meetgegevens, die beschouwd worden als persoonsgegevens. De gemiddelde consument wordt



hierdoor alsnog kwetsbaar op privacy gebied, ondanks de extra waarborgen in energiewetgeving die aansluiten op internationale en nationale wetgeving voor bescherming van persoonsgegevens en beveiliging.

ACM beschouwt dit ontbreken van *'informed consent'* op termijn als een risico voor een optimaal verloop van de GSA, maar het is naar mening van ACM op dit moment geen aanleiding om de start van de GSA uit te stellen.

Zijn er aanvullende maatregelen nodig?

Inzake de klantmandaten houdt ACM toezicht op de implementatie door netbeheerders en leveranciers.

De consument dient geholpen te worden in het maken van privacy afwegingen bij het afnemen van energiebesparingsdiensten, zodat de consument optimaal gebruik maakt van de bescherming die het wettelijk kader biedt.

Het is belangrijk dat alle belanghebbenden en (energie)bedrijven de consument helpen met het benutten van zijn of haar rechten en het vergroten van het bewustzijn om zijn of haar privacy te blijven waarborgen. ACM zal hier zelf een bijdrage aan leveren door nog voor de start van de GSA een checklist op ConsuWijzer te publiceren, die zal ingaan op zaken waar de consument op moet letten bij het verlenen van expliciete toestemming rondom het uitlezen van intensieve meetgegevens. Netwerkbedrijven, leveranciers en ODA's zijn de aangewezen partijen om de consument optimaal te ondersteunen in het maken van privacy afwegingen.

Zicht op kosten

De hoofdconclusie ten aanzien van kostenefficiëntie is dat de Regeling meettarieven waarborgt dat de consument niet te veel betaalt voor de diensten binnen het meetdomein, waaronder de slimme meter. ACM voert op dit moment de Regeling meettarieven uit. Op grond van de kostenmonitoring zal eerst inzicht ontstaan in het verschil tussen inkomsten en kosten van de netbeheerders in het meetdomein. Op dit moment zijn hier nog geen resultaten over beschikbaar.

Zijn er belemmeringen voor de GSA?

Op dit moment is er geen aanleiding om te pleiten voor aanvullende maatregelen. De huidige regeling biedt ACM de mogelijkheid om marges die nu mogelijk nog behaald worden binnen het meetdomein te verrekenen op een moment dat de kosten binnen het meetdomein, als gevolg van de uitrol



van de slimme meter, gaan stijgen. Zo krijgen de netbeheerders over de looptijd van de Regeling meettarieven een kostendeekkend tarief en betaalt de consument niet te veel. Uiteindelijk voorziet de Minister in een overgang naar een vorm van maatstafconcurrentie met bijbehorende efficiëntieprikkels. De verwachting is dat de huidige Regeling meettarieven nog enkele jaren van kracht zal blijven na de start van de GSA.

Zijn er aanvullende maatregelen nodig?

ACM is van mening dat de netbeheerders aandacht hebben voor kostenmonitoring en kostenefficiëntie en dat ze maatregelen nemen om de kostenefficiëntie van de uitrol van de slimme meter te vergroten zonder het kwaliteitsaspect uit het oog te verliezen. ACM kan op dit moment echter geen oordeel uitspreken over de mate waarin deze maatregelen daadwerkelijk resulteren in een grotere kostenefficiëntie. Op dit moment is er echter geen aanleiding om te pleiten voor aanvullende maatregelen.

Meetstanden & Facturering

De hoofdconclusie ten aanzien van meetstanden & facturering is dat de invloed van de uitrol van de slimme meter vooralsnog beperkt is. De veranderingen in de meetprocessen rondom de introductie van het nieuwe marktmodel per 1 augustus 2013 en de toenemende aanwezigheid van slimme meters zullen naar verwachting een positieve invloed hebben op de kwaliteit van de facturering bij consumenten. Het is op dit moment nog niet mogelijk om vast te stellen wat de effecten zijn van de introductie van het nieuwe marktmodel op de kwaliteit van facturering bij consumenten met een slimme meter. De komende tijd zal er inzicht ontstaan in de wijze waarop de energiebedrijven de nieuwe marktprocessen in combinatie met de eigen factureringsprocessen hebben ingericht.

Zijn er belemmeringen voor de GSA?

ACM heeft er op dit moment vertrouwen in dat de nieuwe meetprocessen een verbetering zijn waarvan men mag verwachten dat deze een positieve invloed zullen hebben op de kwaliteit van facturering op lange termijn, mits goed uitgevoerd door alle marktpartijen.

Zijn er aanvullende maatregelen nodig?

ACM is van mening dat er op dit moment geen aanvullende maatregelen nodig zijn. De uitwerking van de introductie van het nieuwe marktmodel valt onder het regulier toezicht van ACM.



Bijlage A: Verbeterpunten rapportage 2012

#	Tekst in rapportage 2012	Blz.	Stand van zaken 2013
1	ACM neemt initiatief tot overleg tussen leveranciers en netbeheerders over de mogelijkheden om met (gerichte) communicatie meer consumenten er toe aan te zetten een slimme meter aan te vragen.	5	De uitrol voldoet ruimschoots aan verwachtingen, ook inzake prioriteitsplaatsingen. Zie hoofdstuk 3 Voortgang Uitrol.
2	ACM neemt het initiatief om met beide brancheverenigingen te analyseren of er aanvullende afspraken nodig zijn, zodat kastje-muur situaties bij vragen/klachten van de consument vrijwel uit te sluiten zijn voordat het tempo van de uitrol wordt opgevoerd.	5	Er zijn afspraken gemaakt tussen leveranciers en netbeheerders. Op dit moment weinig tot geen kastje-muur situaties op ConsuWijzer.
3	Het begrip keuzevrijheid staat centraal bij de uitrol van de slimme meter. Daarom hecht ACM veel belang aan een voor de consument duidelijke invulling van het begrip 'expliciete toestemming'.	6	Alle belanghebbenden en energiebedrijven hebben een taak om de consument te helpen met het benutten van zijn rechten en het vergroten van het bewustzijn om zijn/haar privacy te blijven waarborgen. ACM zal hier zelf een bijdrage aan leveren door nog voor 2014 een checklist op ConsuWijzer te publiceren.
4	ACM houdt de leveranciers scherp in de gaten ten aanzien van hun taak tot het versturen van het indicatief kosten- en verbruiksoverzicht.	6	ACM stelt vast dat er nog teveel leveranciers zijn die de wettelijke taken rondom het versturen van tweemaandelijks kostenoverzichten aan consumenten met een slimme meter niet of niet optimaal uitvoeren. ACM verwacht dat hier nog verbeteringen worden gerealiseerd voor de start van de GSA.
5	Op de website van ACM zal bij het publiceren van deze monitoringrapportage een 'Wetsgeschiedenis Monitoringrapportage Slimme Meter' worden geplaatst dat een opsomming bevat van feitelijkheden en toezeggingen van de Minister over de monitoringrapportage.	8	Zie www.acm.nl



6	ACM is voornemens om, naast de reguliere overlegvormen en contactmomenten met belanghebbenden, begin 2013 een inputbijeenkomst te organiseren ⁸⁸ , die specifiek als doel heeft om een goed beeld te krijgen van de stand van zaken bij belanghebbenden, zoals consumentenorganisaties, woningcorporaties, milieuorganisaties, brancheverenigingen, ect.	10	Deze tweede bijeenkomst heeft plaatsgevonden op 18 april 2013 op kantoor bij ACM. In hoofdstuk 6 Informatievoorziening worden de belangrijkste bevindingen van deze bijeenkomst beschreven.
7	Om de voortgang van de kleinschalige aanbidding periode goed te kunnen monitoren, is afgesproken dat de netbeheerders maandelijks aan ACM cijfers rapporteren over het aantal aangeboden en geplaatste slimme meters.	15	Proces loopt goed en de aanbidding verloopt conform planning (hoofdstuk 3 Voortgang Uitrol).
8	ACM gaat ervan uit dat netbeheerders als gevolg van deze constatering hun websites optimaal voorzien van de zelf opgestelde informatie (tenzij er een duidelijke reden zou zijn om dat niet te doen).	20	ACM stelt vast dat niet alle netbeheerders de volledige Q&A, die gezamenlijk is ontwikkeld door Netbeheer Nederland, hebben opgenomen op de website. Is geen verplichting, maar ACM adviseert om Q&A alsnog op te nemen.
9	Er is weliswaar sprake van toepassing van enige mate van maatwerk door de regionale netbeheerders bij dergelijke situaties [weigeren], maar dat neemt niet weg dat de communicatie hier verduidelijkt kan worden.	20	In het algemeen is de informatievoorziening op het punt keuzevrijheid verder verbeterd ten opzichte van 2012 (zie hoofdstuk 4 Tevredenheid rondom plaatsing)
10	Over dit 'duo only'-beleid is ACM zeer kritisch, aangezien het voor consumenten waardevol kan zijn om over een slimme meter voor elektriciteit te beschikken, bijvoorbeeld in het geval van teruglevering. Bovendien is ACM van mening dat dit beleid niet toegestaan is binnen de huidige wetgeving (zie hoofdstuk zeven voor een nadere toelichting).	21	Netbeheer Nederland heeft in overleg aangegeven dit beleid niet langer toe te passen.
11	Het karakter van de KSA heeft invloed op de communicatie van de leveranciers. Grootschalige promotie door leveranciers van diensten en van de	22	Dit blijft een aandachtspunt

⁸⁸ Deze input bijeenkomst zal in samenwerking met het Ministerie van EL&I en met Agentschap NL worden georganiseerd.



	slimme meter zelf is in deze fase van de uitrol niet vanzelfsprekend voor elke leverancier, maar elke leverancier dient wel op korte termijn te communiceren over de slimme meter en over rechten en keuzemogelijkheden van de consument, alsmede over het indicatieve verbruik- en kostenoverzicht.		
12	Mocht deze (gerichte) communicatie ertoe leiden dat het aantal plaatsingen op verzoek dusdanig toeneemt dat de netbeheerders niet meer in staat zijn om alle meters binnen drie maanden te plaatsen, dan zal ACM met partijen in overleg treden om hiervoor een consumentvriendelijke oplossing te vinden. ACM neemt op korte termijn initiatief tot het beschreven overleg.	22	De aanbidding verloopt conform planning (hoofdstuk 3 Voortgang Uitrol). Dit is derhalve geen issue.
13	De leveranciers geven aan te verwachten dat de termijn van acht weken voor de afhandeling van een klacht overleind blijft tijdens de GSA. Ook hier is ACM positief over.	30	Energie-Nederland geeft aan niet te verwachten dat de uitrol van de slimme meter invloed heeft op de gemiddelde doorlooptijd van klachten en ook niet op het aantal klachten dat binnen acht weken is afgehandeld.
14	ACM blijft uiteraard actief met het analyseren van signalen op ConsuWijzer. Bij toename van het aantal signalen zullen kwantitatieve analyses volgen.	35	Er zijn op dit moment weinig klachten van consumenten over de uitrol en de slimme meter (hoofdstuk 5 Signalen en Klachtenafhandeling).
15	ACM houdt toezicht op de goede en tijdige uitvoer van deze verplichting door de energiebedrijven. [privacy en security].	46	Naar de mening van ACM is de uitwerking van de wettelijke verplichtingen rondom het klantmandaat van consumenten aan leveranciers voor het op afstand uitlezen van de slimme meter nog onvoldoende.
16	In de rapportage van 2013 zal indien mogelijk een statusoverzicht worden gegeven van de voortgang van dit traject. [auditverklaringen]	46	Duidelijke implementatie afspraken tussen netbeheerders en leveranciers zijn op korte termijn noodzakelijk.



17	ACM heeft veel belangstelling voor de externe audit van de netbeheerders en zal zelf ook een risico analyse (laten) uitvoeren met als doel te bepalen op welke wijze middels sectorspecifiek toezicht extra waarborgen gegeven kunnen worden op het gebied van privacy en security aan de consument.	51	ACM heeft eind 2012 onder leiding van TNO ⁸⁹ een risico analyse laten uitvoeren met als doel te bepalen waar zich in de slimme meter keten privacy & security risico's bevinden. ACM zal hier zelf een bijdrage leveren door nog voor 2014 een checklist op ConsuWijzer te publiceren.
18	ACM voert op dit moment de Regeling meettarieven uit en in dat kader is sprake van ontwikkeling in het inzicht in de kostenefficiëntie van de netbeheerders ten aanzien van de slimme meter.	57	Lopend onderzoek. Op dit moment zijn hier nog geen resultaten over beschikbaar.
19	Vanaf 1 april 2013 zal inzicht ontstaan in de wijze waarop de energiebedrijven de nieuwe marktprocessen en de eigen factureringsprocessen goed hebben ingericht.	64	Gezien de start van het nieuwe marktmodel per 1 augustus 2013 is het op dit moment nog niet mogelijk om vast te stellen wat de effecten zijn van de introductie van het nieuwe marktmodel op de kwaliteit van facturering bij consumenten met een slimme meter.
20	ACM is nauw betrokken bij de ontwikkeling en vaststelling van de nieuwe meetprocessen.	64	De processen voor het opvragen en verwerken van meetgegevens zijn beschreven in de nieuwe Informatiecode Elektriciteit en Gas ⁹⁰ . Deze nieuwe Informatiecode is door ACM op 13 juni 2013 vastgesteld en op 1 augustus 2013 in werking getreden.
	Overige opmerkingen ter verwerking in rapportage		
21	ACM verwacht dat belanghebbenden eind 2012 / begin 2013 meer ervaring hebben opgedaan met de slimme meter en ACM verwacht dat	10	Deze tweede bijeenkomst heeft plaatsgevonden op 18 april 2013 op kantoor bij ACM. In de

⁸⁹ Het onderzoek 'Risicoanalyse Slimme Meter Keten. Privacy en Security in het nieuwe marktmodel' is op verzoek van ACM uitgevoerd door een partnership van TNO, PI-Lab, Tilt en LaQuSo, onder leiding van TNO. Het volledige rapport, kenmerk TNO 2012 R10633 van 12 november 2012, is te vinden op de ACM-website.

⁹⁰ Voorwaarden als bedoeld in artikel 54, eerste lid van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 22, eerste lid van de gaswet.



	belanghebbenden vanaf dat moment meer goede signalen kunnen geven over de uitrol van de slimme meter.		rapportage 2013 worden de belangrijkste bevindingen van deze bijeenkomst beschreven.
22	De toets op correctheid, volledigheid en duidelijkheid van informatie door leveranciers zal in 2013 derhalve uitgebreider zijn.	22	Dit onderzoek is gedetailleerd uitgevoerd. Naast standaard communicatie is bij alle leveranciers ook info over tweemaandelijks kostenoverzichten opgevraagd. Zie hoofdstuk 6 Informatievoorziening.
23	Deze drie details ter verbetering zijn: 1. Het optimaliseren en vereenvoudigen van het aanvraagproces met als doel het verkorten van de periode tussen de aanvraag en de plaatsing van de meter. 2. Het verbeteren van informatie over de vraag wanneer de meter wordt geplaatst. 3. Verduidelijking van communicatie over de plaatsing in gebieden waar sprake is van gescheiden netbeheer. ACM zal in de rapportage van 2013 beschrijven wat de resultaten zijn van de verbeteringen ten aanzien van deze details.	27	1. Netbeheer Nederland geeft aan dat inmiddels bij vrijwel alle netbeheerders de consumenten online informatie kunnen doorgeven, die de netbeheerder nodig heeft voor efficiënte plaatsing van de slimme meter. 2. Netbeheer Nederland geeft aan dat sommige netbeheerders zijn gestart met het telefonisch contact opnemen met de klant om zelf afspraken in te plannen of gebruik maken van een online tool. 3. Netbeheer Nederland geeft aan dat de elektriciteitsnetbeheerder leidend is in het installatieproces bij gescheiden netbeheer.
24	De afnemer dient actief betrokken te worden bij het noteren van de eindstand van de analoge meter en de afnemer moet bewust gemaakt worden van de controle die hij uitvoert. ACM treedt in overleg met Netbeheer Nederland over dit onderwerp en komt in de volgende monitorrapportage terug op dit onderwerp.		Details in uitvoering verschillen per netbeheerder, maar bij alle varianten is er sprake van het vier ogen principe. Met deze werkwijzen wordt de klant betrokken bij het proces. De consument kan de eindstanden verifiëren en krijgt altijd een bewijs van de genoteerde standen.



Bijlage B: TNO Risicoanalyse

Hieronder volgt een ongewijzigde weergave van de volledige samenvatting van de risicoanalyse die onder leiding van TNO eind 2012 is uitgevoerd in opdracht van ACM. Het rapport bevat tevens vier 'observaties' en vijf 'bevindingen' welke eveneens in deze bijlage zijn opgenomen. Voor de betekenis die ACM hecht aan deze risicoanalyse wordt verwezen naar hoofdstuk 8 Privacy & Security. Het volledige rapport van TNO is op de website van ACM geplaatst bij deze monitoringrapportage slimme meter 2013.

Samenvatting (pagina 2)

De Energiekamer van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (hierna: de NMa) is door het Ministerie van EL&I belast met het monitoren van de uitrol van de slimme meter (tijdens de kleinschalige uitrol). De NMa dient zich daarvoor een goed beeld te vormen van alle aspecten van de uitrol, waaronder ook privacy en security. Om haar monitoringstaak doelgericht te kunnen uitvoeren heeft de NMa aan TNO, LaQuSo en TILT gevraagd om de risico's en potentiële problemen in de meter keten en het marktmodel rondom de slimme meter te onderzoeken. De scope van het onderzoek beperkt zich tot partijen in het Nederlandse vrije marktdomein binnen de metermarkt. Dit zijn in ieder geval de Overige Diensten Aanbieders (ODA's), meetbedrijven, leveranciers en consumenten. Het domein van de netbeheerders is buiten scope, evenals de grootverbruikaansluitingen. De focus van de risicoanalyse ligt op risico's met mogelijke impact voor de consument/kleinverbruiker.

In het onderzoek is een aantal bevindingen gedaan ten aanzien van het marktmodel en de meter keten. De belangrijkste bevindingen, die de context van de risico's bepalen:

- De uitwerking en de nadere invulling van het nieuwe marktmodel zijn nog in volle gang terwijl dit onderzoek loopt. Op basis van de voor dit onderzoek verkregen informatie lijken diverse aspecten van privacy- en security nog onvolledig uitgewerkt, vastgelegd en geïmplementeerd.
- Omdat de rol van overige diensten aanbieder (ODA) als een vrije marktrol wordt beschouwd, wordt deze in de geraadpleegde brondocumenten niet gedefinieerd of ingeperkt. Als gevolg hiervan ontbreekt wel een helder kader voor toetredingscriteria en toezicht op de ODA's.
- In de slimme meter keten zijn feitelijk verschillende categorieën van ODA's ontstaan met een eigen risicoprofiel:
 - Enerzijds is er een belangrijk onderscheid tussen een ODA die de P1 poort (hoogfrequente gegevens via de klant zelf) gebruikt en een ODA die de P4 poort (laagfrequente gegevens via



- Netbeheerder/EDSN) gebruikt;
- Bij leveranciers die ook als ODA opereren bestaat het risico dat informatie die verkregen wordt vanuit de leveranciersrol wordt gebruikt voor de ODA-rol (rollenvermenging). Dit staat een level playing field voor ODA's in de weg.

De volgende risico's voor privacy en security worden als tenminste 'hoog' beoordeeld:

Mogelijke scenario's zijn:

- Het risico op verlies van vertrouwen van consumenten in de slimme meter of het marktmodel als gevolg van misbruik van hoogfrequente meetgegevens uit de P1 wordt als zeer hoog beoordeeld.
 - Derden verkrijgen toegang tot meetgegevens via slecht beveiligde systemen van de ODA;
 - Schending van het doelbindingsprincipe: meetgegevens worden verwerkt voor andere doelen dan waar de consument toestemming voor heeft gegeven;
 - Er is geen sprake van 'informed consent': de kleinverbruiker beseft niet hoe zijn P1-gegevens gebruikt zullen worden.
- Het risico van misbruik van de schakelfunctie wordt als zeer hoog ervaren vanwege de grote potentiële impact en het feit dat met geavanceerde externe aanvallers rekening moet worden gehouden.
- Een hoog risico bestaat dat leveranciers hun (informatie-)positie misbruiken ten behoeve van hun dubbelrol als ODA. Dit kan het level playing field bedreigen dat in het marktmodel wordt beoogd.

In deze rapportage worden aanbevelingen gedaan voor hoe de NMa de benoemde risico's vanuit haar toezichtrol kan adresseren.

Observatie 1 (pagina 8):

Verbruiksgegevens met een hoge granulariteit kunnen vanuit privacy oogpunt zeer gevoelig zijn, om meerdere redenen. Ten eerste kan in potentie uit deze gegevens veel over het gedrag en het leven van individuen afgeleid worden. Denk bijvoorbeeld aan het afleiden uit deze gegevens van de aanwezigheid van bepaalde medische apparatuur, of gedragingen waaruit religieuze overtuigingen afgeleid kunnen worden. Ten tweede hebben deze gegevens veelal betrekking op de (grondwettelijk beschermde) persoonlijke levenssfeer. Partijen die verantwoordelijk zijn voor het verwerken van deze gegevens moeten zich hier terdege van bewust zijn.

Observatie 2 (pagina 9):

Bij de introductie van de slimme meter is er veel aandacht geweest voor het



feit dat deze meter het op afstand uitlezen van verbruiksgegevens mogelijk maakt. Echter, een (grootschalig) incident met de schakelfunctie op afstand die er in resulteert dat een groot aantal consumenten gelijktijdig worden afgesloten kan nog veel grotere en direct voelbare gevolgen hebben. Beide aspecten van de slimme meer – op afstand uitlezen en op afstand schakelen – verdienen daarom evenzeer de aandacht.

Observatie 3 (pagina 10):

Hoewel de NMa niet toetst op naleving van de Wbp, kan het niet voldoen aan privacy en gegevensbescherming ook consequenties hebben voor consumentenbescherming en marktwerking, gebieden waarop de NMa wel toezicht houdt. Dit wordt geïllustreerd door een recente zaak waarin de NMa een boete heeft opgelegd aan een netbeheerder en de voormalige daarmee verbonden leverancier omdat de netbeheerder de klantgegevens onvoldoende had afgeschermd voor de leverancier, die deze gegevens kon gebruiken voor eigen marketingdoeleinden. Hoewel van daadwerkelijk misbruik niet is gebleken, wijst de NMa erop dat zo'n voordeel kan leiden tot oneigenlijke concurrentie en dus tot verstoring van de markt. Afhankelijk van de precieze vorm en de gevolgen die een onvoldoende beveiliging in een bepaald geval heeft, kan een boete worden opgelegd door een van de toezichthouders.

Observatie 4 (pagina 11):

De waarde van dit vierkeuzenmodel is sterk afhankelijk van de informatie die een kleinverbruiker heeft omtrent de te maken keuzes, wat deze inhouden en wat de gevolgen zijn. Vanuit het recht op privacy is deze informatie van belang voor consumenten om daadwerkelijk toestemming ofwel 'informed consent' te kunnen geven voor verwerking van persoonsgegevens die niet noodzakelijkerwijs samenhangt met de levering van energie.