

Conceptbesluit

Conceptbesluit van de Autoriteit Consument en Markt van 22 maart 2016 met kenmerk ACM/DE/2016/201612 en zaaknummer 15.0641.52, houdende vaststelling van een beleidsregel met betrekking tot het uitkeren van compensatie bij ernstige storingen en het voeren van een storingsregistratie door leveranciers van warmte (Beleidsregel compensatie en storingsregistratie warmte)

De Autoriteit Consument en Markt,

Gelet op artikel 4:81, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 15 van de Warmtewet;

Besluit:

§ 1. Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze beleidsregel wordt verstaan onder:

- a. ACM: de Autoriteit Consument en Markt, als bedoeld in artikel 2, eerste lid, van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt;
- b. Wet: de Warmtewet;
- c. Regeling: de Warmteregeling;
- d. warmte: warmte als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, van de Wet;
- e. levering van warmte: de levering van warmte als bedoeld in artikel 1, onderdeel e, van de Wet;
- f. leverancier: een leverancier als bedoeld in artikel 1, onderdeel h, van de Wet;
- g. verbruiker: een verbruiker als bedoeld in artikel 1, onderdeel g, van de Wet;
- h. binneninstallatie: leidingen, installaties en hulpmiddelen die zijn gelegen in een gebouw of werk van een verbruiker en die strekken tot toe- of afvoer van warmte ten behoeve van dat gebouw of werk, met uitzondering van leidingen, installaties en hulpmiddelen die strekken tot doorlevering van warmte naar een ander gebouw of werk;
- i. storing: elke onderbreking van de levering van warmte en tevens de levering van warmte die niet voldoet aan de in de overeenkomst vastgelegde kwaliteitsniveaus omtrent de minimum- en maximumtemperatuur als bedoeld in artikel 3, eerste lid onderdeel b, van de Wet, met uitzondering van voorziene onderbrekingen die de leverancier tenminste drie dagen van tevoren bij de verbruiker heeft aangekondigd als bedoeld in artikel 4, tweede lid, van de Wet en onderbrekingen die zijn oorsprong vinden in de binneninstallatie;
- j. ernstige storing: een storing die langer duurt dan vier uur als bedoeld in artikel 4 van de Regeling;
- k. storingsregistratie: de storingsregistratie als bedoeld in artikel 2, zevende lid, van de Wet.

Conceptbesluit

§ 2. Storingen en compensatie

Artikel 2

1. Een storing vangt naar het oordeel van ACM voor alle getroffen verbruikers aan op het tijdstip dat de leverancier de eerste melding van die storing van een verbruiker ontvangt of, indien dat eerder is, op het tijdstip van vaststelling van de storing door de leverancier.
2. Naar het oordeel van ACM wordt de duur van de storing voor alle door de storing getroffen verbruikers bepaald als de tijdsduur tussen de in het eerste lid gedefinieerde aanvang van de storing en het tijdstip waarop de storing voor alle door de storing getroffen verbruikers is hersteld en voor de eerste keer is gecontroleerd.

Artikel 3

1. ACM legt de verplichting als bedoeld in artikel 4 van de Regeling zo uit dat een leverancier op eigen initiatief een financiële compensatie dient uit te keren aan alle door een storing getroffen verbruikers.
2. Een leverancier keert de financiële compensatie zoals bedoeld in het eerste lid conform artikel 4, derde lid, van de Regeling binnen zes maanden na het optreden van de storing uit.
3. Een leverancier is volgens ACM niet verplicht om een financiële compensatie als bedoeld in het eerste lid uit te keren indien:
 - a. de onderbreking van de levering van warmte is voorzien, mits de leverancier de getroffen verbruiker tenminste drie dagen van tevoren op geschikte wijze op de hoogte heeft gesteld;
 - b. de onderbreking van de levering van warmte zijn oorsprong vindt in de binneninstallatie van de verbruiker; of
 - c. de storing korter duurt dan vier uur.

§ 3. Storingsregistratie

Artikel 4

1. Naar het oordeel van ACM dient de storingsregistratie van een leverancier per storing ten minste te bevatten:
 - a. het tijdstip van aanvang van de storing zoals bedoeld in artikel 2, eerste lid;
 - b. het tijdstip van controle van het verhelpen van de storing zoals bedoeld in artikel 2, tweede lid;
 - c. de verbruikers die getroffen zijn door de storing;
 - d. de oorzaak van de storing;
 - e. de handelingen die de leverancier heeft verricht of heeft laten verrichten met het oog op het verhelpen van de storing;
 - f. in geval van een ernstige storing, de datum waarop de financiële compensatie is uitgekeerd.
2. Een leverancier dient volgens ACM bij de jaarlijkse publicatie van diens storingsregistratie ten minste de volgende uitgangspunten te hanteren:

Conceptbesluit

- a. verbruikers blijven anoniem;
- b. de publicatie van de storingsregistratie mag een samenvatting zijn van de feitelijke storingsregistratie, waarbij ten minste de onderbrekingsfrequentie, de gemiddelde onderbrekingsduur, de jaarlijkse uitvalduur en het gemiddeld aantal getroffen verbruikers zijn opgenomen;
- c. ernstige storingen worden daarnaast ook afzonderlijk weergegeven door per storing ten minste de uitvalduur, het aantal getroffen verbruikers en de totale uitgekeerde financiële compensatie op te nemen;
- d. publicatie vindt plaats via een medium dat toegankelijk is voor alle verbruikers.

§ 4. Slotbepalingen

Artikel 5

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin zij wordt geplaatst.

Artikel 6

Dit besluit wordt aangehaald als: Beleidsregel compensatie en storingsregistratie warmte.

Dit besluit zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

Den Haag,

Datum:

Autoriteit Consument en Markt,

mr. C.A. Fontein
bestuursvoorzitter

dr. F.J.H. Don
bestuurslid

mr. J.G. Vegter
bestuurslid

Conceptbesluit

TOELICHTING

ALGEMEEN

Doel van de beleidsregel

Met deze beleidsregel wordt beoogd om een nadere invulling te geven aan het begrip storing als bedoeld in de Warmtewet (hierna: Wet) en de Warmteregeling (hierna: Regeling) alsmede de verplichting voor leveranciers tot het uitkeren van financiële compensatie bij ernstige storingen en het bijhouden van een storingsregistratie. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) acht dit wenselijk, omdat er op dit punt onduidelijkheid bestaat in de markt. ACM heeft hierover verschillende signalen ontvangen. Het verantwoordelijke beleidsministerie, het ministerie van Economische Zaken, heeft vergelijkbare signalen ontvangen. Hier heeft de minister van Economische Zaken aanleiding in gezien ACM te verzoeken, in het kader van de compensatieregeling voor ernstige storingen, een beleidsregel op te stellen waarin duidelijkheid wordt verschaft over wat moet worden verstaan onder een storing en welke eisen worden gesteld aan een storingsregistratie. Het onderhavige besluit van ACM betreft derhalve een wetsinterpreterende beleidsregel.

Totstandkoming

ACM heeft ervoor gekozen om bij het opstellen van deze beleidsregel de sector te betrekken. Dit heeft zich allereerst geuit in een door ACM georganiseerde klankbordgroep op 9 juli 2015 met (representatieve organisaties van) zowel leveranciers als verbruikers van warmte. Daarnaast heeft ACM op [datum] een conceptversie van onderhavige beleidsregel ter consultatie gepubliceerd op www.acm.nl. Hierop heeft ACM zienswijzen ontvangen van [namen partijen]. ACM heeft deze zienswijzen betrokken bij het vaststellen van de onderhavige beleidsregel.

ARTIKELSGEWIJS

Artikel 1

In dit artikel wordt aansluiting gezocht bij diverse wettelijke definities. Uitzondering hierop vormen de onderdelen h en i.

Onderdeel h definieert het begrip ‘binneninstallatie’. Deze definitie is ontleend aan de wettelijke definitie van een warmtenet, die onder meer beoogt om de binneninstallatie uit te zonderen van het warmtenet. Tot de binneninstallatie van een verbruiker behoren naar het oordeel van ACM in ieder geval de radiatoren, de individuele warmtewisselaar/afleverset, de individuele warmtemeter en warmtekostenverdelers. Alleen leidingen die strekken tot toe- of afvoer van warmte ten behoeve van een gebouw of werk van een verbruiker vallen onder de binneninstallatie. Onder een ‘gebouw of werk’ verstaat ACM in elk geval een zelfstandige woon- of bedrijfsruimte. Leidingen, installaties en hulpmiddelen die door het gebouw of werk van de verbruiker lopen en (mede) warmte doorleveren aan een ander gebouw of werk, maken geen deel uit van de binneninstallatie. Deze leidingen, installaties en hulpmiddelen behoren naar de mening van ACM tot het (in pandige) warmtenet van de warmteleverancier. Met deze uitleg haakt ACM aan bij de parlementaire geschiedenis bij de Warmtewet (*Kamerstukken II* 2002/03, 29 048, nr. 3, p. 18). Zodoende kan ACM onderscheid maken

Conceptbesluit

tussen het in pandig warmtenet van de leverancier en de binneninstallatie van de gebruiker. De leverancier is verantwoordelijk voor het warmtenet. Dit betekent dat eventuele storingen in het in pandig warmtenet ook voor rekening en risico van de leverancier komen.

Onderdeel i definieert het begrip 'storing'. Een storing is in beginsel elke onderbreking van de levering van warmte. Onder storing valt volgens ACM ook de levering van warmte die niet voldoet aan de in de overeenkomst vastgelegde kwaliteitsniveaus met betrekking tot de minimum- of maximumtemperatuur. Er zijn twee situaties waarbij de onderbreking van de levering van warmte door ACM niet wordt aangemerkt als een storing. Allereerst zijn voorziene onderbrekingen, die de leverancier ten minste drie dagen van tevoren bij de gebruiker heeft aangekondigd, uitgezonderd. Hierbij kan gedacht worden aan onderbrekingen als gevolg van geplande werkzaamheden door de leverancier. Dergelijke onderbrekingen, zoals omschreven in artikel 4, tweede lid, van de Wet, zijn daarom ook uitgesloten van de compensatieregeling zoals neergelegd in artikel 4, eerste lid, van de Regeling. Daarnaast zijn onderbrekingen die hun oorsprong vinden in de binneninstallatie uitgezonderd. In die situaties is volgens ACM geen sprake van een onderbreking van de levering van warmte. De warmte is in die situatie door de leverancier bij de gebruiker afgeleverd. De onderbreking vindt vervolgens plaats bij de gebruiker zelf, wat naar de mening van ACM voor zijn eigen risico en rekening dient te komen. Als gevolg van de wettelijke systematiek van de Wet en de Regeling is het voor ACM niet mogelijk om in een beleidsregel onderbrekingen van de levering van warmte die het gevolg zijn van overmacht of waarbij de oorzaak van de onderbreking ligt bij een derde partij, zoals een producent of doorleverancier, uit te zonderen van het begrip storing. Voor dit soort onderbrekingen geldt derhalve dat de leverancier op grond van artikel 4 van de Regeling de getroffen gebruikers een financiële compensatie verschuldigd is indien de onderbreking langer duurt dan vier uur. Artikel 4, eerste lid, van de Regeling voorziet immers alleen in een expliciete uitzondering voor voorziene onderbrekingen.

Artikel 2

Om te bepalen of leveranciers verplicht zijn om een financiële compensatie te verlenen in het geval van een storing, is het van belang dat de tijdsduur van de onderbreking juist wordt vastgesteld en geregistreerd. Artikel 2 bepaalt wanneer volgens ACM de storing aanvangt en is verholpen. ACM heeft daarbij aansluiting gezocht bij het uitgangspunt zoals neergelegd in artikel 4.2.5 van de Aansluit- en transportvoorwaarden Gas – RNB. De storing is pas verholpen indien de leverancier heeft gecontroleerd of er weer warmte kan worden geleverd aan de gebruikers en heeft geconstateerd dat de feitelijke levering van warmte is hervat. Deze controle kan naar de mening van ACM zowel op afstand (bijvoorbeeld via een meting in een onderstation) als op locatie plaatsvinden. In het geval een storing meerdere onderstations raakt (en daarmee verschillende groepen gebruikers), en het moment waarop de feitelijke levering van warmte weer is hervat per onderstation verschilt, dan kan de leverancier ervoor kiezen om dit te registreren als verschillende storingen met dezelfde aanvangstijd maar met verschillende eindtijden.

Conceptbesluit

Artikel 3

Op grond van artikel 4, eerste lid, van de Regeling is de leverancier verplicht om verbruikers een financiële compensatie uit te keren bij storingen (niet zijnde aangekondigde onderbrekingen als bedoeld in artikel 4, tweede lid, van de Warmtewet) die langer duren dan vier uur. Met artikel 3, eerste lid, van deze beleidsregel verduidelijkt ACM dat deze getroffen verbruikers recht hebben op een financiële compensatie zonder dat zij een daartoe strekkend verzoek hoeven in te dienen bij de leverancier.

Artikel 3, derde lid, van deze beleidsregel geeft aan wanneer een leverancier volgens ACM niet verplicht is om een financiële compensatie te verlenen. Onderdelen a en b zien op de situatie dat geen sprake is van een storing in de zin van de Wet, Regeling en deze beleidsregel. Met betrekking tot onderdeel a merkt ACM op dat zij een schriftelijke kennisgeving per post in ieder geval als een geschikte wijze aanmerkt om getroffen verbruikers op de hoogte te stellen. Op basis van onderdeel b hoeft de leverancier bij een onderbreking van de levering van warmte die zijn oorsprong vindt in de binneninstallatie van de verbruiker geen financiële compensatie uit te keren. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan onderbrekingen die het gevolg zijn van werkzaamheden in een woonruimte van een verbruiker of door een kapotte radiator. Er is in dit soort gevallen geen sprake van een storing. Wanneer dit soort onderbrekingen er echter toe leiden dat eveneens de levering van warmte via het in pandige warmtenet aan andere verbruikers wordt onderbroken, dan komt dit voor rekening en risico van de leverancier en bestaat er voor deze verbruikers wel recht op een financiële compensatie. Onderdeel c vloeit voort uit het feit dat leveranciers op basis van artikel 4, eerste lid, van de Regeling pas verplicht zijn verbruikers een financiële compensatie te geven bij storingen langer dan vier uur.

Artikel 4

Op grond van artikel 2, zevende lid, van de Wet dienen leveranciers een storingsregistratie bij te houden en jaarlijks op geschikte wijze te publiceren. De storingsregistratie en publicatie daarvan bieden transparantie voor de verbruikers en biedt ACM handvatten bij haar toezicht op de naleving van de Wet.

Artikel 4, eerste lid, van deze beleidsregel bepaalt welke informatie naar het oordeel van ACM de storingsregistratie ten minste dient te bevatten. Onderdelen a en b zien op de tijdsduur van de storing. Aangezien de leverancier verplicht is om bij storingen langer dan vier uur op eigen initiatief een financiële compensatie uit te keren aan alle getroffen verbruikers, is het van belang dat de getroffen verbruikers worden geregistreerd. De onderdelen d en e maken inzichtelijk hoe de verschillende storingen zijn ontstaan en op welke wijze de leverancier de storing heeft verholpen. Deze onderdelen houden mede verband met de inspanningsverplichting van leveranciers om onderbreking van de levering van warmte te voorkomen, en indien er toch een onderbreking van de levering van warmte optreedt, deze storing op grond van artikel 4, eerste lid, van de Wet zo snel mogelijk te verhelpen. Onderdeel f maakt inzichtelijk op welke datum een eventuele financiële compensatie is uitgekeerd en houdt verband met de wettelijke verplichting om binnen zes maanden na de storing een financiële compensatie uit te keren. Voor de wijze van registratie van storingen kan de leverancier – voor zover mogelijk – aansluiting zoeken bij de werkwijze bij gasstoringen, zoals neergelegd in de Handleiding Nestor Gas en het daarin opgenomen ‘Nestorformulier onvoorzien gas’.

Conceptbesluit

Artikel 4, tweede lid, beschrijft de uitgangspunten die ACM van belang acht voor publicatie van de storingsregistratie. Aangezien gegevens over en van verbruikers aan te merken zijn als persoonsgegevens, meent ACM dat deze gegevens geanonimiseerd moeten worden. Dit is opgenomen in onderdeel a. Onderdeel b geeft leveranciers de mogelijkheid om een samenvatting van hun storingsregistratie te publiceren, in plaats van de publicatie van de volledige storingsregistratie. Voor de in onderdeel b genoemde elementen heeft ACM deels aansluiting gezocht bij de uitgangspunten in artikel 2 van de Regeling kwaliteitsaspecten netbeheer elektriciteit en gas (*Stcrt.* 2004, nr. 253; laatstelijk gewijzigd bij *Stcrt.* 2015, nr. 27217). De jaarlijkse uitvalduur kan worden berekend conform artikel 3 van de Regeling kwaliteitsaspecten netbeheer elektriciteit en gas. Leveranciers dienen volgens ACM ernstige storingen ook afzonderlijk weer te geven, ook indien de leverancier ervoor kiest om een samenvatting van zijn storingsregistratie te publiceren. Dit is geregeld in onderdeel c van dit artikel. Op deze wijze tracht ACM enerzijds verbruikers zoveel mogelijk transparantie te bieden en anderzijds administratieve lasten voor leveranciers zoveel mogelijk te beperken. Onderdeel d neemt als uitgangspunt dat leveranciers hun storingsregistratie publiceren via een medium dat toegankelijk is voor *alle* verbruikers. Hierbij kan worden gedacht aan de website van de leverancier, verspreiding via e-mail, of per post.