



## Besluit

**Besluit van de Autoriteit Consument en Markt op grond van artikel 18, eerste lid van de Warmtewet tot het opleggen van een last onder dwangsom aan DEEM NL B.V. wegens overtreding van de verplichtingen opgenomen in artikel 2, zevende lid van de Warmtewet.**

Ons kenmerk : ACM/UIT/563744  
Zaaknummer : ACM/20/041833  
Datum : 26 november 2021

### 1. Samenvatting

1. De ACM gelast DEEM NL B.V. (hierna: Deened) te voldoen aan de verplichting om jaarlijks op geschikte wijze een storingsregistratie te publiceren. Op basis van eigen onderzoek en de door Deened verstrekte informatie, stelt de ACM vast dat Deened geen storingsregistratie over het jaar 2019 en 2020 heeft gepubliceerd, terwijl zij daar volgens artikel 2, lid 7 van de Warmtewet wel toe verplicht is. De ACM gelast Deened dit binnen 8 weken na bekendmaking van dit besluit alsnog te doen.

### 2. Verloop van de procedure

2. Begin 2020 is de ACM een onderzoek gestart waarbij is onderzocht in hoeverre warmteleveranciers aan de verplichting voldoen om jaarlijks een storingsregistratie te publiceren. Hiertoe heeft de ACM eerst zelf in openbare bronnen gezocht of Deened een storingsregistratie heeft gepubliceerd, en vervolgens de warmteleverancier een informatieverzoek gestuurd.<sup>1</sup> Op 16 maart 2020 heeft Deened aan dit informatieverzoek voldaan.<sup>2</sup>
3. Op basis van deze informatie heeft de ACM vastgesteld of Deened aan de verplichting voldeed om jaarlijks een storingsregistratie te publiceren. Hierover heeft de ACM vervolgens een brief gestuurd aan Deened.<sup>3</sup> Hierin is aangegeven dat Deened voor 2019 niet aan deze verplichting heeft voldaan. De ACM verzocht Deened in de brief om alsnog een storingsregistratie voor 2019 bij te houden en te publiceren. Ook legt de ACM in voornoemde brief uit aan welke eisen een storingsregistratie moet voldoen.
4. In maart 2021 is de ACM gestart met een nacontrole van het hiervoor genoemde onderzoek. Ook deze keer heeft de ACM in openbare bronnen gezocht naar de storingsregistratie voor 2019 en 2020 van Deened en informatie opgevraagd.<sup>4</sup> Op 18 juni 2021 heeft Deened aan dit informatieverzoek voldaan.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Informatieverzoek van 13 maart 2020, ACM/UIT/530154.

<sup>2</sup> Reactie informatieverzoek van 16 maart 2020, ACM/IN/469563.

<sup>3</sup> Afsluitende brief van 21 juli 2020, ACM/UIT/537416.

<sup>4</sup> Informatieverzoek van 31 mei 2021, ACM/UIT/553587.

5. Op 16 september 2021 heeft de ACM Deened verzocht om toe te lichten of er zich nog wijzigingen hebben voorgedaan ten opzichte van de beantwoording van 18 juni 2021.<sup>6</sup> Deened heeft hier 16 september 2021 op geantwoord.<sup>7</sup>
6. Op 29 oktober 2021 heeft de ACM aan Deened een concept besluit tot oplegging van een last onder dwangsom toegezonden. Daarbij heeft de ACM Deened de gelegenheid gegeven om een zienswijze in te dienen. Daarnaast is gevraagd aan Deened om eventuele vertrouwelijkheden in het besluit onderbouwd aan te geven.
7. Op 8 november 2021 heeft Deened per e-mail gereageerd op het concept besluit.<sup>8</sup>

### 3. Betrokken partijen en feiten

8. Deened is een besloten vennootschap, gevestigd te Oosterhout. Deened opereert ook onder de handelsnaam DEEM NL.
9. De ACM stelt vast dat Deened geen storingsregistratie voor 2019 en 2020 heeft gepubliceerd op een openbaar toegankelijke website.<sup>9</sup> Daarnaast heeft Deened ook zelf verklaard geen storingsregistratie te publiceren.
10. In reactie op het informatieverzoek van de ACM van 31 mei 2021, heeft Deened het volgende verklaard:
  - Vraag ACM: "Bent u een leverancier als bedoeld in artikel 1, lid 1 van de Warmtewet?"  
Antwoord Deened: "Ja"
  - Vraag ACM: "Houdt u een storingsregistratie bij als bedoeld in artikel 2, lid 7, van de Warmtewet?"  
Antwoord Deened: "Nee"
  - Vraag ACM: "Wat is de reden dat u geen storingsregistratie bijhoudt, of dat u geen antwoord wilt geven?"  
Antwoord Deened: "er zijn maar 305 aansluitingen, [vertrouwelijk] Storingen komen minimaal voor, Geen grote onderbrekingen langer dan 4 uur."
11. De ACM merkt op dat Deened in reactie op het informatieverzoek niet heeft voldaan aan het verzoek van de ACM om de storingsregistratie voor 2019 en 2020 te overleggen.
12. Verder stelt de ACM vast dat Deened de ACM niet op de hoogte heeft gebracht van publicatie van de storingsregistratie voor 2019.
13. In reactie op de vraag van de ACM of er nog wijzigingen hebben plaatsgevonden ten opzichte van de beantwoording die Deened op 31 mei 2021 heeft gegeven, schrijft Deened:<sup>10</sup>

<sup>5</sup> Reactie informatieverzoek van 18 juni 2021, ACM/IN/622887.

<sup>6</sup> E-mail van de ACM van 16 september 2021, ACM/UIT/561909. <sup>7</sup>

E-mail van Deened van 16 september 2021, ACM/UIT/646551.

<sup>8</sup> E-mail van Deened van 8 november 2021, ACM/UIT/657341.

<sup>9</sup> Hunchly rapportage van 23 april 2021, ACM/INT/425108.

<sup>10</sup> E-mail van Deened van 16 september 2021, ACM/IN/646551.

[vertrouwelijk]

14. Tot op heden heeft Deened de ACM vooralsnog niet geïnformeerd dat de storingsregistraties voor 2019 en 2020 gepubliceerd zijn.

## 4. Juridisch kader

15. Artikel 2, lid 7 van de Warmtewet, luidt:

*Een leverancier houdt een storingsregistratie bij betreffende de levering van warmte en publiceert deze jaarlijks op geschikte wijze.*

16. De verplichting om een storingsregistratie te publiceren geldt voor alle warmteleveranciers in de zin van de Warmtewet. Volledigheidshalve merkt de ACM op dat deze verplichting dus niet alleen voor vergunninghouders geldt.
17. De ACM is op grond van artikel 18, lid 1 van de Warmtewet bevoegd een last onder dwangsom op te leggen voor niet-naleving van artikel 2 Warmtewet.

## 5. Beoordeling ACM

18. De ACM legt artikel 2, lid 7 van de Warmtewet zo uit dat de warmteleverancier de storingsregistratie beschikbaar moet stellen via een medium dat toegankelijk is voor alle verbruikers. Dit kan op een publiek toegankelijke website, of een portaal dat alleen toegankelijk is voor gebruikers. Onder jaarlijks publiceren verstaat de ACM dat een warmteleverancier zo snel mogelijk, maar in ieder geval in het eerste kwartaal na afloop van het voorgaande jaar een storingsregistratie publiceert. De ACM vindt het belangrijk dat dit in het eerste kwartaal gebeurt, nu de storingsregistratie een middel is voor warmteverbruikers om te controleren of zij recht hebben op storingscompensatie, en of deze (tijdig) is uitbetaald.
19. Zoals in de ACM in haar brief van 21 juli 2021 benadrukt, moet een warmteleverancier ook een storingsregistratie publiceren als er geen storings zijn geweest. In dat geval dient de warmteleverancier aan te geven dat er over het afgelopen jaar geen storings hebben plaatsgevonden. Ook storings van korter dan acht uur moeten in de storingsregistratie opgenomen en gepubliceerd worden. Voor storings korter dan acht uur kan worden volstaan met een samenvatting van de feitelijke storingsregistratie (totaal aantal storings en de gemiddelde storingsduur).
20. Volledigheidshalve merkt de ACM hier op dat zij in haar brief van 21 juli 2020 heeft toegelicht aan welke eisen een storingsregistratie ten minste moet voldoen: wanneer een storing heeft plaatsgevonden (de datum en het tijdstip van de aanvang van de storing), hoe lang deze heeft geduurd en welke verbruikers hierdoor getroffen zijn. Dit wil zeggen: het aantal verbruikers en het getroffen warmtenet. Deze eisen zijn te herleiden tot verschillende bepalingen uit de Warmtewet,

en de Memorie van Toelichting.<sup>11</sup> Deze eisen heeft de ACM ook gepubliceerd in haar nieuwsbericht van 23 juli 2020.<sup>12</sup>

## 5.1. Overtreding

21. Op basis van de feiten zoals weergegeven in randnummers 8 en 9 weergegeven, stelt de ACM vast dat Deened geen storingsregistratie voor het jaar 2020 heeft gepubliceerd.
22. Daarnaast stelt de ACM op basis van de feiten zoals weergegeven in randnummers 8 en 11 vast dat Deened geen storingsregistratie heeft gepubliceerd voor het jaar 2019.
23. Dat **[vertrouwelijk]** het om 'maar' 305 aansluitingen zou gaan, doet niet af aan de verplichting om storingsregistratie bij te houden en te publiceren. Ook voor verbruikers op de warmtenetten van Deened moet duidelijk zijn welke storings hebben plaatsgevonden.
24. De ACM concludeert dat Deened artikel 2, lid 7 van de Warmtewet overtreedt.

## 6. Zienswijze Deened

25. Per e-mail van 8 november 2021 heeft Deened het volgende aangegeven in reactie op het concept besluit<sup>13</sup>:
 

*“De storingsregistratie van Deened voldoet niet aan de verplichting zoals deze is opgenomen in de warmtewet. Om alsnog in deze zaak te voldoen aan deze verplichting, hebben wij de volgende acties uitgezet, te weten:*

  - *Aanschrijven van de onderhoudspartij om te voorzien in de informatie, duur en aantal aansluitingen per verstoring;*
  - *Het benadrukken en laten opnemen in de onderhoudsovereenkomst om in een dergelijke storingsregistratie te laten voorzien;*
  - *De websitebouwer de opdracht gegeven om een storingsregistratie te publiceren;*
  - *Interne procedures opgestart waarin de registratie dient te worden bijgehouden.*

*Dit alles moet binnen 14 dagen ten uitvoer zijn gekomen, alwaar de storingsregistratie zal worden gepubliceerd. Uiteraard brengen wij jullie hiervan op de hoogte, zoals aangegeven in de stukken.*
26. Tot op heden heeft de ACM van Deened niet vernomen dat er inmiddels een storingsregistratie is gepubliceerd die aan de eisen voldoet. De zienswijze van Deened leidt voor de ACM dan ook niet tot een andere beoordeling dan beschreven in paragraaf 5.2.

## 7. Dictum

De Autoriteit Consument en Markt:

Legt op grond van artikel 2, lid 7 Warmtewet een last onder dwangsom op, omdat Deened niet heeft

<sup>11</sup> Zie TK 2011, 32839 nr. 3: *Het zevende lid bepaalt dat een leverancier een storingsregistratie moet bijhouden. [...] Om te kunnen bepalen wanneer een compensatie moet worden verstrekt, dient de leverancier vast te (kunnen) stellen wanneer een storing heeft plaatsgevonden, hoe lang deze heeft geduurd en welke verbruikers hierdoor getroffen zijn.*

<sup>12</sup> [Warmteleveranciers gaan storings publiceren na actie van de ACM | ACM.nl](#)

<sup>13</sup> E-mail van Deened van 8 november 2021, ACM/UIT/657341.

voldaan aan de aan verplichting om jaarlijks op geschikte wijze een storingsregistratie te publiceren. De ACM acht de hoogte van de dwangsom effectief om de overtreding te beëindigen en beëindigd te houden.

- I. Deened dient uiterlijk acht weken na bekendmaking van dit besluit een storingsregistratie voor het jaar 2020 op geschikte wijze te publiceren, die voldoet aan de eisen zoals door de ACM gesteld, namelijk: wanneer een storing heeft plaatsgevonden, hoe lang deze heeft geduurd en welke verbruikers hierdoor getroffen zijn (aantal en getroffen warmtenet).
- II. Deened dient uiterlijk drie werkdagen nadat de storingsregistratie onder I is gepubliceerd, de ACM hierover te informeren. Hierbij dient Deened de volgende informatie te verschaffen:
  - a. Een beschrijving van waar de verbruiker de storingsregistratie kan vinden.
  - b. Een schermafbeelding van de vindplaats van de storingsregistratie.
  - c. Een kopie van de storingsregistratie zelf.
- III. Deened verbeurt een dwangsom van EUR 1.800,- per week indien Deened acht weken na de datum van bekendmaking van dit besluit geen storingsregistratie heeft gepubliceerd zoals voorgeschreven onder I.
- IV. De ACM stelt het bedrag waarboven geen dwangsommen als bedoeld onder III meer wordt verbeurd vast op EUR 10.800,--.
- V. Deened verbeurt een dwangsom van EUR 100,- per dag indien Deened niet aan de rapportageplicht heeft voldaan zoals voorgeschreven onder II.
- VI. De ACM stelt het bedrag waarboven geen dwangsommen als bedoeld onder V meer wordt verbeurd vast op EUR 1.000,--.
- VII. De last onder dwangsom heeft een looptijd van één jaar.

Den Haag,  
Datum: 26 november 2021

Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze,

mr. P.J.H. Benner  
Teammanager Directie Energie

*Als u rechtstreeks belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Graag ontvangen wij uw bezwaarschrift **binnen zes weken** na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. In uw bezwaarschrift kunt u de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.*