



Besluit

Besluit op handhavingsverzoek tegen MeppelEnergie B.V.

Ons kenmerk : ACM/UIT/625110
Zaaknummer : ACM/24/188586
Datum : 27 juni 2024

1. Inleiding

1. De heer [vertrouwelijk] (hierna: verzoeker) heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) op 29 januari 2024 verzocht om handhavend op te treden tegen MeppelEnergie B.V. (hierna: MeppelEnergie). Het handhavingsverzoek heeft betrekking op problemen met de afleverset en de compensatiemethode die MeppelEnergie daarvoor hanteert. Verzoeker stelt dat sprake is van sluipverbruik, waarbij ten onrechte verbruik wordt geregistreerd op momenten dat er geen warmte wordt gevraagd.
2. Verzoeker meent dat MeppelEnergie verplicht is het sluipverbruik volledig in kaart te brengen en dat alle huishoudens waar nodig gecompenseerd moeten worden. Verzoeker heeft de ACM in zijn handhavingsverzoek verzocht om te onderzoeken of MeppelEnergie zich aan de Warmtewet houdt.
3. Het besluit is als volgt ingedeeld. Hoofdstuk 2 beschrijft de voor dit besluit relevante feiten en omstandigheden. Hoofdstuk 3 gaat in op de standpunten van partijen. Hoofdstuk 4 bevat de toets van de ACM op belanghebbendheid en de beoordeling van het handhavingsverzoek. In hoofdstuk 5 volgt het besluit op het handhavingsverzoek. Bijlage 1 bevat het wettelijk kader dat relevant is voor dit besluit. Bijlage 2 beschrijft het procesverloop.

2. Feiten en omstandigheden

4. De wijk Nieuwveense Landen in Meppel is aangesloten op een collectief warmte-koudesysteem van MeppelEnergie. Verzoeker is één van de bewoners van deze wijk. Hij klaagt dat er sinds 2019 sprake is van problemen met de afleverset, waardoor de afleverset onterecht verbruik registreert op momenten dat er geen warmte (of koude) wordt afgenomen. Volgens verzoeker is MeppelEnergie al een tijd op de hoogte van het probleem en erkent MeppelEnergie het probleem ook. MeppelEnergie heeft echter – zo stelt verzoeker – nog geen duurzame oplossing geboden voor het probleem, waardoor het sluipverbruik nog steeds aan de orde is.
5. MeppelEnergie heeft bij meerdere huishoudens in de wijk geanalyseerd of er sprake is van sluipverbruik. Daar waar sluipverbruik is geconstateerd, heeft MeppelEnergie een compensatie aangeboden aan bewoners. Hierbij hanteerde MeppelEnergie een detectiegrens van 40 GJ, wat betekent dat MeppelEnergie onderzoek deed naar mogelijk sluipverbruik indien het jaarverbruik bij een huishouden afwijkend hoog is (meer dan 40 GJ per jaar).
6. Verzoeker is zelf reeds gecompenseerd voor het geconstateerde sluipverbruik door MeppelEnergie.

Procedure geschillencommissie

7. Verzoeker heeft zijn klachten over de afleverset en het sluipverbruik eerder aan de Geschillencommissie voorgelegd. Tijdens de procedure bij de Geschillencommissie hebben verzoeker en MeppelEnergie een schikking bereikt. Partijen zijn tot de afspraak gekomen dat Kiwa onderzoek gaat doen naar de oorzaak van de problemen met de afleverset, de wijze waarop die problemen verholpen moeten worden, welke omvang het sluipverbruik heeft gehad en of de geboden compensatie vanuit MeppelEnergie toereikend is geweest. In het bindend advies van de Geschillencommissie staat opgenomen dat partijen overeen zijn gekomen dat met deze afspraak de zaak afgesloten wordt, maar dat “de consument het recht heeft de zaak opnieuw aanhangig te maken indien het rapport van Kiwa in zijn ogen onvoldoende antwoord geeft op de aan Kiwa te stellen onderzoeksvragen”.¹

Onderzoeksresultaten Kiwa

8. Kiwa heeft haar onderzoek in april 2024 afgerond.² Uit dit onderzoek blijkt dat er inderdaad sprake is van problemen met de afleverset, en dat er meerdere mogelijke oorzaken zijn voor het sluipverbruik. Kiwa doet in haar rapport zes aanbevelingen om het systeem beter te laten functioneren. Ten aanzien van de compensatiemethode oordeelt Kiwa dat MeppelEnergie die methode juist toepast. Kiwa beveelt wel aan om in plaats van één detectiegrens van 40 GJ voor alle huishoudens, verschillende detectiegrenzen te hanteren, afhankelijk van de grootte en het type woningen (uiteenlopend van 26 GJ voor een appartement tot 55 GJ voor een vrijstaande woning).
9. MeppelEnergie heeft zowel richting de ACM als richting de bewoners van de Nieuwveense Landen toegezegd de aanbevelingen van Kiwa zoveel mogelijk over te nemen en ook aan de slag te gaan met een duurzame oplossing voor de problemen met de afleverset. Bovendien heeft MeppelEnergie toegezegd om alle huishoudens die daar recht op hebben te compenseren. MeppelEnergie zal de huishoudens waarvan het jaarverbruik boven de door Kiwa aanbevolen detectiegrenzen uitkomt op eigen initiatief controleren op sluipverbruik. Huishoudens die onder deze detectiegrenzen uitkomen kunnen zelf bij MeppelEnergie een onderzoek naar mogelijk sluipverbruik aanvragen.

Verzoek om handhaving

10. Na afronding van het onderzoek door Kiwa heeft verzoeker de ACM laten weten dat hij zijn handhavingverzoek wenst door te zetten. Volgens verzoeker bieden de aanbevelingen van Kiwa geen oplossing voor alle problemen met de afleverset en zijn de door Kiwa aanbevolen detectiegrenzen gebaseerd op onjuiste uitgangspunten. Bovendien is verzoeker, los van de resultaten uit het Kiwa-onderzoek, nog steeds van mening dat MeppelEnergie alle huishoudens in de wijk Nieuwveense Landen op eigen initiatief zou moeten controleren op sluipverbruik en waar nodig – op eerlijke en transparante wijze – moet compenseren. Hier heeft Kiwa volgens verzoeker niet over geoordeeld.

3. Standpunten partijen

3.1. Standpunt verzoeker

11. Verzoeker stelt dat MeppelEnergie verplicht is het sluipverbruik op eigen initiatief bij alle huishoudens in kaart te brengen en alle huishoudens waar nodig te compenseren, ongeacht de detectiegrens. MeppelEnergie handelt in strijd met de eerlijkheid en transparantie die zij aan haar klanten belooft door niet alle huishoudens te onderzoeken, aldus verzoeker. Volgens verzoeker handelt MeppelEnergie in strijd met maatschappelijke en juridische zorgvuldigheidnormen. Van

¹ Bindend advies van de Geschillencommissie Energie, ACM/IN/858901.

² ‘Onderzoek naar functioneren warmte-koude levering MeppelEnergie’ en ‘Onafhankelijke beoordeling compensatieregeling MeppelEnergie’ door Kiwa, ACM/IN/860437 en ACM/IN/860782.

MeppelEnergie mag worden verwacht dat zij zich inspant om elk mogelijk gebrek of falen in de energietoelevering actief te identificeren en op te lossen.

12. Verzoeker stelt dat hij recht heeft op een degelijk en betrouwbaar product. Hoewel verzoeker gecompenseerd is voor het sluipverbruik, is nog steeds sprake van een onbetrouwbare afleverset. Bovendien meent verzoeker dat hij belang heeft bij een transparante en eerlijke compensatie. Volgens verzoeker is er geen enkel openbaar en inzichtelijk document over de compensatieregeling.
13. Verzoeker meent dat MeppelEnergie in strijd handelt met artikel 2 en 3a van de Warmtewet. Volgens verzoeker is de levering niet betrouwbaar, maakt MeppelEnergie ongerechtvaardigd onderscheid tussen huishoudens en is sprake van een ernstige storing in de levering van de warmte waarvan de oorzaak in de afleverset ligt.

3.2. Standpunt MeppelEnergie

14. In reactie op het handhavingsverzoek heeft MeppelEnergie aangegeven dat zij de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport van Kiwa zoveel mogelijk wil overnemen. MeppelEnergie is daarvoor nog in overleg met derde partijen, waaronder de fabrikant van de afleversets, om te kijken naar oplossingen die passen bij de aanbevelingen. MeppelEnergie heeft bewoners hierover geïnformeerd in haar nieuwsbrief van 29 maart 2024.
15. MeppelEnergie heeft ook toegezegd dat zij de aanbevelingen van Kiwa met betrekking tot de detectiegrenzen zal overnemen. Dit heeft MeppelEnergie in een nieuwsbrief van 26 april 2024 aan bewoners bevestigd. De huishoudens die boven de nieuw vastgestelde detectiegrenzen uitkomen zullen door MeppelEnergie worden benaderd voor het uitlezen van de meters. Aan de hand van de door Kiwa goedgekeurde compensatiemethode kan vervolgens het eventuele sluipverbruik en de compensatie berekend worden, aldus MeppelEnergie. Daar waar sluipverbruik geconstateerd wordt, zal MeppelEnergie een compensatie uitkeren.
16. MeppelEnergie heeft daarbij aangegeven dat huishoudens waarvan het jaarverbruik onder de door Kiwa aanbevolen detectiegrenzen komt ook de mogelijkheid hebben om de meter te laten uitlezen. Daartoe kunnen bewoners zelf contact opnemen met MeppelEnergie.
17. In reactie op de klacht van verzoeker dat de compensatieregeling niet eerlijk en transparant is, heeft MeppelEnergie een document met een toelichting op de compensatieregeling opgesteld. Daarin heeft MeppelEnergie ook een voorbeeldberekening opgenomen. MeppelEnergie heeft aangegeven dat dit document wordt meegezonden aan bewoners die een compensatie hebben ontvangen. Het document met de toelichting is tevens op de website van MeppelEnergie geplaatst.

4. Juridisch kader

18. Voor een overzicht van alle relevante wetsartikelen verwijst de ACM naar bijlage 1 bij dit besluit. De ACM heeft dit besluit gebaseerd op de huidige Warmtewet.

5. Beoordeling

19. Hieronder volgt een beoordeling van de klachten van verzoeker. De eerste klacht van verzoeker ziet op het niet goed functioneren van de afleverset waardoor sluipverbruik optreedt. Verzoeker klaagt in de tweede plaats dat MeppelEnergie het sluipverbruik bij alle huishoudens in kaart moet brengen en deze huishoudens waar nodig moet compenseren. De derde klacht ziet op de compensatiemethode

van MeppelEnergie. Volgens verzoeker hanteert MeppelEnergie geen eerlijke en transparante compensatiemethode.

20. Voordat de ACM toekomt aan een beoordeling van deze klachten, zal de ACM eerst ingaan op de belanghebbendheid van verzoeker.

5.1. Belanghebbendheid

21. Voordat de ACM toekomt aan de (inhoudelijke) beoordeling van een handhavingsverzoek moet worden nagegaan of het verzoek voldoet aan de formele vereisten uit de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Eén van de vereisten is dat de verzoeker belanghebbende moet zijn (artikel 1:2 Awb). Het gaat daarbij om een objectief bepaalbaar, persoonlijk, eigen, rechtstreeks en actueel belang.
22. In dit geval is het handhavingsverzoek door één bewoner ingediend. Verzoeker is inwoner van de wijk Nieuwveense Landen waar MeppelEnergie warmte levert. Het staat vast dat bij verzoeker sprake is van sluipverbruik en dat hij hiervoor door MeppelEnergie is gecompenseerd. De ACM is van oordeel dat verzoeker belanghebbend is bij zijn handhavingsverzoek voor zover het gaat om het disfunctioneren van de afleverset en de transparantie van de compensatieregeling. Verzoeker heeft namelijk een eigen, objectief bepaalbaar, persoonlijk, rechtstreeks en actueel belang bij een goed functionerende afleverset en bij een duidelijke en transparante compensatieregeling. De afleverset functioneert volgens verzoeker nog altijd niet naar behoren. Het is dus (ook) in het belang van verzoeker dat de afleverset niet onterecht verbruik registreert waardoor hij mogelijk te veel betaalt. Bovendien heeft verzoeker belang bij een transparante compensatieregeling, zodat verzoeker kan controleren of MeppelEnergie de regeling correct toepast en de juiste compensatie uitkeert.
23. De ACM is echter van oordeel dat verzoeker geen belanghebbende is voor zover het gaat om de klacht dat MeppelEnergie alle huishoudens in de wijk moet controleren op sluipverbruik en waar nodig moet compenseren. Verzoeker heeft namelijk geen eigen en persoonlijk belang bij deze klacht. MeppelEnergie heeft het sluipverbruik bij verzoeker in kaart gebracht en heeft verzoeker hiervoor gecompenseerd. Verzoeker heeft er geen eigen en persoonlijk belang bij dat het sluipverbruik (ook) bij andere huishoudens in kaart wordt gebracht en dat deze huishoudens worden gecompenseerd. Het handhavingsverzoek is alleen namens verzoeker ingediend, niet namens andere bewoners. De ACM kijkt daarom alleen naar het belang van verzoeker.
24. MeppelEnergie heeft in reactie op deze klacht overigens aangegeven dat zij alle huishoudens waarvan het jaarverbruik boven de door Kiwa aanbevolen detectiegrenzen komt zal controleren op sluipverbruik. Daar waar sprake is van sluipverbruik, zal MeppelEnergie compenseren. MeppelEnergie heeft bovendien aangegeven dat de huishoudens die onder de detectiegrenzen uitkomen alsnog een verzoek kunnen indienen bij MeppelEnergie om de afleverset te laten controleren op sluipverbruik.
25. De ACM concludeert dat verzoeker niet als belanghebbende wordt aangemerkt ten aanzien van de klacht dat alle huishoudens gecontroleerd moeten worden op sluipverbruik en waar nodig gecompenseerd moeten worden. De ACM wijst het handhavingsverzoek daarom op dit onderdeel af.

5.2. Sluipverbruik door disfunctioneren afleverset

26. Verzoeker stelt zich op het standpunt dat de afleverset niet naar behoren functioneert en dat daardoor sluipverbruik optreedt. In dit kader doet verzoeker onder meer een beroep op artikel 2 en artikel 3a van de Warmtewet. Volgens verzoeker is de warmtelevering namelijk niet betrouwbaar en is sprake van een storing in de levering van de warmte waarvan de oorzaak ligt in de afleverset.

27. Op grond van artikel 2, eerste lid van de Warmtewet dient MeppelEnergie als warmteleverancier zorg te dragen voor een betrouwbare levering van warmte tegen redelijke voorwaarden en met inachtneming van een goede kwaliteit van dienstverlening. In beginsel is het de eigen verantwoordelijkheid van de warmteleverancier om te bepalen hoe de betrouwbare levering wordt gegarandeerd. In de Warmtewet staan geen gedetailleerde uitvoeringsvoorschriften over een betrouwbare warmtelevering. De betrouwbare levering is een open norm waarbij de ACM rekening kan houden met de bijzondere karakteristieken van een warmteproject.³
28. De ACM stelt voorop dat Kiwa reeds onderzoek heeft gedaan naar het sluipverbruik. Uit dit onderzoek volgt dat er meerdere mogelijke oorzaken zijn voor het optreden van sluipverbruik. MeppelEnergie heeft toegezegd dat zij de problematiek gaat oplossen in samenspraak met de fabrikant van de afleversets. Voor zover verzoeker meent dat het rapport van Kiwa onvoldoende antwoord geeft op de onderzoeksvragen of dat de aanbevelingen onvoldoende zijn, heeft verzoeker het recht de zaak opnieuw aanhangig te maken bij de Geschillencommissie. Mede tegen deze achtergrond heeft de ACM op grond van het prioriteringsbeleid besloten om niet nader te onderzoeken of MeppelEnergie de Warmtewet overtreedt. De ACM licht dit toe.
29. Bij de ACM komen meer signalen en handhavingsverzoeken binnen dan zij ook daadwerkelijk volledig kan onderzoeken en/of op kan handhaven gezien de haar beschikbare tijd en middelen. De ACM is daarom genooddaakt om bij de behandeling van handhavingsverzoeken een prioriteringsbeleid te hanteren. Dit prioriteringsbeleid is beschreven in de publicatie 'Prioritering van handhavingsonderzoeken door de Autoriteit Consument en Markt'.⁴
30. In haar prioriteringsbeleid hanteert de ACM criteria op basis waarvan zij verzoeken om handhaving en signalen over mogelijke overtredingen beoordeelt, te weten: (i) hoe schadelijk is het gedrag waarop het verzoek of het signaal ziet voor de consumentenwelvaart; (ii) hoe groot is het maatschappelijk belang bij het optreden van de ACM; en (iii) in hoeverre is de ACM in staat doeltreffend en doelmatig op te treden. De ACM beziet en weegt de scores op deze criteria in samenhang af en bepaalt aan de hand van deze criteria welke handhavingsverzoeken of signalen zij prioriteit geeft en diepgaand zal onderzoeken.
31. Om de bovengenoemde belangenafweging te kunnen maken en het handhavingsverzoek te beoordelen heeft de ACM een vooronderzoek uitgevoerd. De ACM heeft in dat verband het handhavingsverzoek en alle andere door verzoeker gedeelde stukken bestudeerd. De ACM heeft bij MeppelEnergie een zienswijze en een aantal relevante stukken opgevraagd en deze stukken bestudeerd. Daarnaast heeft de ACM meerdere keren telefonisch contact gehad met zowel verzoeker als MeppelEnergie. Op grond van de aangeleverde informatie heeft de ACM in kunnen schatten hoe schadelijk het gedrag is waar het verzoek op ziet voor de consumentenwelvaart, hoe groot het maatschappelijk belang is bij optreden van de ACM en hoe doeltreffend eventueel optreden van de ACM zal zijn.
32. De ACM komt na bestudering van de aangeleverde informatie tot de conclusie dat het belang van verdergaand onderzoek naar dit onderdeel van het handhavingsverzoek niet opweegt tegen het belang van onderzoek in andere zaken. De problematiek zoals aangekaart door verzoeker is voor zover bekend alleen aan de orde in de wijk Nieuwveense Landen. Zoals hierboven overwogen heeft MeppelEnergie reeds toegezegd dat zij naar aanleiding van de aanbevelingen van Kiwa gaat kijken naar een structurele oplossing voor de problemen met de afleversets. Hoewel er problemen zijn met de afleverset, volgt uit het handhavingsverzoek niet dat er (structurele) problemen zijn in de warmtelevering. MeppelEnergie heeft aangegeven dat zij op eigen initiatief alle huishoudens die boven de door Kiwa aanbevolen detectiegrenzen uitkomen gaat controleren en waar nodig compenseren. Bij

³ Kamerstukken II 2002/03, 29048, nr. 3, p. 5. Zie ook Besluit van de ACM van 1 juni 2022, ACM/UIT/579025.

⁴ Zie de Beleidsregel Prioritering van handhavingsonderzoeken door de Autoriteit Consument en Markt 2023 (Stcrt. 2023, 15184).

verzoeker zelf heeft MeppelEnergie reeds onderzoek gedaan naar het sluipverbruik. Verzoeker is daarvoor ook gecompenseerd door MeppelEnergie. Bovendien staat voor verzoeker expliciet de mogelijkheid open om verdere klachten ten aanzien van de afleverset voor te leggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie heeft immers aangegeven dat verzoeker het recht heeft de zaak opnieuw aanhangig te maken als het onderzoek van Kiwa niet al zijn vragen beantwoordt.⁵

33. Gelet op het voorgaande wijst de ACM het handhavingsverzoek op dit onderdeel af.

5.3. Eerlijke en transparante compensatieregeling

34. Tot slot gaat de ACM in op de klacht met betrekking tot de compensatieregeling van MeppelEnergie. Verzoeker klaagt dat de compensatieregeling van MeppelEnergie niet eerlijk en transparant is en dat er geen enkel document over de compensatieregeling openbaar en inzichtelijk is.
35. De ACM stelt voorop dat de Warmtewet en onderliggende regelgeving geen compensatieregeling kent voor sluipverbruik of een niet goed functionerende afleverset. De Warmtewet stelt evenmin eisen aan de detectiegrenzen die een warmteleverancier zou moeten hanteren bij het onderzoeken van sluipverbruik. De Warmtewet kent wel een compensatieregeling voor een ernstige storing in de levering van warmte die langer duurt dan 8 uur.⁶ In dit geval is echter geen sprake van een onderbreking in de levering van warmte. Er wordt namelijk wel warmte geleverd, maar het geregistreerde verbruik bij verzoeker wijkt af van het daadwerkelijk geleverde verbruik.
36. De ACM overweegt dat Kiwa reeds onderzoek heeft gedaan naar de compensatieregeling van MeppelEnergie. Kiwa heeft geoordeeld dat MeppelEnergie deze regeling correct heeft toegepast. Indien verzoeker naar aanleiding van dit onderzoek van Kiwa nog vragen heeft, dan ligt het in de rede dat verzoeker dit voorlegt aan de Geschillencommissie of Kiwa zelf.
37. Tegelijkertijd acht de ACM het van belang dat een warmteleverancier transparant is richting afnemers over de compensatieregeling die zij toepast. Op grond van artikel 2, eerste lid van de Warmtewet dient MeppelEnergie immers zorg te dragen voor een betrouwbare levering met inachtneming van een goede kwaliteit van dienstverlening. Voor afnemers moet inzichtelijk zijn hoe de compensatieregeling is vormgegeven, zodat afnemers kunnen controleren of MeppelEnergie de compensatieregeling correct toepast en de juiste compensatie uitkeert.
38. Om deze transparantie te bieden, heeft MeppelEnergie een document opgesteld waarin zij uitleg geeft over de toegepaste compensatiemethodiek. Daarbij is ter illustratie een rekenvoorbeeld toegevoegd. MeppelEnergie heeft aangegeven dat bewoners die een compensatie ontvangen dit document krijgen meegestuurd. MeppelEnergie heeft de toelichting op de compensatiemethoden en het rekenvoorbeeld tevens op haar website gepubliceerd.⁷
39. De ACM komt na bestudering van de aangeleverde informatie tot de conclusie dat het belang van verdergaand onderzoek naar dit onderdeel van het handhavingsverzoek niet opweegt tegen het belang van onderzoek in andere zaken. MeppelEnergie heeft een toelichting op de compensatiemethodiek op haar website geplaatst. Bovendien heeft Kiwa reeds onderzoek gedaan naar de compensatiemethode van MeppelEnergie. Mede tegen deze achtergrond bezien heeft de ACM op grond van haar prioriteringsbeleid besloten om, naar aanleiding van de klacht van verzoeker dat de compensatieregeling niet eerlijk en transparant zou zijn, geen nader onderzoek te doen naar de

⁵ Zie ook randnummer 7 van dit besluit.

⁶ Zie artikel 3a van de Warmtewet en artikel 4 van de Warmtelevering.

⁷ Zie het document 'Toelichting beoordeling sluipverbruik' (<https://www.meppelenergie.nl/wp-content/uploads/2024/06/Toelichting-beoordeling-sluipverbruik.pdf>)

compensatieregeling van MeppelEnergie. Dat betekent dat de ACM niet nader zal onderzoeken of MeppelEnergie op dit punt de norm zoals neergelegd in artikel 2, eerste lid Warmtewet (de leverancier draagt zorg voor een betrouwbare dienstverlening en een goede kwaliteit van dienstverlening) overtreedt.

40. Gelet op het voorgaande wijst de ACM het handhavingsverzoek op dit onderdeel af.

6. Dictum

De Autoriteit Consument en Markt wijst het verzoek tot handhaving tegen MeppelEnergie B.V. af.

Den Haag,
Datum: 27 juni 2024

Autoriteit Consument en Markt,
Namens deze,

mr. dr. M. Aelen
Teammanager Directie Toezicht Energie

*Als u belanghebbende bent, kunt u schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Dit moet u doen **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.*

Bijlage 1: Wettelijk kader

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 1:2, eerste lid

1. Onder belanghebbende wordt verstaan: degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit is betrokken.

Warmtewet

Artikel 1, eerste lid

1. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:
[...]
 - *afleverset voor warmte*: installatie waarmee ten behoeve van warmtelevering aan een verbruiker energieoverdracht plaatsvindt tussen een warmtenet en een binneninstallatie of een inpandig leidingstelsel;
[...]
 - *levering van warmte*: de aflevering van warmte aan verbruikers;

Artikel 2, eerste lid

1. Een leverancier draagt zorg voor een betrouwbare levering van warmte tegen redelijke voorwaarden en met inachtneming van een goede kwaliteit van dienstverlening.

Artikel 2, vierde lid

4. Een leverancier onthoudt zich van iedere vorm van ongerechtvaardigd onderscheid jegens zijn verbruikers.

Artikel 3a, eerste lid

1. De leverancier keert aan een verbruiker een compensatie uit bij een ernstige storing in de levering van warmte waarvan de oorzaak gelegen is in:
 - a. het warmtenet van de leverancier of de netbeheerder;
 - b. de afleverset voor warmte, indien deze het eigendom is van de leverancier;
 - c. de aansluiting, of
 - d. het inpandig leidingstelsel van de gebouweigenaar.

Warmteregeling

Artikel 4, eerste lid

1. Als ernstige storing als bedoeld in artikel 3a, eerste lid, van de wet wordt aangemerkt een storing die langer duurt dan 8 uur.

Bijlage 2: Procesverloop

1. De ACM heeft op 29 januari 2024 een verzoek tot handhaving ontvangen van verzoeker jegens MeppelEnergie.⁸
2. Op 26 februari 2024 heeft de ACM telefonisch contact gehad met verzoeker naar aanleiding van het ingediende handhavingsverzoek en per mail aanvullende vragen gesteld over de belanghebbendheid van verzoeker. Verzoeker heeft daar op 28 februari 2024 op gereageerd.⁹
3. Op 13 maart 2024 heeft de ACM opnieuw telefonisch contact gehad met verzoeker. Tijdens dit telefoongesprek heeft verzoeker het handhavingsverzoek mondeling toegelicht en heeft de ACM aanvullende vragen gesteld.¹⁰
4. Op 19 maart 2024 heeft de ACM telefonisch contact gehad met verzoeker over het verlengen van de beslistermijn van het handhavingsverzoek.¹¹ Per brief van 20 maart 2024 heeft de ACM aan verzoeker bevestigd dat de beslistermijn met drie maanden wordt verlengd en enkele stukken opgevraagd bij verzoeker.¹²
5. Het handhavingsverzoek is met toestemming van verzoeker per brief van 20 maart 2024 doorgestuurd aan MeppelEnergie voor een zienswijze. De ACM heeft daarbij ook enkele vragen gesteld aan MeppelEnergie over het handhavingsverzoek.¹³
6. Verzoeker heeft op 27 maart 2024 gereageerd op het informatieverzoek van de ACM.¹⁴
7. MeppelEnergie heeft op 5 april 2024 per brief gereageerd op het handhavingsverzoek en heeft daarbij enkele stukken gedeeld met de ACM, waaronder de resultaten van de onderzoeken van Kiwa, die op respectievelijk 21 maart 2024 en 2 april 2024 zijn afgerond.¹⁵ Verzoeker heeft op 8 april 2024 ook de resultaten van de onderzoeken van Kiwa met de ACM gedeeld.¹⁶
8. Op 17 april 2024 heeft de ACM telefonisch contact gehad met MeppelEnergie en enkele aanvullende vragen gesteld over de onderzoeken van Kiwa en de compensatieregeling van MeppelEnergie.¹⁷
9. Op 22 april 2024 heeft de ACM telefonisch contact gehad met verzoeker over de resultaten van de onderzoeken van Kiwa en het verdere verloop van het handhavingsverzoek.¹⁸
10. Op 23 april 2024 heeft verzoeker per e-mail enkele inhoudelijke vragen gesteld over de Warmtewet.¹⁹ Op 30 april 2024 heeft de ACM hierover telefonisch contact gehad met verzoeker.²⁰

⁸ ACM/IN/850415.

⁹ ACM/IN/850418.

¹⁰ ACM/INT/497963.

¹¹ ACM/INT/498478.

¹² ACM/UIT/616664.

¹³ ACM/UIT/616663.

¹⁴ ACM/IN/857622 en ACM/IN/858901

¹⁵ ACM/IN/860437.

¹⁶ ACM/IN/781 en ACM/IN/860782.

¹⁷ ACM/INT/500860.

¹⁸ ACM/INT/501339.

¹⁹ ACM/IN/865095.

²⁰ ACM/INT/501749.

-
11. Op 26 april 2024 heeft MeppelEnergie een tweede nieuwsbrief gestuurd aan bewoners van de Nieuwveense Landen over het onderzoek van Kiwa. Zowel verzoeker als MeppelEnergie heeft deze nieuwsbrief met de ACM gedeeld.²¹
 12. Op 16 mei 2024 heeft de ACM contact gehad met verzoeker over de voortzetting van het handhavingsverzoek. Verzoeker heeft diezelfde dag per mail aangegeven dat hij het handhavingsverzoek wenst door te zetten.²²
 13. Op 28 mei 2024 heeft de ACM nogmaals telefonisch contact gehad met MeppelEnergie. Tijdens dit gesprek heeft de ACM aanvullende vragen gesteld over de compensatiemethode van MeppelEnergie.²³
 14. Op 13 juni 2024 heeft MeppelEnergie aanvullende informatie aangeleverd over de compensatiemethode.²⁴

²¹ ACM/IN/867102 en ACM/IN/867452.

²² ACM/UIT/621449.

²³ ACM/INT/503397.

²⁴ ACM/IN/879939.