



Vlaamse Regulator van de  
Elektriciteits- en Gasmarkt

Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt  
Graaf de Ferrarisgebouw | Koning Albert II-laan 20 bus 19 | B-1000 Brussel  
Gratis telefoon 1700 | Fax +32 2 553 13 50  
Email: [info@vreg.be](mailto:info@vreg.be)  
Web: [www.vreg.be](http://www.vreg.be)

## Rapport van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

van 6 december 2011

met betrekking tot 'De slimme meter en de consument'

## Inhoud

1.	SITUATIESCHETS	3
2.	INLEIDING	4
2.1.	<i>Algemeen kader</i>	4
2.2.	<i>Bevoegdheidsverdeling België</i>	6
2.3.	<i>Aanbevelingen CEER</i>	7
3.	BESPREKING	9
3.1.	<i>Leverancier als SPOC - marktmodel</i>	9
3.2.	<i>Gereguleerd vs niet-gereguleerd</i>	10
3.3.	<i>Split incentives</i>	13
3.4.	<i>Contracten</i>	15
3.5.	<i>Rol sociale leverancier</i>	27
3.6.	<i>Collectieve verwarming / water</i>	29
3.7.	<i>Op afstand overschakelen naar prepayment, vermogensschakeling of afsluiten</i>	30
3.8.	<i>Informatie</i>	31
3.9.	<i>Keuze van de afnemer</i>	42
3.10.	<i>Meteropname</i>	43
3.11.	<i>Afsluiting/vermogensbegrenzing/Energie-advies</i>	43
3.12.	<i>Prosumenten</i>	46
	BIJLAGE 1: UITTREKSELS UIT HET ENERGIEDECREET	47
	BIJLAGE 2: BEGRIPPENLIJST	49

## 1. Situatieschets

Deze nota is het resultaat uit de discussies binnen de werkgroep "Marktwerking en consumenten" binnen het Beleidsplatform van 9 mei en 20 juni 2010. Tevens werd de input die de verschillende werkgroepleden van het beleidsplatform aan de VREG via e-mail bezorgd hebben in deze nota verwerkt.

Dit ontwerp dient als basis voor toekomstige discussies. Daartoe zijn in het document een aantal beleidsvragen geformuleerd, waaraan de VREG op basis van de discussies en een interne analyse een eerste insteek heeft toegevoegd.

Het doel van deze nota is niet het uittekenen van de verschillende marktprocessen. Enkel het in kaart brengen van de mogelijke problemen die er kunnen rijzen in de mate dat hier rekening mee gehouden moet worden bij een bepaalde beleidsbeslissing (standpunten en argumenten).

Er wordt verder in de tekst een onderscheid gemaakt tussen "beleidskeuzes" en "actiepunten. Enkel rond de actiepunten kan de Vlaamse regulator, afhankelijk van de genomen beleidskeuzes, toekomstige initiatieven, in overleg met alle verschillende stakeholders, organiseren.

## 2. Inleiding

### 2.1. Algemeen kader

Als er wordt overgegaan tot een (al dan niet gedeeltelijke) uitrol van de slimme meters, moet er rekening gehouden worden met een aantal aspecten (informatieverlening, bescherming consument tegen afsluiting, ...) zodat het **vertrouwen** van de consument in de markt en de slimme meter verbeterd of toch minstens behouden wordt. Afnemers hebben over het algemeen weinig vertrouwen in de huidige energiemarkt.<sup>1</sup> Uit een enquête van Consumer Focus<sup>2</sup>, gesteund door de jaarlijkse enquête van de VREG<sup>3</sup>, blijkt dat een heel aantal afnemers de factuur en de gehanteerde tarieven verwarrend vindt. Zonder vertrouwen in de huidige energiemarkt en nog meer in de toekomstige markt zullen afnemers:

- weerstand tonen tegen de eventuele komst van de slimme meter;
- weigerachtig staan tegenover nieuwe producten en diensten;
- hun gedrag niet kunnen of willen aanpassen om tot een hogere energie-efficiëntie te komen.

Het 3<sup>e</sup> energiepakket<sup>4</sup> zet de consumentenbelangen centraal, dit blijkt ook uit de bepalingen rond slimme meters, waarin duidelijk gesteld wordt dat de slimme meter de actieve **participatie** van de consument in de energiemarkt moet ondersteunen. Uit verschillende studies in binnen- en buitenland blijkt ook dat "customer awareness" en "customer engagement"<sup>5</sup> nodig is om een uitrol van slimme meters te doen slagen.

Het is van belang om aan de afnemers duidelijk te maken dat er **voordelen** zijn aan het beschikken over een slimme meter. Deze voordelen zijn er zowel op het vlak van procesverbeteringen die binnen de huidige marktwerking hun voordeel kunnen hebben maar ook naar voordelen op het vlak van nieuwe producten en diensten. De slimme meter kan ook indirect bijdragen tot een bepaalde mate van energiebesparing. Deze voordelen voor de afnemers omvatten, naast de voordelen voor de andere marktpartijen, onder meer:

1. Doordat de slimme meter het reëel verbruik meet en deze gegevens doorstuurt naar de databeheerder, kunnen een aantal marktprocessen verbeterd en geautomatiseerd worden. Dit biedt de volgende mogelijkheden:
  - a. een snelle en nauwkeurige facturering, op basis van de werkelijke gegevens;
  - b. een makkelijkere opsporing van niet factureerbaar verbruik en van abnormaal verbruik;
  - c. minder fouten en rechtzettingen;
  - d. makkelijkere (verwerking van) verhuizingen;
  - e. makkelijkere verandering van leverancier;
  - f. een makkelijkere controle door de gebruiker van zijn verbruik (door de hogere beschikbaarheid van de gegevens voor zover die gemakkelijk toegang tot de gegevens heeft, bijvoorbeeld via indirecte terugkoppeling samen met de afrekening of via directe terugkoppeling van een in home display);

<sup>1</sup> Bron : BEUC – response to CEER public consultation on demand response programs  
(<http://www.beuc.org/BEUCNoFrame/Common/GetFile.asp?PortalSource=507&DocID=23433&mfd=off&pdoc=1>)

<sup>2</sup> <http://www.consumerfocus.org.uk/files/2011/03/Green-deal-or-no-deal.pdf>, pagina 9 - energy literacy

<sup>3</sup> [http://www.vreg.be/sites/default/files/rapporten/rapp-2010-11\\_0.doc](http://www.vreg.be/sites/default/files/rapporten/rapp-2010-11_0.doc), pagina 12 - controle en duidelijkheid van de energiefactuur.

<sup>4</sup> Richtlijn 2009/72/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG en de Richtlijn 2009/73/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG.

<sup>5</sup> Klantenbewustzijn en klantenbetrokkenheid

- g. de afschaffing van de bezoeken van de medewerkers aan huis (besparing, veiligheid) voor de opmeting van de elektriciteits- en gasmeter, en bij uitbreiding zelfs de watermeter en/of caloriemeter;
      - h. een betere inschatting van de elektriciteitsproductie van de gebruiker (fotovoltaïsche zonnepanelen, micro-warmtekrachtkoppeling, andere types van gedecentraliseerde lokale productie).
2. De uitvoering op afstand van bepaalde verrichtingen op de meters, zoals de opening/sluiting, de plaatsing en aanpassing van vermogensbegrenzers en de afsluitingen zonder een bezoek van de medewerkers aan huis. Hieronder wordt ook het kosteloos veranderen van tariefperiode verstaan. Daar waar in de huidige situatie voor het veranderen van een enkelvoudig tarief naar een dag-nacht tarief aanzienlijke kosten veroorzaakt worden die door de afnemer gedragen worden.
3. De uitwerking van nieuwe marktprocessen, zoals:
  - a. de onderverdeling van het aanbod op basis van de analyse van de individuele verbruiksprofielen;
  - b. getarifeerde onderbreekbaarheid/modulariteit;
  - c. onderbreekbaarheid/modulariteit vanuit het standpunt van het beheer van lokale congestie.<sup>6</sup>

Deze voordelen van de slimme meter moeten ten goede komen van de consument. Dit document verzamelt dan ook de verschillende facetten die in dit kader in acht genomen moeten worden. Hierbij is het belangrijk op te merken dat 'consumentenbescherming' veel ruimer beschouwd moet worden dan enkel en alleen de problematiek rond wanbetaling.

Bij de verschillende onderwerpen wordt er telkens nagegaan welke acties er ondernomen moeten worden en of er nood is aan **bijkomende wetgeving of bijsturing van de bestaande regelgeving**.

Regelgeving is een ruim begrip en moet hier ook ruim geïnterpreteerd worden. Het kan gaan over algemene rechten die niet alleen op de energiemarkt van toepassing zijn, zoals verkoop praktijken of contractenrecht. Het kan ook gaan over het oplist van gereguleerde taken die in het Energiedecreet en het Energiebesluit van 19 november 2010 worden opgelegd of over een (energie-) sectorakkoord<sup>7</sup> of een technisch reglement distributie elektriciteit of gas dat wordt opgelegd of waar men zich toe engageert.

Er kan wel in het algemeen gesteld worden dat de huidige regelgeving (**algemene** rechten) toegepast kan worden en toereikend is wanneer slimme meters geplaatst zouden worden. Er bestaat al heel wat regelgeving ter bescherming van de consument<sup>8</sup> en deze regelgeving blijft, ook na een uitrol van slimme meters, behouden. De verschillende partijen (zowel netbeheerders, leveranciers als afnemers) moeten ook na de uitrol van slimme meters de regelgeving blijven naleven.

Indien er voor gekozen zou worden om de regelgeving (beperkt) te veranderen, zal dit waarschijnlijk een beleidskeuze zijn gelinkt aan de Vlaamse **energiereguleering**. Hierbij moet men hoe dan ook rekening houden met de bescherming van de **kwetsbare afnemers** wat vooropgesteld wordt door het **3<sup>e</sup> energiepakket**. Tevens moet steeds de **actieve participatie** van consumenten aan de energiemarkt in acht gehouden worden.

<sup>6</sup> Gebaseerd op BRUGEL-ADVIES-20090705-075 van 5 juni 2009 met betrekking tot de invoering van 'smart metering' in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

<sup>7</sup> Een voorbeeld specifiek voor de energiemarkt is het Akkoord "de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt", hierna "het Akkoord".

<sup>8</sup> Deze regelgeving is van algemene aard en geldt dus niet enkel bij de uitrol van slimme meter. Hierbij kan men onder meer denken aan het Energiedecreet, de Wet Marktpraktijken. Verder wordt de toepasselijke federale en Vlaamse regelgeving hieromtrent besproken.

Er zullen een aantal aanpassingen moeten gebeuren aan technische reglementen en/of gedragscodes. Het gaat hier vooral over wetgeving om de **procesmatige veranderingen** te ondervangen. Zo moet de distributienetbeheerder in principe geen toegang meer krijgen tot de woning om een budgetmeter te installeren, hij kan namelijk op afstand deze functie activeren en dit onder de voorwaarden van de regelgeving, hetzelfde geldt bijvoorbeeld bij afsluiting en heraansluiting. Tenslotte moet er bij een gedeeltelijk uitrol over gewaakt worden dat zowel de groep die een slimme meter geplaatst krijgt als de groep die geen slimme meter geplaatst krijgt, beschikt over gelijke of minstens **gelijkwaardige rechten**. Dit zal ook geëvalueerd moeten worden.

In deze nota worden een aantal beleidskeuzes en actiepunten geformuleerd waar rekening gehouden moet worden bij het uitwerken van regelgeving en marktprocessen. Aangezien de slimme meter een aantal technologische evoluties met zich meebrengt, moet er bij het uitschrijven van regelgeving en marktprocessen op gelet worden dat deze een aantal van de technologische evoluties kunnen doorstaan en dus niet snel als verouderd beschouwd moeten worden. Dit houdt specifiek voor regelgeving in dat er, indien het nodig is om de rechten van de consument te vrijwaren, overgegaan kan worden tot zeer gedetailleerde regelgeving.

## **2.2. Bevoegdheidsverdeling België**

Aangezien deze nota zowel aspecten bevat van sociale openbare dienstverplichtingen, consumentenrecht, informatieverlening,..., behoort niet alles wat besproken wordt tot de bevoegdheid van Vlaanderen. Indien blijkt dat er nood is aan (aanpassing van) regelgeving op federaal vlak, zullen er gesprekken met het bevoegde beleid/administratie op federaal vlak georganiseerd moeten worden, waarbij de vraag gesteld zal worden om op federaal vlak initiatieven te nemen om deze beschermingsmaatregelen te garanderen. Hierbij moet er wel op gelet worden dat indien er federale acties genomen moeten worden, deze over heel België gelden. Dit houdt in dat mogelijke consequenties vooraf overlegd moeten worden met de andere gewesten. Alternatief kan beslist worden om een aantal zaken op Vlaams niveau te regelen. Dit betekent wel dat in België de energieconsumenten op dit vlak op verschillende wijze behandeld worden.

Onder dit punt wordt, op algemene wijze, gewezen op de toepasselijke regelgeving zowel op Vlaams als federaal vlak.<sup>9</sup> Als er bij de inhoudelijke punten die verder in deze nota aan bod komen acties te ondernemen zijn, zal telkens aangegeven worden of deze acties initiatieven op federaal vlak noodzaken.

### **Federaal:**

Het algemeen consumentenrecht is een bevoegdheid van de federale overheid en wordt geregeld in de **Wet Marktpraktijken**<sup>10</sup>. Deze wet regelt niet enkel de consumentenzaken op vlak van energie, maar doet dit over alle sectoren heen. Deze wet behandelt een heel aantal onderwerpen, onder meer reclame, onrechtmatige bedingen, verkoop op afstand,...

Specifiek voor energie heeft men besloten om met de sector een aanvullend **Akkoord en Gedragscode**<sup>11</sup> te sluiten. Beiden vloeien voort uit de Wet Marktpraktijken en hernemen daarom ook een aantal bepalingen van deze wet. Verder bevat het Akkoord onder meer regels rond verhuis, leverancierswissel, prijssimulaties en klachtenbehandeling.

<sup>9</sup> Deze lijst bevat de belangrijkste bepalingen van toepassing op de energiemarkt maar kan niet als volledig beschouwd worden.

<sup>10</sup> De wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, hierna de "Wet Marktpraktijken".

<sup>11</sup> Het Akkoord en de Gedragscode voor "verkoop buiten de onderneming" en "verkoop op afstand" (hierna "de Gedragscode").

### **Vlaams:**

Zowel het **SODV**<sup>12</sup> als **REG**<sup>13</sup>-luik worden behandeld in het Energiedecreet en Energiebesluit van 19 november 2010. Hierbij moet wel in acht genomen worden dat het SODV-luik ruimer is dan enkel en alleen de bepalingen rond wanbetaling en afsluiting. Zo zijn er ook bepalingen omtrent de toekenning van gratis elektriciteit, facturatie en contracten.<sup>14</sup>

Daarnaast bevatten de technische reglementen distributie elektriciteit en aardgas regels rond de meteropname en de verschillende marktprocessen. Ook deze technische reglementen zullen herbekeken moeten worden als er overgegaan wordt tot de uitrol van slimme meters.

Ten slotte zijn er de verschillende afspraken die de VREG gemaakt heeft met de sector. Hoewel een aantal van deze afspraken op informele wijze zijn gemaakt, zijn er ook een aantal afspraken die geformaliseerd zijn in beslissingen of mededelingen. Deze afspraken bevatten vaak de praktische toepassing van de regelgeving.<sup>15</sup>

Hoewel er dus een onderscheid gemaakt moet worden tussen de zaken die op federaal niveau geregeld worden en de zaken die op Vlaams niveau geregeld zijn, kan beslist worden om naar aanleiding van de slimme meters een aantal zaken op Vlaams niveau te regelen. Men zou bijvoorbeeld specifiek de consumentenrechten die voorzien zijn in het Akkoord kunnen overnemen en aanvullen in de Vlaamse energiewetgeving.<sup>16</sup> Dit heeft dan tot gevolg dat men op Vlaams vlak ervoor kan kiezen om een goede bescherming te bieden aan de energieconsument en bovendien de mogelijkheid heeft om hierop controle uit te oefenen. Dit betekent wel dat in België de energieconsumenten op verschillende wijze behandeld worden. Momenteel is dit al een realiteit op vlak van de sociale openbare dienstverplichtingen en op vlak van de bepalingen rond weigering contracten en waarborgen.

Beleidskeuze 1. Zal Vlaanderen ten gevolge van een mogelijke uitrol van slimme meters zelf een specifieke regeling rond de bescherming van energieconsumenten opmaken?

Actiepunt 1. Afhankelijk van beleidskeuze 1 gesprekken opstarten met federale partners, zodat bij een uitrol van slimme meters de nodige initiatieven op federaal vlak genomen kunnen worden.

Momenteel bestaan er verschillende intra-Belgische werkgroepen. Indien er gekozen wordt voor de introductie van een slimme meter is er nood aan acties op alle niveaus en zouden hierrond best nieuwe initiatieven genomen worden.

### **2.3. Aanbevelingen CEER<sup>17</sup>**

In het kader van slimme meters stelt CEER richtsnoeren op die gebaseerd zijn op lessen die getrokken kunnen worden uit de beste praktijken in verschillende lidstaten. Zo werden er richtsnoeren uitgewerkt rond het opbouwen van een marktmodel van facturatie en de mogelijkheid tot veranderen van leverancier in een slimme meter context. Deze nota wordt momenteel ter consultatie voorgelegd aan de verschillende stakeholders. De CEER nota focust zich eng op twee belangrijke marktprocessen

<sup>12</sup> Sociale openbare dienstverplichtingen.

<sup>13</sup> Rationeel Energiegebruik.

<sup>14</sup> Zie bijvoorbeeld artikel 5.1.1. van het Energiedecreet (gratis elektriciteit), artikelen 5.6.1. en 5.6.2. van het Energiebesluit van 19 november 2010 (overige sociale openbare dienstverplichtingen).

<sup>15</sup> Denk hier bijvoorbeeld aan de verrekening regels van de gratis kWh tussen netbeheerders en leveranciers die opgenomen zijn in BESL-2009-277.

<sup>16</sup> Cfr. Wallonië, waarbij men in de Waalse wetgeving een vertaling heeft gedaan van het Akkoord en aangevuld heeft met bepalingen rond bijvoorbeeld waarborgen.

<sup>17</sup> Council of European Energy Regulators – koepel van Europese regulatoren

(nl. switch en facturatie). In deze nota over sociale aspecten gaan we een stuk ruimer. Dit neemt niet weg dat een aantal aanbevelingen voor verschillende processen als uiterst belangrijk geacht moeten worden. De CEER nota bevat 17 aanbevelingen die naast andere onderwerpen besproken werden in de CEER werkgroepen. Hieronder zijn de verschillende aanbevelingen opgesomd:

- Als algemeen principe zou de leverancier het belangrijkste contactpunt met de afnemer moeten zijn;
- Een contract moet altijd in geschreven vorm aangeboden worden;
- Een leverancierswissel (switch) moet binnen de drie weken uitgevoerd worden;
- Een leverancierswissel zou op om het even welke dag mogelijk moeten zijn;
- Er zou een gereguleerd kader moeten zijn rond meterdata management. Concreet slaat dit op het ontwikkelen van een gestandaardiseerd elektronisch format van data uitwisseling en de timing, frequentie en granulariteit waarbinnen dit moet gebeuren;
- Het aantal mogelijkheden om een switch te onderbreken zou beperkt moeten worden;
- Informatie rond de manier waarop een vraag of klacht wordt behandeld specifiek in verband met leverancierswissels zou concreet in het contract met de nieuwe leverancier vermeld moeten worden.
- De leverancier zou het belangrijkste contactpunt moeten zijn voor vragen rond leverancierswissels.
- De leverancier zou het belangrijkste contactpunt moeten zijn voor het regelen van een verhuis;
- 1 gecombineerde afrekening (energieprijzen leverancier en gridfee netbeheerder) aan de klant, opgesteld door de leverancier zou verplicht moeten worden;
- Bij een leverancierswissel zou de eindafrekening die verstuurd wordt door de oude leverancier maximaal 6 weken na de ontvangst van de data door de netbeheerder bij de klant moeten zijn;
- Wanneer er voorschotten worden gebruikt dan zou de afnemer duidelijk geïnformeerd moeten worden van de berekeningsmethode van dit voorschot;
- De afnemer moet de keuze hebben tussen verschillende betalingsmethoden. Ze moeten bovendien gemakkelijk toegankelijk zijn, in het bijzonder voor kwetsbare afnemers;
- De leverancier zou altijd het belangrijkste aanspreekpunt moeten zijn rond facturatievragen;
- De factuur moet duidelijk informatie bevatten over de manier waarop vragen en klachten rond de facturatie gesteld kunnen worden.

Deze richtsnoeren zijn niet bindend maar ze tonen wel duidelijk de accenten die gelegd worden door de verschillende Europese regulatoren, waaronder de VREG. Een aantal van deze bepalingen zijn reeds opgenomen in de Vlaamse en federale regelgeving<sup>18</sup>. In de verschillende delen van deze nota wordt in de mate van het mogelijke rekening gehouden met de richting die deze aanbevelingen aangeven.

---

<sup>18</sup> Met name in het Akkoord.



### 3. Bespreking

#### 3.1. Leverancier als SPoC – marktmodel

Binnen een slimme energiemarkt moet er rekening gehouden worden met verschillende **belanghebbenden**, meer dan in de huidige energiemarkt.<sup>19</sup> Om de complexiteit voor de afnemer te minimaliseren stelt de VREG voor om de leverancier te laten fungeren als single point of contact (uniek aanspreekpunt).<sup>20</sup> In de nota over de rollen<sup>21</sup> zijn de verschillende rollen van de marktpartijen aan bod gekomen. Hierbij is vooropgesteld dat de leverancier moet fungeren als SPoC ten opzichte van de afnemer. Dit principe zorgt er voor dat de afnemer steeds weet tot wie hij zich moet richten en verder ook dat hij slechts 1 energiefactuur ontvangt die een combinatie is van enerzijds de energieprijs maar anderzijds ook van de gereguleerde activiteiten (transmissienetbeheer/vervoersnetbeheer, distributienetbeheer en heffingen).<sup>22</sup>

Concreet houdt de **rol** van SPoC in dat de informatie die verstrekt moet worden in het kader van marktprocessen (vb. facturatie, informatie over verbruik, ...) moet verstrekt worden door de leverancier.

De leverancier is ook **het** aanspreekpunt voor de afnemer zelfs als het gaat over een bepaald (gereguleerd) 'marktproces'. De leverancier moet dan op zijn beurt de nodige acties ondernemen of indien nodig informatie opvragen bij andere partijen (bvb. bij de databeheerder) op basis waarvan hij de nodige acties kan ondernemen naar de afnemer toe.

Een uitzondering kan wel in acht genomen rond de processen waarbij de leverancier helemaal **niet bij betrokken** is. Zo kan voor stroomstoringen en het verzorgen van een aansluiting, de netbeheerder rechtstreeks door de afnemer aangesproken worden. De leverancier mag in dat geval dan ook de afnemer door verwijzen naar de netbeheerder, of kan er voor kiezen om in het kader van dienstverlening de contacten met de netbeheerder te faciliteren voor de afnemer. Voor aanvullende energiediensten die bijvoorbeeld door ESCO's verstrekt worden, moet de afnemer zich tot de ESCO richten.

In deze gevallen is het wel van belang dat er een goede communicatie tussen de verschillende marktpartijen is en dat er indien nodig bepaalde mechanismen worden opgezet om de kwaliteit van de communicatie tussen marktpartijen te waarborgen. Dit kan door middel van performantie indicatoren waaraan eventueel een financiële stimulans/penalisatie wordt gekoppeld.

In dit punt wordt onder het begrip "leverancier" ook de sociale leverancier (in de huidige markt wordt deze rol uitgeoefend door de netbeheerders) verstaan. In deze nota wordt hier in het hoofdstuk "Rol sociale leverancier" op ingegaan.

Aangezien de leverancier optreedt als SPoC betekent dit ook dat hij de trekker zal zijn voor de verschillende processen (op basis van het contract dat hij heeft met de consument).<sup>23</sup> Zo zal bijvoorbeeld "de jaarlijkse meteropname" door de distributienetbeheerder niet meer de trigger zijn van het facturatieproces maar zal de leverancier op basis van de contractuele afspraak met de

<sup>19</sup> Zo zullen er meerdere partijen betrokken zijn als een slimme meter wordt uitgerold. Zo zullen er meer ESCO-bedrijven hun diensten willen aanbieden op basis van data die zij (rechtstreeks) verkrijgen uit de slimme meter.

<sup>20</sup> Cfr. Ontwerp Aanbeveling CEER – Europese koepel van regulatoren, zie Aanbevelingen CEER.

<sup>21</sup> <http://www.vreg.be/rapp-2011-3>

<sup>22</sup> Zoals vooropgesteld door het koninklijk besluit van 3 april 2003 houdende de facturatie van elektriciteit en gas en het Akkoord.

<sup>23</sup> Dit in tegenstelling tot de huidige procedures.

consument de gegevens die hij zal gebruiken in het facturatieproces op een bepaald tijdstip opvragen. De rol van SPoC doet geen afbreuk aan de rollen die gedefinieerd zijn in de nota Marktrollen en datastromen bij de introductie van de slimme meter.

Hoewel uit het samenlezen van verschillende bepalingen in de regelgeving blijkt dat de leverancier al optreedt als SPoC, bestaat er geen bepaling die deze taak uitdrukkelijk bij de leverancier legt.

Beleidskeuze 2. Zoals reeds aangegeven in de nota datastromen is er nood aan het duidelijk definiëren van de verschillende rollen in de energiemarkt. Hierbij moet aandacht besteed worden aan de noodzaak van een SPoC voor de afnemer waarbij de leverancier als SPoC moet voldoen aan dit uniek loketprincipe. Dus er is nood aan het vastleggen en afbakenen van de rol als SPoC bij de leverancier.

Actiepunt 2. De partij die wordt aangeduid als SPoC moet voorzien in efficiënte, snelle en effectieve vragen/klachtenbehandelingsprocedures (voor alle producten en diensten). Er moet gezorgd worden voor een vlotte informatiedoorstroming tussen de partijen. Dit is een rol die eventueel bij de databeheerder zou kunnen komen.

Het opnemen door de leverancier van de rol "uniek loket" voor de verschillende marktprocessen is ruimer dan vragen/klachtenbehandeling. Er moet wel voor gezorgd worden dat ook in een ruimer dienstenpakket de afnemer weet waar hij terecht kan met zijn klacht of bij welke instantie hij in tweede instantie terecht kan. Er moet vermeden worden dat de afnemer de weg kwijt raakt in een omgeving met verschillende partijen die diensten verlenen (zoals bvb. geprefinancierde investeringsprojecten rond isolatie of zonnepanelen, toestellen, communicatie, ...) (zie ook Actiepunt 5).

Als er producten in samenwerking met andere partijen worden aangeboden moet de leverancier nog steeds zijn rol opnemen als SPOC.

Door de leverancier de processen te laten initiëren, zullen de marktprocessen hertekend moeten worden. Aangezien een aantal marktprocessen beschreven worden in de technische reglementen, zullen ook deze aangepast moeten worden.

### **3.2. Gereguleerd vs niet-gereguleerd<sup>24</sup>**

Dit hoofdstuk moet samen bekeken worden met hoofdstuk 3.8 Informatie.

Het aanbieden van toekomstige niet-gereguleerde diensten door gereguleerde partijen moet vermeden worden. Dit zorgt voor verwarring bij de afnemer. Zeker wanneer het SPoC model doorgetrokken wordt waarbij de leverancier ook het doorgeefluik is van bepaalde gereguleerde activiteiten (zoals het voorzien van basisinformatie op frequente basis). Bovendien zou de verrekening in de tarieven voor een potentieel spanningsveld kunnen zorgen waarbij een level playing field onmogelijk wordt gemaakt en de ontwikkeling van een commerciële markt wordt verhinderd.

<sup>24</sup> In dit kader verwijzen we ook naar punt 4.1.2 en beleidskeuze 6 van de nota rollen.

*Beleidskeuze 6: Wat valt onder de noemer van gereguleerde activiteiten en welke taken worden aan de markt overgelaten? Hieraan verbonden volgt de keuze over basisdiensten/gereguleerde diensten en optionele diensten waarbij de basisdiensten naar de afnemer via de SPOC (leverancier) gratis zijn (of via gereguleerde tarieven te verhalen zijn over alle afnemers) en andere diensten.  
Insteek VREG: Deze opdeling wordt besproken in het kader van de Werkgroep "Marktwerking en consumenten".*

Om een onderscheid te kunnen maken tussen huidige en eventueel nog in de toekomst bijkomende gereguleerde en niet-gereguleerde activiteiten, is het van belang op te lijsten welke activiteiten momenteel als gereguleerde activiteiten worden aanzien.

De notie gereguleerd en niet-gereguleerd wordt gemaakt met als doel activiteiten te onderscheiden die zich al dan niet los van de **commerciële markt** bevinden. Enkel **gereguleerde activiteiten** worden vergoed los van de commerciële markt (via door de regulator goedgekeurde tarieven).

Daarnaast is het ook van belang activiteiten te onderscheiden waar de regelgever bepaalde dwingende richtlijnen rond heeft opgesteld zonder dat deze evenwel volledig los gezien kunnen worden van een commerciële activiteit (vermeldingen op de factuur/minimale informatieverlening/klachtenbehandeling). Het gaat hier over "**voorwaardenregulering**". De regelgeving rond deze activiteiten moet gezien worden als een manier om een **minimale dienstverlening en transparantie** te vrijwaren maar laat aan de individuele commerciële speler toe om op een eigen manier in te spelen op deze dwingende richtlijnen. Hij heeft dus zelf een zekere vrijheid om hier in de praktijk, eventueel rekening houdend met de individuele keuze van de afnemer en op een zo kost-efficiënt mogelijke manier, mee om te gaan.

Wanneer bepaalde processen **helemaal vastgelegd** zijn (zoals bijvoorbeeld een aantal sociale openbaredienstverplichtingen) dan kan een individuele commerciële speler geen persoonlijke toets meer geven aan die taken. Hij moet gewoon een bepaald strak stappenplan uitvoeren. Deze taken kunnen in dit verband dan ook even goed in zijn volledigheid of aan de commerciële markt of aan een gereguleerde partij worden opgelegd. De keuze tussen gereguleerde of niet-gereguleerde partij zal hier eerder door andere elementen bepaald worden (zie Rol sociale leverancier).

De partij die momenteel het meeste van de gereguleerde taken moet uitoefenen is de distributienetbeheerder. Een **niet limitatieve opsomming** van de taken van de netbeheerder is terug te vinden in het Energiedecreet<sup>25</sup>. In deze lijst komen vooral de activiteiten voor die de netbeheerder uitoefent rond:

- Beheer van het **net**, aanhouden van capaciteit op het net, uitbreiden herstellen en vernieuwen van het net, geven van toegang tot het net,...
- Beheren van het toegangsregister, samen met de **meet**activiteiten
- **Informatieverlening, marktfacilitator** en meewerken aan het verhogen van de transparantie op de markt (onder meer door publicatie van geldende tarieven, toekomstige investeringen, voorzien in klachtenbehandeling, voorzien van tijdstippen omschakeling tarieven dag/nacht/excl. Nacht, behandelen van meldingen van defecten, ...)
- Uitvoeren van een aantal (sociale) **openbaredienstverplichtingen** (optreden als sociale leverancier, installatie van een oplaadsysteem van schuldafbouw via budgetmeters, verhogen van de aansluitingsgraad, prioritair aansluiten van decentrale productie, voorzien in een minimumsteun voor het opkopen van certificaten, openbare verlichting, gratis kWh, minimale levering, stroombegrenzing, bescherming tegen afsluiting, REG ism gemeentes met specifieke focus voor beschermde afnemers, energieboekhouding aan onderwijs- en gezondheidsinstellingen, premies rond energiebesparende investeringen, ...)

<sup>25</sup> De lijst is terug te vinden in Bijlage 1. Bij de oplijsting van de taken wordt uitgegaan van de huidige situatie en kan verwezen worden naar het Energiedecreet en het Energiebesluit van 19 november 2010. Hierin staat een niet limitatieve oplijsting van de taken en een aantal onverenigbaarheden. Er wordt ook gekeken naar het " Koninklijk besluit van 2/09/2008 betreffende de regels met betrekking tot de vaststelling van en de controle op het totaal inkomen en de billijke winstmarge, de algemene tariefstructuur, het saldo tussen kosten en ontvangsten en de basisprincipes en procedures inzake het voorstel en de goedkeuring van de tarieven, van de rapportering en kostenbeheersing door de beheerders van distributienetten voor elektriciteit" die samen gelezen met de elektriciteits- en gaswet ook duiding geeft bij de (gereguleerde/niet-beheersbare – en dus in de tarieven opgenomen en gesolidariseerd over de gemeenschap) taken van de netbeheerder.

Deze activiteiten worden vergoed door de overheid (via tarieven<sup>26</sup> of uit de uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap<sup>27</sup>).

Belangrijk is dat naar de toekomst een onderscheid wordt gemaakt dat in overeenstemming is met de **rollen** die aan bepaalde partijen worden toegekend in een smart context.<sup>28</sup> Het eerste punt lijkt thuis te horen onder "netbeheerder", de tweede onder "databeheerder", het derde punt hoort deels onder netbeheerder thuis (publicatie tarieven, behandeling van defecten, toekomstige investeringen), maar er wordt vooral gekeken naar de databeheerder voor informatieverlening en marktfacilitatie.

De activiteiten die onder het laatste punt staan worden momenteel allemaal door een **gereguleerde** partij uitgevoerd (meestal op vraag van een overheid en vaak als uitvoering van overheidsbeleid), hoewel de vraag gesteld kan worden of het geen voordeel biedt een aantal van deze taken in context van de commerciële markt uit te voeren (zie ook Rol sociale leverancier).

In de huidige wetgeving worden de taken van de gereguleerde monopolist niet enkel opgesomd maar er worden ook een aantal **beperkingen** ingevoerd. Zo bepalen de artikelen 4.1.7. en 4.1.8. van het Energiedecreet dat de netbeheerder geen activiteiten mag ondernemen inzake levering van elektriciteit en aardgas of productie<sup>29</sup>. In artikel 3.1.14 van het Energiebesluit van 19 november 2010 is het de distributienetbeheerder verboden om een producent, invoerder van aardgas, leverancier, tussenpersonen of hiermee verbonden ondernemingen te bevoordelen en een onderneming goederen of diensten te verstrekken tegen een vergoeding die lager is dan de redelijkerwijze daaraan toe te rekenen kosten, verhoogd met een redelijke winstmarge.

Hoewel dit artikel als voldoende kan beschouwd worden om de huidige situatie te ondervangen, is dit misschien niet meer het geval in een wereld met slimme meters. Er zijn namelijk meerdere partijen betrokken bij het slimme meter-verhaal en zoals reeds aangegeven in de nota datastromen zijn er een aantal elementen die spreken voor een aparte rol van databeheerder. Dit artikel zorgt in de toekomstige situatie waar de databeheerder (die eventueel een aparte organisatie is, los van de netbeheerders) over een massa aan commercieel waardevolle informatie beschikt, niet voor de nodige bescherming van de consument.

Beleidskeuze 3. Specificeren van bescherming rond commercieel gevoelige informatie en het verbieden van commerciële activiteiten voor de netbeheerder en databeheerder. Bijstellen van de "takenlijst"<sup>30</sup> om in de toekomstige omgeving het level playing field te verzekeren en de werking van de vrije markt te optimaliseren. Dit veronderstelt onder meer een uitsluiting van de netbeheerder/databeheerder naar ESCO diensten of ondersteunende diensten bij het opstellen van typebestekken, opnemen van de rol als aggregator,... binnen hun gereguleerde activiteiten (en verrekenbaar via de tarieven).

<sup>26</sup> Koninklijk besluit van 2/09/2008 betreffende de regels met betrekking tot de vaststelling van en de controle op het totaal inkomen en de billijke winstmarge, de algemene tariefstructuur, het saldo tussen kosten en ontvangsten en de basisprincipes en procedures inzake het voorstel en de goedkeuring van de tarieven, van de rapportering en kostenbeheersing door de beheerders van distributienetten voor elektriciteit. Art. 2 en "Ook zal de commissie in geen geval kosten die noodzakelijk zijn voor de zekerheid, de efficiëntie en de betrouwbaarheid van het net of diegenen nodig voor de uitoefening van de taken, opgelegd door de wetgeving of de reglementering. Het onredelijke karakter van zekere kosten dient steeds gemotiveerd te worden door de commissie.

Bovendien zal de commissie geen kosten kunnen verwerpen waarvan het bedrag rechtstreeks en integraal werd opgelegd door een bevoegde overheid noch diegene vastgelegd op basis van een dadingprocedure."

<sup>27</sup> Bijvoorbeeld artikel 6.4.3. van het Energiebesluit van 19 november 2010.

<sup>28</sup> Voor de taken die aan de verschillende rollen zijn toegekend, zie nota datastromen.

<sup>29</sup> Met uitzondering van WKK-installatie waarvan de netbeheerder eigenaar is op 1 oktober 2006 en waarvan de elektriciteit enkel aangewend wordt voor eigen verbruik en dekking van de netverliezen.

<sup>30</sup> Zie Bijlage 1

Vanuit de CEER wordt volgend standpunt hierover aangehaald in de consultatienota GGP on retail market design, with a focus on supplier switching and billing:

*"When developing customer interface models, it should be remembered that the basic structure of open electricity and gas markets is that suppliers, independent metering operators and ESCOs are acting under competitive circumstances, whereas the DSO is operating in a monopoly. Thus, the market actors and the DSO have different kinds of roles and responsibilities. Unbundling rules foster this separation by requiring vertically-integrated DSOs to develop their own communication and branding which differs from the communication and branding of the supply branch of the vertically-integrated undertaking. These measures are to be respected in order to create a level playing field among energy suppliers and to assure sound development of the retail market."<sup>31</sup>*

### 3.3. Split incentives

Het uitvoeren van het energiebeleid brengt een aantal kosten en baten met zich mee. De kosten en de baten worden **verdeeld** over verschillende groepen van verbruikers. Er is vaak sprake van een vorm van herverdeling:

- wat beschermde en kwetsbare afnemers betreft onder de vorm van sociale maximumprijs, geen kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen, ... ;
- In het kader van het steunbeleid gericht op producenten van hernieuwbare energie en WKK via bijvoorbeeld gratis aansluiting eerste 1000 meter bij WKK, minimumsteun certificaten,...;
- ...

De verrekening kan gebeuren via de gereguleerde tarieven, maar kan ook deel uitmaken van de energieprijis die de leverancier aan de afnemer aanrekent (bijdrage groene stroom/WKK als onderdeel van het certificatenstelsel).

Gereguleerde tarieven omvatten onder andere de recuperatie van de kosten die gemaakt worden in het kader van het beheer van het **net** en in het kader van de **meetactiviteit** die aan de netbeheerder (als monopolist) is toevertrouwd. De partij die instaat voor tariefregulering ziet toe op een kostenefficiënte uitvoering van deze taken en kan bepaalde kosten verwerpen. In voorkomend geval kunnen deze kosten niet via de tarieven bij de afnemer verhaald worden.

De eventuele installatie van een slimme meter moet onder meer gezien worden in het kader van de efficiëntere uitvoering van de meetactiviteiten van de netbeheerder/databeheerder. Het heeft ook significante baten op het vlak van beheer van het net. Het oplijsten van alle kosten en baten maakt onderdeel uit van de kosten-batenanalyse die uitgevoerd wordt door VREG en uitbesteed werd aan KEMA. Deze oefening doet echter geen uitspraak naar split incentives of over hoe de kosten en de baten over de verschillende stakeholders (of segmenten van stakeholders) verdeeld worden.

Actiepunt 3. Gesprekken opstarten met de partij bevoegd voor tariefregulering, zodat er gewaakt kan worden over de kostenefficiënte uitvoering van het slimme meterproject in het bijzonder en bewaakt kan worden dat de nodige (maatschappelijke) baten gerealiseerd worden. Het toelaten van een eerlijke weerspiegeling in de tarieven van een eventuele introductie van de slimme meter en ruimer naar de uitvoering van het energiebeleid in het algemeen. Het is niet de bedoeling dat sommige partijen/segmenten voornamelijk de kosten dragen terwijl andere partijen/segmenten de meeste baten hebben.

<sup>31</sup> P. 18 van [http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER\\_HOME/EER\\_CONSULT/OPEN%20PUBLIC%20CONSULTATIONS/Retail\\_market\\_design/C/D/C11-RMF-31-05\\_GGP%20Retail%20Market%20Design\\_for%20final%20amendments%20110712.pdf](http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_CONSULT/OPEN%20PUBLIC%20CONSULTATIONS/Retail_market_design/C/D/C11-RMF-31-05_GGP%20Retail%20Market%20Design_for%20final%20amendments%20110712.pdf)

Het lijkt algemeen (dus niet enkel in het geval van kosten verbonden aan de slimme meter) aangewezen om de kosten en baten op zo een manier te verdelen dat er een duidelijke relatie **oorzaak-gevolg** is. De slimme meter laat immers toe om preciezer te meten waardoor gekeken kan worden naar de reële injectie/afname per kwartier en niet gewerkt moet worden met de zogenaamde standaardlastprofielen waarbij er uitgegaan wordt van gemiddelde lastprofielen. Dit laat toe om kosten juist toe te wijzen. Bovendien biedt de slimme meter ook de mogelijkheid om een tarificatie uit te werken die voor de laagspanningsafnemer niet louter gebaseerd is op een te betalen bedrag per kWh maar meer op andere meetbare grootheden is gebaseerd. Op die manier wordt vermeden dat een steeds kleinere groep van afnemers (zonder productiecapaciteit) de kWh gerelateerde kosten voor alle huishoudelijke afnemers moet dragen. De nieuwe technologie en het nieuwe smart kader biedt hier een aantal perspectieven. Een van de mogelijkheden van een smart energiebeleid is bijsturing van het gedrag van afnemers door de **juiste (prijs)prikkels**. Dit gebeurt momenteel onvoldoende of werkt op een inefficiënte manier. Het is niet de bedoeling om afnemers (of prosumenten) die in een regio wonen waar er een hogere belasting is van het net, meer te laten betalen. Dit betekent echter niet dat er geen verschillen meer zouden mogen bestaan tussen netgebieden. Bovendien kan de belasting van het net die door de afnemer of prosumant zelf veroorzaakt wordt wel aangerekend worden.

Een aantal **opportunities** die gezien worden in de nieuwe smart situatie zijn:

- Installeren van een productiemeter voor effectievere en efficiëntere uitvoering van het steunbeleid en met het oog op een aantal voordelen naar slimme netten. Opportuniteit voor het geven van correcte (prijs)prikkels aan productie- verkoopzijde (zie Prosumenten);
- Sociale prepayment/budgetmeter/vermogensregeling 10A/goedkopere aan- afschakeling wordt overal voorzien (basisfunctionaliteit slimme meter) zodat deze taak efficiënter kan gebeuren ongeacht de partij die deze rol wordt toebedeeld (zie Rol sociale leverancier);
- Eerlijker en efficiëntere tarificatie met prijsprikkels, introductie van een marktgestuurd systeem waarbij op een zo (kost-) efficiënt mogelijke manier het groeiend aandeel van decentrale productie wordt benut en marktconform wordt vergoed rekening houdend met een zo efficiënt mogelijke uitbating van het net;
- Transparantere communicatie in parallel met mogelijkheid tot aanpassen van het (verbruiks-) gedrag;
- ...

Transparante gereguleerde tarieven zijn van belang om het huidige en toekomstige marktmodel te laten werken. De leverancier als SPoC moet de tarieven doorrekenen aan de afnemer. De afnemer moet op zijn beurt op de hoogte gesteld worden van de invloed van zijn gedrag op de kosten (verbonden aan gereguleerde activiteiten) zodat hij gepast kan reageren op deze prijsprikkels. De prikkels gegeven door de energieprijzen en de kosten verbonden aan netactiviteiten moeten gecoördineerd worden zodat het risico dat ze elkaar tegenwerken beperkt wordt (rol van marktfacilitator). In een ideaal scenario bestaan er marktprocessen die zo uitgeschreven zijn dat er geen specifieke scheidsrechterfunctie meer nodig is. Het is van belang dat er in ieder geval consistente signalen bij de afnemer komen. De regulator zal bij discussie ook nog kunnen optreden maar deze discussie zal dan eerder gaan over lange termijn netinvesteringen, eerder dan over op korte termijn vermarkten van hernieuwbare energie. Hier wordt vooral gerekend op marktsignalen die afgecheckt zijn met de beschikbare netcapaciteit.

Het is bij voorkeur de **wholesaleprijs** van elektriciteit of gas die het gedrag van de afnemer moet bepalen en in mindere mate de mogelijke beperkingen die de efficiënte uitbating van het net met zich mee brengen of de doorrekening van bepaalde beleidskeuzes.

### **3.4. Contracten**

Deze titel is enkel van toepassing op de commerciële contracten die de afnemers afsluiten met de leveranciers. De stellingen hieronder weergegeven doen geen inbreuk aan de Federale consumentenbescherming. Er is de mogelijkheid om op Vlaams vlak in het kader van de bevoegdheid inzake energie een aantal bijkomende stappen te zetten.

#### **3.4.1. Soorten commerciële contracten**

De leveranciers kunnen ten gevolge van de invoering van een slimme meter veel meer soorten contracten en tarieven aanbieden. Zo kunnen er bijvoorbeeld volgende contracten en tarieven (eventueel in combinatie) aangeboden worden:

- Gelijkaardig aan het huidig systeem: afnemer betaalt voorschotten die op jaarlijkse basis verrekend worden met een afrekening;
- Maandelijkse afrekening op basis van reëel verbruik (met mogelijk ToU-tarieven);
- Commerciële prepayment (waarbij de afnemer fysiek overgaat tot het tekenen van een contract bij een leverancier of "Pay as you go"-principe<sup>32</sup>);
- "managed credit" waarbij de klant een contract sluit met een leverancier waarbij de klant maximum voor een bepaald bedrag in schuld mag staan bij een leverancier, indien dit overschreden wordt, wordt de klant afgesloten tot een gedeelte of de gehele schuld is afbetaald;
- Regelcontracten en afschakelcontracten;
- Servicecontracten (energieadvies, investering in energie-efficiëntie, investering in hernieuwbare energie, ...)
- ...

Hoewel het hier gaat over commerciële contracten (vrije markt) wordt toch de noodzaak aangevoeld om een aantal zaken in regelgeving te regelen zodat de consumenten de nodige **bescherming** genieten. Er moet voor gezorgd worden dat de afnemer beschermd wordt tegen ontoelaatbare verkooppraktijken (bv. het gericht focussen op ouderen en zwakkere afnemers om ingewikkelde producten aan te verkopen) en de verzakingstermijnen bij verkopen op afstand en buiten de onderneming in stand gehouden worden. Dit wordt op dit moment al ondervangen door de Wet Marktpraktijken, het Akkoord en de Gedragscode.

Toch zien we binnen de smart context een aantal bijkomende gevaren en mogelijke implicaties op de marktwerking:

- **Tariefdiversificatie:** Meer innovatieve tarieven/contracten brengen meer complexiteit (en risico) met zich mee. Denk bijvoorbeeld hierbij aan Time of Use-tarieven. Door deze **tarieven** kan de klant energie besparen of zijn verbruik verplaatsen naar de voor hem goedkopere tariefmomenten. Het gevaar rust echter bij het feit dat in de toekomstige smart context meer complexe tarieven/contracten kunnen gaan bestaan waarbij de vraag gesteld kan worden of de afnemers nog een goede keuze kunnen maken tussen al deze verschillende contracten. (cfr. telecomwereld)

Daarom moeten leveranciers, wanneer zij afnemers proberen te overtuigen om een contract te tekenen, deze klanten goed informeren en bijvoorbeeld bij de bepaling van de mogelijke energiebesparing zich baseren op het verbruikspatroon van de afnemer. Tevens moet de

<sup>32</sup> Waarbij de afnemer enkel overgaat tot het kopen van een oplaadkaart en deze activeert bij de betrokken leverancier, cfr. GSM-markt

leverancier zich ervan weerhouden onnodig complexe en verwarrende producten aan te bieden. Men zou zelfs verder kunnen gaan door de leverancier te verplichten bijvoorbeeld een risicoprofiel op te maken van de klant, een simulatie best and worst case te doen of eenmaal per jaar een beste aanbod over te maken op basis van het profiel van de klant (zoals verplicht is in een aantal andere Europese lidstaten).

Tariefdiversificatie heeft gevolgen naar vergelijkbaarheid (en simulatietools zoals de V-test). Met meer en complexere tarieven wordt het moeilijker voor de afnemer om de verschillende producten van de leveranciers met elkaar te vergelijken. Voor simulatietools zou dit tot gevolg hebben dat er heel wat meer vragen naar de afnemer gesteld moeten worden om een juiste vergelijking mogelijk te maken (peilen naar verbruiksgedrag). Er zou gedacht kunnen worden aan een verplichting aan leveranciers om één modelproduct aan te bieden dat eenvoudig begrijpbaar is maar het lijkt beter om dit aan de markt over te laten. Indien de vraag naar zulke producten groot is dan zullen er een aantal leveranciers zijn die hier op in spelen. (zie ook 3.4.3 Minimale keuze naar tarificatie)

**Actiepunt 4.** Vastleggen van principes waaraan de energieleveranciers zich moeten houden bij het aanbieden van de verschillende producten, cfr. Gedragscode.

- **Productdiversificatie:** doordat de Wet Marktpraktijken een soepelere regeling bevat inzake gezamenlijk aanbod en onder invloed van de toename aan mogelijkheden door de slimme meter, ontstaat er een mogelijkheid om de klassieke energielevering te **combineren met andere diensten**. Zo zou de energielevering onderdeel kunnen worden van een telecompakket, een energie-advies pakket, een domotica- of elektrische toestellen pakket,... . Kortom, het aanbod kan door middel van koppeling met andere diensten/pakketten een grote verscheidenheid vertonen.

Door de toenemende complexiteit is er een noodzaak voor de afnemer om zich veilig te voelen en vertrouwen te hebben in de werking van de markt. Dit geldt in het bijzonder voor kwetsbare afnemers.

**Actiepunt 5.** Er is nood aan duidelijke communicatie van de aanbieders (die andere partijen kunnen zijn dan de leverancier<sup>33</sup>) aan de afnemer in situaties waarin elektriciteit en/of gas samen aangeboden worden met andere producten/diensten. De leveranciers moeten ook in deze situatie optreden als SPoC voor het elektriciteits- en aardgasgedeelte.

- **Varianten in betalingswijze:** De afnemer moet geïnformeerd worden over de mogelijke risico's die verbonden zijn aan een systeem van betaling op basis van reële verbruiken, naast de voordelen hiervan. Vooral voor de aardgasfactuur zou dit betekenen dat de kosten in de winter aanzienlijk hoger oplopen in vergelijking met de zomerperiode. Dit betekent dat de facturatie op basis van reëel verbruik problematisch kan zijn voor mensen die moeite hebben om te budgetteren (cfr. Problematiek aardgasbudgetmeters). Momenteel bestaat er een systeem van sociale prepayment (budgetmeter) om kwetsbare afnemers toe te laten hun schulden te beperken. Naast prepayment ten gevolge van wanbetaling (sociale prepayment) is ook **commerciële prepayment** mogelijk dankzij de slimme meter. Hierbij moet er een contract afgesloten worden op basis waarvan een leverancier de opdracht kan geven om de slimme meter te laten functioneren als een prepaymentmeter.<sup>34</sup> De voorwaarden voor (de omschakeling naar) prepayment moeten duidelijk omschreven worden, dit systeem kan zoals

<sup>33</sup> In deze situatie zal de afnemer een contract sluiten met de aanbieder voor de levering van elektriciteit en/of gas, waarbij de aanbieder dit contract sluit in naam en voor rekening van de leverancier.

<sup>34</sup> Dit contract kan bijvoorbeeld bij Pay as you go de aankoop van de oplaadkaart en de activatie ervan inhouden.



het betalen op basis van reëel verbruik problematisch zijn voor mensen die het moeilijk hebben om te budgetteren (zie ook Betalingsmogelijkheden), maar kan ook zeer interessant zijn in geval van niet-permanente bewoning (bvb. vakantieverblijven, studentenkoten).

Er zal duidelijk en transparant **gecommuniceerd** moeten worden zodat de voor- en nadelen van de verschillende tarieven, producten en varianten in betalingswijze (zie Informatie) duidelijk zijn voor de afnemer.

### 3.4.2. Implicaties op marktwerking

In dit hoofdstuk worden verschillende punten aangehaald die betrekking hebben op contractuele afspraken maar die zowel de concurrentie op de markt kunnen belemmeren als de klant aan een bepaalde leverancier kunnen binden en zodoende de participatie van de klant in de energiemarkt kunnen beperken. Hoewel onderstaande punten op marktwerking ook momenteel reeds aan de orde zijn, zullen ten gevolge van de waaier aan mogelijkheden die de slimme meter met zich meebrengt er nog veel meer gevolgen zijn op de concurrentie op de markt als de participatie van de afnemer in de energiemarkt.

- Zo moet er gelet worden op de **duurtijd** van de contracten. Door de groeiende mogelijkheid tot differentiatie in tarieven en producten (o.a. formules die er uit bestaan dat een commerciële partij een energie-efficiënte investering geheel of gedeeltelijk financiert in ruil voor de mogelijkheid tot recuperatie van deze kosten via de energiefactuur) is er een gevaar tot verlenging van de contractduur. Afnemers worden zolang gebonden aan een contractspartner tot wanneer de kosten gerecupereerd zijn. Bovendien kunnen contracten wel een lager abonnementsgeld of lagere maandelijkse tarieven voorstellen maar toch op het einde van de rit duurder uit komen gekeken over de totale duurtijd van het contract. Een langere contractduur houdt bepaalde risico's in naar de mogelijkheid tot switchen en is daardoor een mogelijke rem op concurrentie in de markt en de actieve participatie van afnemers aan de markt. Afnemers moeten ten volle geïnformeerd worden van de betekenis van langere termijn contracten en de mogelijke impact die aanpassingen van de levensstijl/situatie kunnen hebben op hun energiefactuur (langdurig ziek zijn, van thuis uit werken, kinderen, ...);
- Naast de duurtijd vormt ook de **stilzwijgende verlenging** van deze contracten een potentieel hoger risico in dit kader;
- Gekoppeld aan het bovenstaande is ook de **hoogte** van een **verbrekingsvergoeding** van belang. Een hoge verbrekingsvergoeding remt afnemers af om te veranderen van leverancier en dus ook actief te participeren aan de markt;
- In een slimme energiemarkt zullen ook andere diensten **gekoppeld** worden aan de energielevering (via een gezamenlijk aanbod). We denken in dit verband aan elektrische toestellen, domotica, internet/communicatie, ...). Bij het aanbieden van deze diensten via een gezamenlijk aanbod (en niet de diensten ook apart aanbieden), kan het zijn dat consumenten zo verplicht zijn om te kiezen voor een minder interessant product omdat de andere dienst die hierbij wordt aangeboden wel interessant is. Zolang de klant nog steeds voordeel heeft bij de aankoop van beide producten is dit nog steeds interessant voor de klant. Er moet alleen op gelet worden dat de klant voldoende geïnformeerd wordt zodat hij in staat is de voor- en nadelen van dit gezamenlijk aanbod af te wegen;
- Er moet voorzien worden in een bescherming tegen **vermogensregeling of afschakeling** waarbij er moet onderzocht worden wat kan beschouwd worden als faire voorwaarden en condities bij vermogens/afschakelcontracten van huishoudelijke afnemers. Zie ook Afsluiting/vermogensbegrenzing/Energie-advies.

- BEUC (The European Consumer's Organisation)<sup>35</sup> ziet een toenemende convergentie tussen energieproducten en andere industrieën zoals telecom, water, huishoudtoestellen,...) Dit wil zeggen dat dit ook allemaal onder "nieuw" aanbod/producten valt en dat informatieverlening of **klachtenbehandeling** in een ruimer kader bekeken moeten worden. Hiervoor lijkt ons dat in eerste instantie ook hier de leverancier de SPOC moet zijn. (zie ook Productdiversificatie);
- Vaste/variabele prijzen (duidelijke en transparante **parameters**): Hierbij lijkt het geschikter om aan wholesalem Markt gelinkte tarieven/parameters te gebruiken, niet zoals de huidige brandstofgerelateerde Ne of Nc en andere parameters die ook moeilijk consulteerbaar zijn voor de afnemers. Dit geldt trouwens niet enkel voor de afnamezijde maar ook voor de injectiezijde. Op basis van de Wet Marktpraktijken moeten parameters transparant en duidelijk zijn. In het advies van de Commissie Onrechtmatige Bedingen wordt er op gewezen dat parameters kostenreflecterend moeten zijn.<sup>36</sup>
- Meer en meer afnemers installeren zelf kleine productiecapaciteit. Deze "prosumenten" leveren nu stroom aan het net via de terugdraaiende teller, maar deze injectie wordt niet gemeten en vormt dus een blinde vlek in de marktwerking. Via de slimme meter kan dit wel gemeten worden, maar dan moeten de prosumenten nog steeds in de mogelijkheid gesteld worden hun **productie** te verkopen. Hiervoor moet een systeem opgezet worden (cfr. Vlaams compensatiesysteem/terugdraaiende teller) al dan niet in relatie tot een systeem voor vergoeding van het gebruik van het net. De prosumenten moeten voldoende informatie krijgen over hun productie/injectie. Let wel dat dit onzekerheid kan creëren bij deze micro-generatoren over toekomstige opbrengsten, wat een rem op de verdere ontwikkeling van deze markt kan betekenen. Zie ook p. 46.

Beleidskeuze 4. Er moeten een aantal contractuele voorwaarden vastgelegd worden - voorwaardenregulering (zoals bijvoorbeeld maximale duur van een contract, voorwaarden waarbinnen mag overgegaan worden tot vermogensregeling of afschakeling, ...).

### 3.4.3. Minimale keuze naar tarificatie

Door tarief- en productdiversificatie, beiden in de hand gewerkt door de komst van de slimme meter, wordt de energiemarkt er niet noodzakelijk eenvoudiger op. Naast de nadruk op goede en transparante informatie (vergelijkingsites, voorwaardenregulering, ...) kan ook overwogen worden om aan de leverancier op te leggen om **minstens** één product aan te bieden met een eenvoudige tariefformule (**enkelvoudig** tarief **of dag/nacht**tarief nog steeds gebaseerd op vaste maandelijkse voorschotten met 1 jaarlijkse eindafrekening). In Groot Brittannië wordt dit door de regulator voorgesteld om zo een vergelijkbare referentie in de markt te zetten. Hoewel kan aangehaald worden dat wanneer de vraag vanuit de afnemer naar dit soort contracten groot genoeg is (wat bij standaardklanten of de groep van passieve klanten het geval is) er geen noodzaak is tot dit soort van voorwaardenregulering.

Ook in deze context is het belangrijk om duidelijk en transparant te communiceren naar afnemers zodat ze een bewuste keuze kunnen maken. Het ontstaan van zeer gelijkaardige contracten met op het eerste zicht geen verschil maar in de praktijk toch belangrijke potentiële prijsgevolgen is ook een gevaar

Vanuit de consumentenorganisaties wordt er aangehaald dat de klant de mogelijkheid moet hebben steeds te kiezen voor facturatie op basis van voorschotten en dag/nacht tarief of enkelvoudig tarief. Het zou ook mogelijk moeten zijn om bij facturatie op basis van reëel verbruik steeds terug te keren naar facturatie op basis van voorschotten. Afnemers die moeilijk kunnen budgetteren zijn

<sup>35</sup> <http://www.beuc.org/BEUCNoFrame/Common/GetFile.asp?PortalSource=507&DocID=23433&mfd=off&pdoc=1>

<sup>36</sup> Advies van 30 maart 2011 inzake de algemene voorwaarden in overeenkomsten tussen energieleveranciers en consumenten. [http://economie.fgov.be/nl/binaries/COB30\\_tcm325-132236.pdf](http://economie.fgov.be/nl/binaries/COB30_tcm325-132236.pdf)

waarschijnlijk meer gebaat met het betalen van vaste voorschotten gedurende het hele jaar in plaats van (maandelijkse) facturatie op basis van het reële verbruik. Omdat deze afnemers al moeite hebben om hun energiefacturen te betalen in het huidige systeem, zou het niet correct zijn om hen te "bestrafen" omdat zij wensen gefactureerd te worden op basis van voorschotten.

**Beleidskeuze 5. Opnemen van minimale keuze van tarificatie in een gedragscode of voorwaardenregulering in regelgeving.**

In dit verband kan ook verwezen worden naar de gebruikers van **exclusief nachttarief** (accumulatieverwarming). Deze afnemers hebben vaak niet de mogelijkheid om tegen aanvaardbare kosten een andere energiedrager voor hun verwarming te kiezen (wegens ingrijpende aanpassingen aan het gebouw). Bij een eventuele roll-out van slimme meters zou **de exclusief nacht meter** gekoppeld worden aan de slimme elektriciteitsmeter. Dit is een technische mogelijkheid om de huidige situatie na de bootsen in de smart context. Deze afnemers hebben immers toestellen (verwarmingselementen) op een aparte kring en met een aparte meting en met sturing door de netbeheerder.

Een slimme metersysteem heeft de mogelijkheid om belasting centraal aan te sturen wat een substituut vormen van de huidige centrale afstandsbesturing die zorgt voor de omschakeling van dag naar nacht en de schakeling van de exclusief nachtcircuits in de binneninstallatie van de afnemer.

Er zou ook in het kader van een langere termijn (smart) visie geopteerd kunnen worden voor de afbouw van het huidige systeem van exclusief nacht (met een aparte meting en sturing). Deze verbruikers lenen zich immers, net als warmtepompen of elektrische voertuigen, tot regelbaar vermogen. In één (slimme) meter kunnen veel meer tariefplannen dan dag, nacht of exclusief nacht opgenomen worden. Er bestaat hoe dan ook onduidelijkheid of er naar de nabije toekomst voor deze groep van afnemers nog een specifiek laag exclusief nachttarief (zowel naar distributienettarief als naar energieprijis) wordt voorzien. Binnen de commerciële markt zien we alsnog weinig concurrentie omdat het huidige systeem geen technische mogelijkheid bied van "time of use" en flexibel congestie beheer.

De marktprocessen in een kader van slimme meters zijn echter nog niet uitgetekend zodat op korte termijn een ander concept voor deze groep afnemers niet zo eenvoudig implementeerbaar is. Bovendien vergt de "smart" visie zoals hierboven uitgetekend (één meter die aanstuurt en geen aparte meter met aansturing voor de exclusief nachtcircuits) aanpassingen aan de binneninstallatie van dit segment van afnemers.

Er wordt dan ook voorgesteld om (bij een eventuele komst van de slimme meter) de kost voor de installatie van een extra meter (bij ongeveer 100.000 afnemers) toch te maken zodat deze afnemers nog een tijd verder met het huidige concept verder zal kunnen werken. Er wordt wel voorzien dat op middellange termijn het nut van deze tweede meter zal verdwijnen (eens de marktprocessen hierrond uitgetekend worden binnen een unieke slimme meter visie).

**Beleidskeuze 6. Wat met exclusief nachttarief (+/- 100.000 afnemers)?**

#### **3.4.4. Contracten tussen marktpartijen binnen het marktmodel**

Een afnemer sluit een contract af met een leverancier die de rol van SPoC op zich neemt. Binnen het huidige marktmodel wordt gebruik gemaakt van het zogenaamde cascadesysteem waarbij de kosten van dienstverlening van de ene partij naar de andere partij worden doorgerekend.

### Elektriciteit

transmissie- -> distributie- -> leverancier -> afnemer  
netbeheerder netbeheerder

In bovenstaande keten rekent de transmissienetbeheerder bepaalde bedragen door aan de distributienetbeheerder. Deze bedragen worden dan op hun beurt **doorgerekend** aan de leverancier en uiteindelijk aan de eindafnemer. De distributienetbeheerder stuurt een gridfeefactuur door naar de leverancier. In het huidige systeem wordt er (voor jaargelezen klanten) gewerkt met een maandelijkse "voorschot" gridfeefactuur op basis van **schattingen**. Een reële meterstand is er in het beste geval jaarlijks, indien de afnemer een meterkaartje invult of wanneer de netbeheerder ter plaatse de meterstanden komt opnemen.<sup>37</sup>

De contractuele relatie tussen de netbeheerder en de leverancier is geregeld in het **toegangsreglement**. In dit reglement is de betaling aan de netbeheerder voor de geleverde diensten aan de (klanten van de) leverancier geregeld. De leverancier rekent bijna altijd het exacte bedrag van de gridfee factuur integraal door aan de afnemer. In het huidig systeem wordt het facturatieproces geïnitieerd door de meteropname. Het moment van de meteropname wordt ingepland door de netbeheerder en in het toegangsregister gezet. Voor AMR en MMR klanten is er altijd een maandelijkse facturatie (op basis van reële meterstanden). Voor jaargelezen klanten is er maar één keer per jaar een (reële) eindafrekening maar wordt binnen de relatie leverancier – afnemer wel gewerkt met (maandelijkse of andere) voorschotten.<sup>38</sup>

De meteropnames zijn gespreid over het jaar, per netgebied (en ingedeeld per wijk om een efficiënte meteropname mogelijk te maken). Maandelijks is er een gridfee facturatie run met de reële meterstanden of met schattingen. Er gaat dus maandelijks een gridfee factuur van de netbeheerder naar de leverancier.

In het nieuwe model met de komst van de slimme meter zal de "vraag" voor facturatie, ongeacht de frequentie en al dan niet op basis van reële meterstanden, uit de **contractuele relatie tussen leverancier en afnemer** blijken en zal dit verdere processen in gang zetten.

Er moet over gewaakt worden dat de leverancier perfect weet of kan inschatten wat hij aan gridfee kan verwachten voor elke individuele afnemer, ook de afnemer moet kunnen weten waaraan hij zich kan verwachten (door geregelde informatie over verbruik en kost). Dit wordt verzekerd door te werken met door de (federale) regulator **goedgekeurde tarieven**. De leverancier draagt het risico van betalingsproblemen met de factuur.

De frequentie of timing van de facturatie is geregeld in het toegangsreglement tussen netbeheerder en leverancier en kan verschillen van deze die geregeld is in het contract tussen leverancier en eindafnemer.

Slimme meters maken **prepayment** en **ToU** mogelijk. Er moet wel over gewaakt worden dat het risico en de onzekerheid voor de leverancier rond het ontvangen van (al dan niet meer gedetailleerde) informatie zo laag mogelijk wordt gehouden, omdat dit tot extra kosten leidt en dus de factuur verhoogt. De leverancier moet kunnen beschikken over gevalideerde/reële meterstanden met het nodige detail om zijn ToU-facturatie mogelijk te maken. Deze meterstanden vormen ook de basis voor de gridfee facturatie, ook al kan die dus een andere timing of frequentie volgen.

<sup>37</sup> Indien er in een jaar op een bepaald toegangspunt een verhuis, switch of een metervervanging plaatsvindt zal er in principe natuurlijk meer dan één keer een reële meterstand opgenomen zijn voor dat jaar.

<sup>38</sup> Er zijn meerdere afrekeningen per jaar mogelijk wanneer een marktproces, los van de jaarlijkse meteropname, geïnitieerd wordt, bvb. verhuis, vervanging meter.

Indien de contractuele voorwaarden van een contract stipuleren dat er enerzijds de energieprijs is en anderzijds de distributie- en transmissienettarieven die één op één worden doorgerekend als surplus bij de eindfactuur en het contract leverancier – afnemer houdt de keuze voor maandelijkse facturatie op basis van reële meterstanden in, dan zal dit onderdeel apart van de energieprijs op de factuur zichtbaar moeten zijn. Het is echter niet nodig dat er dan ook een maandelijkse facturatie is op basis van reële meterstanden van de gridfeefactuur maar de uiteindelijke facturatie van de gridfeefactuur moet wel gebaseerd zijn op dezelfde reële meterstanden.

De eindafnemer heeft de mogelijkheid om elk onderdeel van de factuur te betwisten dus ook het onderdeel nettarieven indien dit apart op de factuur werd vermeld en dus niet in de energieprijs<sup>39</sup> zit. De leverancier als SPoC geeft deze betwisting door aan de databeheerder. De implicatie die dit heeft op de betaling van de gridfeefactuur wordt geregeld tussen leverancier en databeheerder (al dan niet stoppen van betaling van de gridfeefactuur voor die bepaalde EAN). Dit kan leiden tot een verhoogd risico voor de leverancier, deze zal namelijk de invordering voor het betwiste gedeelte van de facturatie (in casu de tarieven) moeten stopzetten terwijl hij op basis van de huidige toegangsreglementen de volledige gridfeefactuur aan de netbeheerder zal moeten betalen.

In het kader van het "op een frequente" basis informeren van de eindafnemer over kost en verbruik moet de databeheerder dus minstens op deze frequente basis gevalideerde meetgegevens overmaken. De praktische uitwerking maakt onderdeel uit van gesprekken binnen de sector (UMIX – Atrias).

Actiepunt 6. (VREG/sector): nood aan uitwerken van de nieuwe marktprocessen. In het belang van de afnemer er voor zorgen dat de leverancier (SPoC) de nodige informatie ontvangt om zijn (gereguleerde dienstverlenende - voorwaardenregulering) taken uit te voeren. Dit gaat concreet over facturatie, klachtenbehandeling, (basis-) informatieverlening,... . Naast de gereguleerde dienstverlenende taken zijn er ook nog commerciële taken die uitgevoerd moeten kunnen worden en die best onderdeel uitmaken van een regeling (onder meer op basis van KPI's<sup>40</sup>) tussen de verschillende partijen.

Tenslotte kunnen de tariefformules van leveranciers en netbeheerders **verschillende signalen** geven. Het is van belang dat de leverancier (SPoC) de afnemer informeert over EN de implicaties van gedrags(verandering) op het te betalen tarief naar energieprijs toe EN de implicaties van gedrags(verandering) op het te betalen nettarieven. Dit kan aangegeven worden door de implicatie van bepaalde veranderingen op de totale energieprijs. De energieprijs moet meer in de zin van de **wholesale** marktprijs (voor elektriciteit of gas) evolueren. De kosten voor het transport voor een individuele afnemer zouden de kosten voor deze afnemer moeten weerspiegelen. Dit zijn voorwaarden voor het succesvol uitvoeren van gedragssturingen.

#### Aardgas

Er is een zelfde relatie tussen netbeheerder en leverancier van toepassing voor gas. Een vergoeding voor het gebruik van het vervoersnet (cfr. transmissienet bij elektriciteit) is op een **andere manier** geregeld voor gas dan voor elektriciteit. Maar ook bij aardgas komt het voor de afnemer er op neer dat hij de totaalprijs betaalt aan de leverancier die dan op basis van het cascadesysteem de bedragen doorstort aan de betrokken partijen.

<sup>39</sup> Bij de meeste leveranciers worden deze tarieven apart vermeld. Er zijn enkele leveranciers die een vaste all-in-prijs hebben, waar de klant de leverancier heeft gecontracteerd voor deze vaste all-in-prijs.

<sup>40</sup> Kritische performantie indicatoren – bij het niet halen van bepaalde kwaliteitseisen zijn er bepaalde sancties voorzien.

### 3.4.5. Betalingsmogelijkheden

Zoals ook aangegeven in de ontwerp CEER-aanbevelingen<sup>41</sup> moet er aan de consument verschillende betalingsmogelijkheden aangeboden worden. Hierbij moet er aandacht besteed worden aan het feit dat deze betalingsmogelijkheden ook makkelijk uitvoerbaar moeten zijn door kwetsbare afnemers. Een gelijkaardige bepaling is echter al opgenomen in artikel 5.6.1. van het Energiebesluit van 19 november 2010. Dit artikel bepaalt namelijk in haar 4<sup>e</sup> lid dat elke leverancier aan alle huishoudelijke afnemers verschillende betalingsmogelijkheden moet aanbieden waaronder in ieder geval betaling per maand of per kwartaal en betalingen via overschrijving of domiciliëring.

Naast deze ontwerp CEER-aanbevelingen en het Energiebesluit van 19 november 2010 bestaat er ook de bepaling in de Wet Marktpraktijken dat de weigering om te betalen via domiciliëring geen extra kost mag inhouden.<sup>42</sup> Dit betekent dus dat in principe voor de consument de betaling via domiciliëring qua kostprijs gelijk moet zijn aan de kostprijs voor de andere betalingsmogelijkheid.<sup>43</sup>

De verschillende mogelijke betalingsmogelijkheden en de kostprijs van deze betalingsmogelijkheden zijn **reeds** (grotendeels) **voorzien** in de huidige regelgeving.

Beleidskeuze 7. Moeten er bijkomende betalingsmogelijkheden voorzien worden?

#### 3.4.5.1. Minimale keuze naar facturatie, voorschotten versus reëel verbruik

De slimme meter laat toe om te factureren op basis van reëel verbruik. Dit houdt wel bepaalde gevaren in. Denk bijvoorbeeld hierbij aan het gasverbruik, dat veel hoger is in de winter dan in de zomer. Voor personen die moeite hebben met budgetteren zou dit voor onaangename verassingingen kunnen zorgen in de winter.<sup>44</sup>

De afnemer moet minstens de vrijheid hebben om te kiezen voor het betalen van maandelijks (vaste) voorschotten in plaats van betaling op basis van reëel verbruik. Op die manier wordt het probleem van laag verbruik/lage facturen in bepaalde periodes van het jaar versus hoog verbruik/hoge facturen in andere periodes van het jaar (cfr. gas in winterperiode) ondervangen.

In artikel 5.6.1., 1<sup>o</sup> en 2<sup>o</sup>, van het Energiebesluit van 19 november 2010 is voorzien dat elke leverancier jaarlijks een totale afrekeningsfactuur moet bezorgen aan de huishoudelijke afnemers. Als men facturatie op basis van reëel verbruik wil toestaan zal deze bepaling aangepast moeten worden zodat facturatie op regelmatigere basis mogelijk wordt.

Men zou er ook voor kunnen kiezen om deze keuze tot facturatie aan de vrije markt over te laten en op die manier de markt aan zelfregulering te laten doen. Leveranciers zouden zich zo van elkaar kunnen onderscheiden door bepaalde producten al dan niet aan te bieden. Zo zou er bijvoorbeeld een leverancier op de markt kunnen komen die enkel en alleen commerciële prepayment aanbiedt waarvoor de klant dan een bewuste en geïnformeerde keuze kan maken.<sup>45</sup> In een ideale markt wordt er zo een evenwicht gevonden tussen de verlangde dienstverlening en de prijs die de afnemer hiervoor wil betalen. Aan de andere kant kan het overlaten van de keuze tot facturatie aan de vrije markt ook tot gevolg hebben dat bijvoorbeeld (alle) leveranciers ervoor kiezen om, wegens het hogere risico, geen facturatie op basis van voorschotten aan te bieden. Hiertegenover staat dan ook

<sup>41</sup> Zie Aanbevelingen CEER

<sup>42</sup> Artikel 74, 32, van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.

<sup>43</sup> Dit sluit evenwel een korting voor betaling via domiciliëring niet uit.

<sup>44</sup> Kijk hiervoor bijvoorbeeld naar de problematiek rond de aardgasbudgetmeter.

<sup>45</sup> Cfr. Prepaypower in Ierland

weer dat het opleggen van bepaalde (minimale) voorwaarden kostenverhogend werkt en bovendien bijkomende drempels opwerpt voor potentiële toetreders tot de markt.

Beleidskeuze 8. Keuzemogelijkheid voor de afnemer van de frequentie en vorm van facturatie van de afnemers? Zo ja, dan moet het Energiebesluit van 19 november 2010 in die zin aangepast worden (voorwaardenregulering in regelgeving). Zowel minimale frequentie als een defaultkeuze (als de afnemer geen keuze heeft gemaakt) vastleggen.

Tevens moet erover gewaakt worden dat de **keuze** tussen voorschotten of betaling op basis van reëel verbruik geen meerkost voor de klant mag betekenen.

De keuze voor voorschotten of betaling op basis van reëel verbruik moet bij de afnemer liggen. De leveranciers melden wel dat indien een groot deel van de klanten kiest voor een betaling op basis van reëel verbruik (bvb. maandelijks) er over gewaakt moet worden dat voor deze afnemers de **meetgegevens verspreid** worden verstuurd naar de leverancier, zodat de leverancier dit kan opvangen met zijn facturatiesysteem (dus niet bijvoorbeeld voor alle klanten de meetgegevens op de 31<sup>e</sup> van de maand). Tevens moet de leverancier ook soepelheid vertonen naar de klant toe, op vraag van de klant zou de maandelijkse factuurdatum aangepast moeten kunnen worden. Indien er geen soepelheid naar de klant wordt toegestaan, kan het zijn dat de factuur op een "slecht" moment van de maand wordt ontvangen door de afnemer. Deze afnemer zou dan in de mogelijkheid moeten zijn om met de leverancier te bespreken om de factuurdatum op een ander moment te laten vallen.<sup>46</sup>

Ook bij de klanten die gefactureerd worden op basis van reëel verbruik zal de factuur van de leverancier zowel de energiekost, de tarieven als heffingen bevatten en zullen de verplichte vermeldingen op de factuur behouden worden<sup>47</sup>. Hoewel er dus deze verplichte vermeldingen (voorwaardenregulering) zijn, zal er op gelet moeten worden dat de factuur na de komst van de slimme meter niet nog ingewikkelder wordt. De afnemer moet dan binnen een termijn van 6 weken na de meteropname die zal dienen voor de facturatie zijn afrekeningsfactuur ontvangen.<sup>48</sup> Dit zou in de toekomst echter sneller moeten kunnen, doordat de slimme meter ervoor zorgt dat de gegevens sneller de databeheerder bereiken, op vraag van de leverancier. De leverancier heeft dan ook zijn systeem zo georganiseerd om op basis van de ontvangen gegevens snel een factuur te kunnen opmaken.

Actiepunt 7. Nood aan het uitwerken van maatregelen om in een smart context de factuur (en ruimer de communicatie – zie verder) duidelijk en transparant te houden.

Facturatie op basis van reëel verbruik brengt meer facturen (eindafrekeningen) met zich mee. De vraag kan dan ook gesteld worden of al deze facturen moeten bezorgd worden aan de huishoudelijke afnemers via een papieren drager. Hierbij kan inderdaad opgemerkt worden dat het bezorgen van al deze facturen op papieren drager nodeloos kostenverhogend kan werken<sup>49</sup> maar dat de **keuze** voor de **drager** van de factuur **bij** de huishoudelijke **afnemer** ligt. Hierbij moet ook rekening gehouden worden met artikel 74, 33<sup>o</sup> van de Wet Marktpraktijken dat stelt dat er geen extra kost mag aangerekend worden voor het weigeren van een elektronische factuur. Omdat er verschillende facturatiemogelijkheden zijn is het mogelijk voor de afnemers om te kunnen kiezen tussen de verschillende **facturatiemogelijkheden**.

<sup>46</sup> Denk hier bijvoorbeeld aan dat de betalingsdatum van de factuur net voor de storting van het loon van de afnemer valt. De afnemer zou dan samen met de leverancier een datum die vroeger of later in de maand valt kunnen afspreken.

<sup>47</sup> Dit zijn de vermeldingen zoals bepaald in het Akkoord.

<sup>48</sup> Dit op basis van het 3<sup>e</sup> energiepakket en de technische reglementen.

<sup>49</sup> Hierbij moet wel in het achterhoofd gehouden worden dat in het huidige systeem het merendeel van de huishoudelijke afnemers maandelijks een voorschotfactuur op papier ontvangen samen met een jaarlijkse afrekening op papier.

Hierbij kan echter wel de vraag gesteld worden of de afnemer tijdens een verbruiksperiode (van bvb. een jaar) kan veranderen van facturatiemogelijkheid. Hieraan zijn risico's verbonden. Zo zou men in de zomerperiode kunnen kiezen voor prepayment waarbij men de facto voor gas de meter bijna niet zal opladen. Wanneer men dan net voor de winter overstapt naar facturatie met voorschotten om zo niet geconfronteerd te worden met hogere verbruiken die men meteen moet betalen verhoogt het risico op betalingsproblemen (en risico tot recuperatie van de betaling bij de leveranciers).

Dit kan ondervangen worden door enerzijds een goede regeling rond wanbetaling in de smart context uit te werken (afhankelijk van de keuze wie de rol van sociale leverancier op zich neemt – zie Rol sociale leverancier) en anderzijds aan de vrije markt over te laten onder welke voorwaarden van facturatievorm en frequentie veranderd kan worden (zie ook Actiepunt 9).

### **3.4.5.2. Commerciële Prepayment**

De slimme meter functionaliteiten bieden echter ook de opportuniteit om commerciële prepayment los van de sociale openbaardienstverplichtingen inzake wanbetaling te ontwikkelen. Bij commerciële prepayment moet in acht genomen worden dat deze producten enkel aangeboden worden aan personen die kunnen werken met prepayment. Zo kan het bijvoorbeeld moeilijk zijn voor een afnemer om te werken met een prepaymentmeter als de meter zich bevindt in een afgesloten ruimte waartoe de afnemer geen toegang heeft en deze afnemer niet de mogelijkheid heeft om via een voor hem toegankelijke display het resterend saldo af te lezen. Ook mensen die afhankelijk zijn van elektriciteit omwille van gezondheidsredenen (vb. nierdialyse) zouden niet zomaar beleverd mogen worden via een prepaymentmeter.

Dit betekent dat de afnemer moet kunnen werken met een prepaymentmeter en in de mogelijkheid moet zijn om deze meter eenvoudig op te laden. Dit betekent eveneens dat de leveranciers aan de klanten aan wie ze prepayment aanbieden en/of de klanten die prepayment wensen hieromtrent vragen moeten stellen.

Daarnaast moeten de leveranciers die prepayment aanbieden de klanten op een duidelijke manier op de hoogte brengen van de voor- en nadelen van het werken met prepayment en tot wie ze zich moeten richten voor begeleiding of bij problemen met (de) prepayment(meter). Prepayment brengt namelijk het risico op zelfafsluiting (ook tijdens het afsluitverbod in de winter) met zich mee. Hoewel een afnemer dus vrij hiervoor zou moeten kunnen kiezen zou hij wel minstens geïnformeerd moeten worden over de risico's tot zelfafsluiting.

Ten slotte moet voorzien worden dat wanneer een klant vraagt om af te stappen van de prepayment en voldoet aan de voorwaarden hiertoe<sup>50</sup>, de leverancier binnen een bepaalde termijn de prepaymentfunctie moet laten uitschakelen.

Het prepaymentsysteem dat voorzien wordt in de slimme meter laat een bepaalde mate van flexibiliteit toe zodat de klant verschillende mogelijkheden heeft. We denken bijvoorbeeld aan afspraken/contracten met een leverancier dat men in specifieke omstandigheden (bijvoorbeeld bij vakantiehuisjes) maximaal een bepaald bedrag over een bepaalde tijdsperiode mag verbruiken waarna als de afnemer dit bedrag overschrijdt de leverancier mag overgaan tot afschakeling. Er kan

<sup>50</sup> Als een klant plots niet meer (fysiek) kan werken met een prepaymentmeter dan moet dit ook als voldoende beschouwd worden door de leverancier om deze klant niet meer via prepayment te belevaren maar een ander contract aan te bieden.

<sup>51</sup> Dit principe gaat nog verder dan de huidige oplaadkaarten bij GSM's. Bij deze oplaadkaarten is er namelijk nog een grotere band met de GSM-operator doordat bij activatie van de SIM-kaart de klant in principe zijn gegevens doorgeeft aan de GSM-operator. Wenst de klant te veranderen van GSM-operator dan moet hij een nieuwe SIM-kaart aanvragen naast het eventueel kopen van een andere oplaadkaart. Dit is in principe niet nodig bij Pay as you Go, hierbij is het namelijk voldoende om de meter op te laden met ingave van de gegevens met betrekking tot het toegangspunt. Maar het lijkt wel aangewezen om ook de afnemer persoonsgegevens door te geven zodat de rechten van de afnemer gevrijwaard kunnen worden.



ook een mogelijkheid voorzien worden om de meter op voorhand "op te laden" met een bepaald bedrag.

Een afnemer moet de **(keuze)mogelijkheid** hebben om al dan niet te kiezen voor **commerciële prepayment**. Hij zou hiertoe niet gedwongen mogen worden door zijn leverancier of door een ander leverancier naar aanleiding van een opzeg van het contract bij zijn vorige leverancier. Dit betekent echter niet dat een leverancier er niet voor kan kiezen om enkel commerciële prepayment aan te bieden. In principe zou deze manier van betalen (bij een voldoende grote kritische massa van gebruikers) niet duurder mogen zijn dan voorschotbetalingen omdat de levering op voorhand wordt betaald zodat het risico op niet-betaling (en voorfinanciering door de leverancier) opgevangen wordt.

Hoewel prepayment een marktproces is moeten er wel een aantal zaken voorzien worden in de slimme meter. Als men bijvoorbeeld het resterend saldo (wel indicatief) wil laten zien (op de meter) moet dit meegenomen worden in de functionaliteiten of de technische specificaties waaraan de meter moet voldoen.

Bij het voorzien van commerciële prepayment moet er over gewaakt worden dat er voldoende **voorwaarden** opgelegd zijn om een aantal (probleem)situaties te vermijden. Commerciële prepayment moet een **vrije betalingskeuze** zijn. Zo moeten we bijvoorbeeld vermijden dat de huidige situatie waarbij afnemers die klant zijn bij de distributienetbeheerder geweigerd worden door commerciële leveranciers hoewel ze volledig schuldenvrij zijn bij de netbeheerder, in de toekomst evolueert naar een situatie waarbij afnemers "gedwongen" worden om te kiezen voor commerciële prepayment alvorens zij weer toegelaten worden tot de markt. Indien geopteerd wordt voor commerciële prepayment zullen er duidelijke regels moeten ingeschreven worden in regelgeving die de keuzemogelijkheid voor commerciële prepayment bij de afnemer leggen.

Er moet wel op gelet worden dat bij een keuze voor commerciële prepayment ook de sociale openbare dienstverplichtingen gegarandeerd worden naar deze klanten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het recht op gratis kWh. Momenteel wordt deze verplichting opgelegd aan de leverancier die de huishoudelijke afnemer belevt op 1 april van het betrokken jaar. Hoe hiermee zal omgegaan worden in de prepaymentsituatie waarbij er sprake is van Pay as you Go<sup>51</sup> zal meegenomen worden in een evaluatie van sociale openbare dienstverplichtingen binnen specifieke situaties in de toekomstige slimme metercontext. De afnemer heeft bij Pay as you Go enkel een oplaadkaart gekocht bij een bepaalde leverancier en heeft deze geactiveerd. Voor het overige heeft deze afnemer geen contact met de leverancier. Men zou er aan kunnen denken om via het toegangsregister bepaalde data te capteren om dit proces te faciliteren.

Hetzelfde geldt voor de situatie waarbij de afnemer geniet van de sociale maximumprijs. Een mogelijke oplossing zou er in kunnen bestaan dat wanneer de oplaadkaart een bepaald **aantal kWh** vertegenwoordigt<sup>52</sup>, de keuze voor het Pay as you Go-principe beschouwd zou kunnen worden als het willen afstand doen van de sociale maximumprijzen. Aangezien de toepassing van de sociale maximumprijzen een federale bevoegdheid is zal hierover afgestemd moeten worden met de federale overheid. Wordt er via die oplaadkaart enkel een **bepaald bedrag**<sup>53</sup> gekocht dan zal die leverancier

<sup>51</sup> Dit principe gaat nog verder dan de huidige oplaadkaarten bij GSM's. Bij deze oplaadkaarten is er namelijk nog een grotere band met de GSM-operator doordat bij activatie van de SIM-kaart de klant in principe zijn gegevens doorgeeft aan de GSM-operator. Wenst de klant te veranderen van GSM-operator dan moet hij een nieuwe SIM-kaart aanvragen naast het eventueel kopen van een andere oplaadkaart. Dit is in principe niet nodig bij Pay as you Go, hierbij is het namelijk voldoende om de meter op te laden met ingave van de gegevens met betrekking tot het toegangspunt. Maar het lijkt wel aangewezen om ook de afnemer persoonsgegevens door te geven zodat de rechten van de afnemer gevrijwaard kunnen worden.

<sup>52</sup> In dit geval heeft de afnemer namelijk een bepaalde prijs betaald voor de aangeboden prijs (bvb. 20 euro voor 100 kWh). Dit betekent dus dat de afnemer aan een hogere prijs zou belevd worden dan de sociale maximumprijs waar hij recht op heeft.

<sup>53</sup> Hierbij heeft de afnemer ter waarde van een bepaalde bedrag (bvb. 20 euro) gekocht. Hier is geen aantal kWh tegenover vastgesteld. Het aantal kWh dat de afnemer hiermee kan verbruiken hangt aft op welke momenten hij verbruikt (bij verbruik op piekmomenten zal het bedrag op de kaart slinken dan bij verbruik op dalmomenten). Aangezien de prijs van de verbruikte

de afnemer de sociale maximumprijzen moeten toekennen. Alleen is het mogelijk door dit Pay as you Go-principe dat de leverancier de afnemer niet kent (enkel het EAN-nummer waar de kaart wordt opgeladen) en dus niet weet of het hier gaat over een rechthebbende op de sociale maximumprijzen.<sup>54</sup>

We wijzen er wel op dat de ontwikkeling van "smart" marktprocessen een leertraject zal doorlopen en aanleiding zal geven tot specifieke analyses. Pay as you Go is een vorm van prepayment maar vooraleer het er daadwerkelijk komt zullen een aantal belemmeringen weggewerkt moeten worden en moet er een commercieel draagvlak voor zijn. Bovendien moeten bijvoorbeeld de effecten op de sociale openbare dienstverplichtingen geëvalueerd worden.

Beleidskeuze 9. Er zijn weinig argumenten om naast sociale prepayment, dat specifiek als een functionaliteit in de meter is opgenomen, ook geen gebruik te maken van dezelfde functionaliteit voor commerciële prepayment. Er moeten wel keuzes gemaakt worden rond de voorwaarden die hierrond al dan niet moeten worden opgelegd. Er kan gekozen worden om bepaalde vormen van prepayment niet prioritair te ontwikkelen wegens de grote complexiteit binnen het marktproces of kosten die dit met zich mee brengt. Er moet steeds een afweging gemaakt worden tussen de kost en de baat voor de afnemer die hier voor kiest. Vandaar nog eens het belang van een sterke marktfaciliterende (technische) rol en duidelijk kader waarbij wensen vanuit de commerciële markt verwezenlijkt kunnen worden (indien hiervoor een businesscase bestaat).

Prepayment (commercieel) zou in de toekomst ook een **"hip" betalingsmiddel** kunnen worden zonder dat er sprake is van enige stigmatisatie.

Met betrekking tot beschermde/kwetsbare afnemers kan men de vraag stellen of deze ook beroep zouden kunnen doen op de commerciële prepayment. De commerciële prepayment kan namelijk tot gevolg hebben dat deze afnemers overgaan tot zelfafsluiting. In het 3<sup>e</sup> energiepakket wordt echter de bescherming van kwetsbare afnemers vooropgesteld. Het verbieden van commerciële prepayment aan deze afnemers beperkt hun keuzemogelijkheid en daardoor eventueel hun actieve participatie in de energiemarkt. Als men ervoor kiest dat deze beschermde/kwetsbare afnemers wel moeten kunnen genieten van commerciële prepayment zou men bij deze klanten bijvoorbeeld steeds de minimale levering van 10A kunnen voorzien. Het voorzien van deze 10A bij deze afnemers brengt echter ook kosten met zich mee voor de commerciële energieleveranciers.

Beleidskeuze 10. Hoe omgaan met commerciële prepayment voor beschermde/kwetsbare afnemers?

Actiepunt 8. Indien gekozen wordt voor commerciële prepayment moet een keuze gemaakt worden naar een werkbare vorm (Pay as you go als uiterste) voor de sector, wat een bijstelling van een aantal reglementen vergt. Tevens moeten de praktische modaliteiten uitgewerkt worden.

Bij het uitwerken van deze modaliteiten moet er rekening gehouden worden met de risico's die prepayment voortbrengt en deze eventueel ondervangen. Men zou er bijvoorbeeld kunnen kiezen om een noodkrediet en eventueel zelfs 10A te voorzien.

kWh niet bepaald is op de kaart is de leverancier in de mogelijkheid om bij activatie van deze kaart na te gaan of de rechthebbende recht heeft op de sociale maximumprijs.

<sup>54</sup> Een oplossing zou kunnen zijn dat er specifieke kaarten ontwikkeld worden waarbij de tarieven voor de sociale maximumprijzen in verwerkt zijn. De afnemer zou deze enkel kunnen bekomen met een attest dat men recht heeft op het sociaal tarief. De vraag is natuurlijk of dit in de praktijk realiseerbaar is op een kosten efficiënte manier.

### 3.5. Rol sociale leverancier

Momenteel is de rol van de sociale leverancier geplaatst bij de netbeheerder. Men zou er echter kunnen voor kiezen dat de netbeheerders zich voornamelijk moeten bezighouden met hun corebusiness en de rol van de sociale leverancier bij de energieleveranciers leggen (voorzien 10A, noodkrediet)<sup>55</sup> of naar bijvoorbeeld het Waals systeem<sup>56</sup> overstappen.

Het verplaatsen van deze rol van een gereguleerde partij naar een commerciële partij heeft zijn voor- en nadelen. Hieronder worden er een aantal opgesomd:

- Het opwerpen van mogelijke **drempels** en administratieve lasten waardoor er een rem is op de ontwikkeling van de commerciële markt (wat pleit voor de keuze van uitvoering van deze taken door de gereguleerde speler);
- Door regelgeving gecreëerd concurrentieel verschil (geen **level playing field**) tussen leveranciers die met meer of minder moeite dit opgelegde stappenplan moeten implementeren. Dit kan wel worden verzacht door een uniform gelijkgestelde redelijke vergoeding te verlenen voor de uitvoering van deze activiteit. Doch, deze vergoeding zal niet voor elke partij even goed de kosten dekken. Tenslotte houdt dit ook een gevaar in dat de commerciële partij meer tijd en middelen moet steken in deze "activiteit" in tegenstelling tot de core business waarvoor hij zijn business heeft opgericht (wat pleit voor de keuze van uitvoering van deze taken door de gereguleerde speler).
- Een betere/slechtere **garantie op service** omdat een afnemer wanneer hij niet tevreden is een andere leverancier kan kiezen (wel na afbetaling van de schulden – cfr. verlaten van de netbeheerder naar de commerciële markt nu is ook enkel mogelijk na afbetaling van de schulden) wat moeilijker is wanneer de taak wordt uitgevoerd door een gereguleerde partij (wat pleit voor de keuze van uitvoering van deze taken door een commerciële partij). Het nadeel dat hier wel tegenover staat is dat dit niet de core-business is van de leverancier en hij hier ook geen commercieel voordeel uit haalt, waardoor de leverancier zou kunnen besluiten om op deze activiteiten zo weinig mogelijk mensen en middelen in te zetten.
- Een potentieel risico naar **vertrouwelijk** omgaan met gegevens (afhankelijk van het privacy beleid binnen het bedrijf kan dit beter of slechter zijn binnen de commerciële markt of door de gereguleerde partij). Hierbij zou het dus heel goed mogelijk zijn dat de informatie die deze leveranciers ter beschikking krijgen in hun rol als sociale leverancier gebruikt zou worden voor hun commerciële activiteiten.
- Gevaar tot **risicobeheersing** door een commerciële speler doordat afnemers waarvoor een bepaalde (sociale) maatregel moet worden uitgevoerd/toegekend een grotere of kleinere statistische kans op bijvoorbeeld wanbetaling vertonen<sup>57</sup> (dit pleit in het voordeel van een gereguleerde partij hoewel wanneer de commerciële partij op de een of de andere manier op de hoogte is van het feit dat deze maatregel van toepassing is op bepaalde afnemers het weinig van belang heeft door welke partij de taak wordt uitgevoerd).
- Is de afnemer gebaat bij een verandering van het cascadesysteem zoals opgenomen in de huidige Vlaamse SODV regelgeving naar bijvoorbeeld het Waalse systeem. Je zou kunnen denken dat een afnemer in problemen bij een leverancier minder snel tot bij de **hulpverlening** zal raken en dat de leverancier eerder vanuit een commerciële reflex zal handelen. Zo blijkt uit het sociaal rapport van de VREG<sup>58</sup> dat de leveranciers iets minder

<sup>55</sup>Zie ook document « rollen in de markt »

<sup>56</sup> In Wallonië bestaat een systeem waarbij bij wanbetaling er een budgetmeter komt terwijl de niet-beschermde afnemer nog bij de leverancier is. Deze budgetmeter bevat geen 10A. Beschermde afnemers daarentegen zullen gedropt worden door hun leverancier en terechtkomen bij de netbeheerder. In Vlaanderen komt men bij wanbetaling bij de netbeheerder die bij verdere betalingsproblemen een budgetmeter plaatst. Het is op zich niet de bedoeling om het systeem in Wallonië over te nemen maar toont gewoon aan dat de rol in de toekomst niet per se bij de netbeheerder moet liggen.

<sup>57</sup> Dit kan ook slaan op bijvoorbeeld de identificatie van prosumenten of afnemers met een minder goed lastprofiel of omgekeerd met een beter lastprofiel. Hiermee zal hoe dan ook rekening gehouden moeten worden in de toekomst.

<sup>58</sup> RAPP-2011\_4 Statistieken 2010 met betrekking tot huishoudelijke afnemers in het kader van de besluiten op de sociale openbare dienstverplichtingen.

realistische afbetalingsplannen hanteren. Ook beschikken de leveranciers over minder (klantenkantoren waar de klanten ook ter plaatse terecht kunnen. Het is in ieder geval belangrijk dat de afnemer indien nodig zo snel mogelijk terecht komt bij de hulpverlening. In Wallonië is de leverancier ook verplicht de CPAS<sup>59</sup> te informeren.<sup>60</sup>

- Indien een leverancier geconfronteerd wordt met een heel aantal wanbetalers en hij bijvoorbeeld 10A<sup>61</sup> moet voorzien, kan het zijn dat hij deze 10A niet kan recupereren. Dit heeft echter tot gevolg dat deze kostprijs verwerkt zal worden in de commerciële prijzen die de leverancier hanteert, tenzij dit op een andere manier (bvb. soort van overheidsfonds) wordt geregeld. Hierdoor verliest deze leverancier zijn concurrentieel voordeel en zal hij waarschijnlijk na verloop van tijd deze klanten niet willen beleveren. Dit heeft dan tot gevolg dat er meer **afsluitingen** zullen plaatsvinden. De kern van deze beleidsaanbeveling handelt niet over het zoeken naar mogelijke oplossingen rond wanbetaling. Dit voorbeeld wordt enkel aangehaald om aan te tonen dat indien ook een andere partij dan de netbeheerder sociale taken op zich neemt er voor gezorgd moet worden dat deze taken het level playing field tussen commerciële spelers niet aantast.
- Momenteel is de netbeheerder in haar rol als sociale leverancier de 4<sup>e</sup> leverancier. Behalve voor de beschermde afnemers die genieten van een sociaal tarief betalen de "klanten" van de netbeheerder een hoog tarief. In bijna alle gevallen is dit tarief hoger dan een tarief op de commerciële markt. Het beleveren van afnemers is geen **kernproces** van de netbeheerder. Er is nood aan een regeling die ervoor zorgt dat afnemers van de sociale leverancier terug kunnen naar de commerciële markt tegen redelijke voorwaarden. Dit zou gerealiseerd kunnen worden door de afnemer met betalingsmoeilijkheden nog zo lang mogelijk in de commerciële markt te houden door een aantal van de functionaliteiten van de slimme meter (sociale prepayment, vermogensbegrenzing,...), die nu voorbehouden zijn aan de distributienetbeheerders, aan te wenden in de commerciële markt. Het verplaatsen van deze rol bij de commerciële leveranciers met deze "functionaliteiten" zal mogelijk het probleem van het grote aantal klanten die niet aan commerciële tarieven worden beleverd al dan niet oplossen.<sup>62</sup> Hiervoor zijn er ook een heel aantal maatregelen te ondernemen die deze problematiek aanpakken en dit los van een al dan niet uitrol van de slimme meter.<sup>63</sup>
- ...

Een **andere rolkeuze** heeft dus vanzelfsprekend het uitschrijven van een **ander proces** tot gevolg met de nodige aandacht voor het behouden van de bescherming van de consument. In dit proces lijkt dan ook een compensatiemogelijkheid nodig waarbij de leverancier vergoed wordt voor bijvoorbeeld het verzekeren van 10 Ampère, die hij niet heeft kunnen terugvorderen van de afnemer (waarbij ervoor gekozen kan worden om dit toe te staan afhankelijk van de notie beschermde en niet-beschermde afnemers).

De netbeheerders zijn van oordeel dat het verschuiven van openbardienstverplichtingen leidt tot een versnippering. De netbeheerders zijn namelijk een "neutrale" partij die goede relaties opgebouwd hebben met de OCMW's en belangengroepen.

<sup>59</sup> OCMW's

<sup>60</sup> Cfr. Switch na drop/impliciete zwarte lijsten

<sup>61</sup> Deze 10A zal dus steeds ter beschikking gesteld worden aan de afnemer die hier recht op heeft. Voor de facturatie van deze 10A zal dit afhangen aan welk product deze afnemer beleverd wordt.

<sup>62</sup> Veel hangt af van het feit of de afnemer ook nadat de sociale prepayment functie geactiveerd wordt of de 10A ingeschakeld, beleverd wordt aan hetzelfde product. Indien dit het geval is zullen er veel meer afnemers genieten van commerciële tarieven. Als dit niet zo is en er een specifiek tarief wordt voorzien voor deze afnemers, dan zal er opnieuw een groot deel van de afnemers worden beleverd aan "niet-commerciële tarieven."

<sup>63</sup> Dit maakt onderdeel uit van de evaluatie SODV die dit jaar plaatsvindt.

**Beleidskeuze 11.** Wie moet de rol als sociale leverancier op zich nemen in de smart context?

Als er gekozen wordt voor een andere partij dan de netbeheerder, zal er voorzien moeten worden in een nieuw gereguleerd kader. De partij die als sociale leverancier wordt gekozen, moet aan dit kader voldoen. Er moet gezorgd worden voor het wegnemen van zoveel mogelijk administratieve en financiële belemmeringen.

**Actiepunt 9.** Nood aan uitwerken van een regeling van wanbetaling binnen de smart context, afhankelijk van de keuze wie de rol van sociale leverancier op zich neemt.

Zoals aangegeven in Beleidskeuze 11 en Actiepunt 9 heeft de keuze van welke partij de rol van sociale leverancier zal uitoefenen een impact op het hele kader rond wanbetaling. Los van wie de rol als sociale leverancier uitoefent en de praktische aanpassingen die de slimme meter met zich meebrengt kan men er ook voor kiezen om het luik rond wanbetaling aan te passen. Zo pleiten de netbeheerders ervoor om terug te keren naar het principe dat klanten die beleverd worden door de sociale leverancier meteen beleverd worden via een budgetmeter.<sup>64</sup>

**Beleidskeuze 12.** Blijven de principes in de regeling rond wanbetaling behouden?

Het Energiedecreet en het Energiebesluit van 19 november 2010 zullen eventueel aangepast moeten worden op basis van bovenstaande keuzes.

### **3.6. Collectieve verwarming / water**

De slimme meter biedt niet enkel oplossingen voor een betere marktwerking en potentieel nieuwe producten en diensten maar biedt deze oplossingen ook voor andere nutsvoorzieningen zoals water of calorimeters (warmtemeting via de P2 poort).

**Beleidskeuze 13.** Moet collectieve verwarming/water betrokken worden bij de uitrol van slimme meters?

Indien men ervoor kiest om ook collectieve verwarming te betrekken bij de uitrol van slimme meters moeten er een aantal acties ondernomen worden om te garanderen dat er gelijkaardige kwaliteitsvereisten gesteld worden aan de calorimetring als aan de meting voor elektriciteit en gas. Er moet in voorkomend geval contact gezocht worden met de partijen die momenteel de uitlezing voor zich nemen.

Als men zowel voor water als collectieve verwarming ervoor kiest om te werken met slimme meters (geconnecteerd met de elektriciteitsmeter) dan moeten deze partijen in overleg treden met de netbeheerder om toegang te krijgen tot de meter/meetdata. Het is ook mogelijk dat deze datastroom via de databeheerder verloopt..

Praktisch houdt dit in dat er een andere calorimeter of watermeter moet komen die kan communiceren met de slimme elektriciteitsmeter (volgens die bepaalde standaarden). De partij die de data wil bekomen zal ofwel via een poort op de meter een eigen communicatie en uitlezing moeten voorzien. Het is echter ook mogelijk en kost-efficiënter om gebruik te maken van de communicatie die de slimme meter al in zich heeft. De partij kan dan bij de databeheerder deze data (via een internetportal) consulteren.

<sup>64</sup> Cfr. Artikel 8 van het besluit van de Vlaamse Regering van 31 januari 2003 met betrekking tot de sociale openbare dienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteitsmarkt.

Actiepunt 10. Gesprekken opstarten met de watersector en partijen die collectieve verwarming voorzien (afhankelijk van keuze in Beleidskeuze 13). De watersector werd al (in beperkte mate) betrokken bij het slimme meter project. Wegens het ontbreken van enige regelgeving binnen collectieve verwarming werden hier nog geen inspanningen geleverd hoewel hier duidelijke opportuniteiten zijn naar betere marktwerking en consumentenbescherming voor deze afnemers.

### **3.7. Op afstand overschakelen naar prepayment, vermogensschakeling of afsluiten**

Het is niet enkel mogelijk om informatie uit de meter te krijgen maar men zou ook van op afstand de meter kunnen sturen. Dit om bijvoorbeeld de **prepayment functie te activeren**. Het sturen van de meter moet wel duidelijk omkaderd worden in regelgeving. Zo mag prepayment ten gevolge van wanbetaling (huidige budgetmeter) en afsluiting wegens wanbetaling enkel mogelijk mogen zijn na afloop van een in regelgeving gedefinieerde procedure.<sup>65</sup>

De slimme meter geeft wel nieuwe mogelijkheden. Zowel bij sociale als commerciële prepayment moeten er in verschillende oplaadmogelijkheden voorzien worden. Deze oplading zou dan ook niet meer moeten plaatsvinden via de "budgetmeterkaart" waardoor er veel meer opties mogelijk zijn qua oplading en dit zonder een grote meerkost van de aanbieders van prepayment. Denk bijvoorbeeld hierbij aan het circuit van de gsm-kaarten, dit zou ook toegepast kunnen worden voor oplaadkaarten voor prepayment. Hiernaast zijn ook opladingsmogelijkheden zoals opladen via bankautomaat of via sms denkbaar.<sup>66</sup>

Actiepunt 11. (VREG/sector): Nood aan uitwerken van de praktische technische functionaliteiten (zie nota functionaliteiten) in relatie tot sociale openbaredienstverplichtingen.

Aangezien de slimme meter ook de budgetmeterfunctie heeft en op afstand vermogen kan beperken bestaat er de vrees bij de sociale organisaties dat er zo minder dossiers tot bij de lokale adviescommissies (de LACs) terechtkomen.<sup>67</sup> De sociale organisaties zijn voorstander van het behouden van de rol als LAC als oplossingsinstantie. Bovendien krijgt de LAC via de slimme meter een veel beter inzicht op de verbruiksgegevens van de afnemer waar zij, samen met de sociale en financiële toestand van de afnemer, rekening mee kan houden met de behandeling van het dossier.

Beleidskeuze 14. Hoe de rol van de lokale adviescommissies in een smart meter context invullen?

Doordat er op afstand geschakeld kan worden zal, naast de afsluiting<sup>68</sup>, ook de heraansluiting vlotter en aan mindere kosten moeten verlopen. De netbeheerder moet namelijk niet meer ter plaatse gaan om de meter opnieuw in dienst te stellen. Er kunnen nog wel een aantal (veiligheids)vereisten zijn waardoor de afnemer wel ter plaatse aanwezig moet zijn om de heraansluiting veilig te laten uitvoeren.<sup>69</sup>

<sup>65</sup> Zoals bijvoorbeeld de procedure inzake wanbetaling zoals beschreven in het Energiedecreet en Energiebesluit van 19 november 2010

<sup>66</sup> Momenteel zijn de distributienetbeheerders al bezig om deze verschillende opladingsmogelijkheden te onderzoeken in het kader van de budgetmeters.

<sup>67</sup> Nu komen deze dossiers vaak op de LACs doordat de netbeheerder geen toegang krijgt tot de woning om de budgetmeter of stroombegrenzer te plaatsen.

<sup>68</sup> Rekening houdend met de sociale openbaredienstverplichtingen inzake afsluiting.

<sup>69</sup> Inzake gas geldt deze veiligheidsprocedure reeds al. Hiernaast zou men ervoor kunnen kiezen om dit bijvoorbeeld toe te laten in weekendverblijven, ... waarbij de afnemer zelf bepaald wanneer hij gaat verbruiken.

Het **aan- en afschakelen** en het **aanpassen van het vermogen (voor huishoudelijke LS<sup>70</sup> afnemers)** wordt ook voorzien als een functionaliteit in de slimme meter om er voor te zorgen dat er via de slimme meter op een efficiëntere en klantvriendelijkere manier voldaan kan worden aan de huidige SODV-verplichtingen. Deze functionaliteiten zorgen ook voor het mogelijk maken van commerciële toepassingen (via de P1 poort).

Het is op dit vlak niet zo eenvoudig om toekomstige ontwikkelingen in te schatten. Momenteel loopt er binnen Linear een proefproject die meer inzicht moet verschaffen in de mogelijkheden rond vermogenssturing. In 2012 starten terreintesten met de slimme meters uit het proefproject Leest-Hombeek.

Hoe dan ook lijkt de nodige consumentenbescherming ook hier geen overbodige luxe.

Beleidskeuze 15. Mag een afnemer bepaalde sturingen overrulen (in de veronderstelling dat bepaalde apparaten op stuursignalen reageren) en dus toestellen toch nog aan- of afzetten? Wat is in voorkomend geval een "faire" penalisatie van deze overwrite?

Beleidskeuze 16. De regulator zou bij elk product of dienst die een mogelijkheid tot afschakeling met zich mee brengt een voorafgaandelijke analyse uit kunnen voeren om te oordelen of dit product of deze dienst wel duidelijk en transparant genoeg de gevaren communiceert.

Beleidskeuze 17. Aanpassing van injectie (regeling) zou alleen met de specifieke goedkeuring van de producent mogen en moet geautomatiseerd verlopen. Idem voor afschakeling. (cfr. gereguleerd en niet-gereguleerd, hier gaat het over het tweede) – specifieke beschermingsnoodzaak? Controle van de voorwaarden door regulator?

### **3.8. Informatie**

#### **3.8.1.1. Informatieverlening over de slimme meter**

De informatieverlening die gegeven moet worden aan de afnemers moet niet enkel informatie over hun verbruik inhouden. Zowel voor, tijdens en na de uitrol van de slimme meters moeten de afnemers gewezen worden op hun rechten (en plichten<sup>71</sup>). Hierbij moet ook aandacht besteed worden aan informatie over de verschillende functionaliteiten die de slimme meter, en hoe deze functionaliteiten ten goede komen van de afnemer. Naast de voordelen moet er ook gewezen worden op potentiële risico's van de meter zelf of de producten die door de meter kunnen aangeboden worden.

Het is belangrijk dat getracht wordt bij de uittekening van de informatieverstrekking dat deze informatie elke afnemer in Vlaanderen zal bereiken. Hiernaast moet er voor gezorgd worden dat de afnemer **beschermd wordt tegen ongevroegde informatie** (en diensten) van commerciële partijen op basis van gedetailleerde meterdata. Dit laatste stuk (toegang tot data) zal behandeld worden in de nota rond privacy en komt hier verder niet aan bod.

Men moet in acht houden dat de slimme meter een middel is om onder andere het energiebewustzijn van energieafnemers en hun betrokkenheid bij het marktgebeuren aan te wakkeren. Er zullen vele acties ondernomen moeten worden om dit effectief te realiseren en er zullen duidelijke **afspraken**

<sup>70</sup> Enkel voor huishoudelijke laagspanning afnemers – binnen de werkgroep netten wordt in het kader van congestiemanagement verder gekeken naar systemen op een hoger spanningsniveau. Het is ook maar de vraag of dit van groot belang is voor huishoudelijke laagspanningsafnemers.

<sup>71</sup> Bijvoorbeeld, als er gekozen wordt voor een verplichte volledige uitrol, zullen de afnemers gewezen moeten worden op hun verplichting om de distributienetbeheerders toegang te geven tot hun woning voor de plaatsing van de slimme meter.

moeten gemaakt worden rond informatieverlening. Dit heeft namelijk ook invloed op de **callcenters** van de leveranciers en distributienetbeheerders. Hierbij is de impact op de kosten van de leveranciers niet gelijk. De **overheid** heeft hier trouwens ook een belangrijke rol in te spelen. Men kan bijvoorbeeld een gezamenlijke campagne voeren in samenwerking tussen de overheid en de sector, zodat de informatie die verstrekt wordt van dezelfde aard is.

Naast de meer algemene informatiecampagnes zal er ook aandacht moeten zijn aan de nood aan informatie rond de slimme meter bij de plaatsing van deze meter. Dit betekent dat de netbeheerder zowel voor, tijdens als na de plaatsing informatie moet geven over de budgetmeter. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden via een brochure/handleiding.

**Beleidskeuze 18.** Middelen vrijmaken/uittekenen van een informatiecampagne over de slimme meter op Vlaams niveau, in samenwerking met de sector voor het creëren/versterken van het maatschappelijk draagvlak.

De voordelen van een gemeenschappelijke informatiecampagne zijn vooral dat:

- al de verschillende partijen dezelfde taal spreken (waardoor er geen tegenstrijdige berichtgeving zal ontstaan);
- door de verstrekking van dezelfde informatie door de overheid, de boodschap ook betrouwbaarder is (nl. los van commerciële belangen);
- het communicatiebudget van de verschillende partijen kan samengevoegd worden zodat veel meer afnemers bereikt kunnen worden.

### 3.8.2. Op frequente basis informatie verlenen

Het 3<sup>e</sup> energiepakket bepaalt dat de consument op **frequente basis** op de hoogte moet gebracht worden van zijn reëel **verbruik** en de **kost** die hieruit voortvloeit. In het 3<sup>e</sup> energiepakket wordt niet verduidelijkt wat men bedoelt met "op frequente basis". In de Guidelines of Good Practice on Regulatory Aspects of Smart Metering for Electricity and Gas<sup>72</sup> daarentegen wordt gesteld dat afnemers minstens **maandelijks** op de hoogte gebracht moeten worden van hun **verbruik en de kostprijs** hiervan. Hierbij is het belangrijk te weten dat het 3<sup>e</sup> energiepakket stelt dat hiervoor geen extra kosten in rekening gebracht mogen worden en dat **hiermee niet bedoeld wordt dat afnemers per se maandelijks afgerekend moeten worden.**

Vandaag worden de huishoudelijke afnemers steeds gefactureerd op basis van voorschotten die jaarlijks verrekend worden met een afrekeningsfactuur. Dit geldt ook voor andere (niet huishoudelijke) jaarlijks gemeten klanten. Maandelijks gemeten klanten en continu gemeten klanten worden al op basis van hun reëel verbruik afgerekend.

De komst van de slimme meter zorgt ervoor dat ook voor de jaarlijks gemeten klanten er binnen een tijdspanne van enkele minuten informatie (kwartierwaarden voor elektriciteit en uurwaarden voor gas) ter beschikking is over hun verbruik en andere grootheden (via P1 poort).

Door op frequente basis (bvb. maandelijks basis) **informatie** te geven aan de afnemers over hun verbruik, worden de afnemers beter geïnformeerd over hun energieverbruik en de prijs die ze hiervoor moeten betalen. Door deze informatie zullen de afnemers sneller actief **deelnemen aan de energiemarkt** door bijvoorbeeld te switchen naar een andere leveranciers.

<sup>72</sup> [http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER\\_HOME/EER\\_PUBLICATIONS/CEER\\_PAPERS/Customers/Tab2/E10-RMF-29-05\\_GGP\\_SM\\_8-Feb-2011.pdf](http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers/Tab2/E10-RMF-29-05_GGP_SM_8-Feb-2011.pdf)



In deze optiek kan er ook overwogen worden om de frequentie zo te kiezen dat de afnemer over voldoende informatie beschikt om (twee maand) voor het vervallen van zijn contract een weloverwogen keuze te maken.

De informatie die "frequent" overgemaakt moet worden bestaat enerzijds uit verbruiksgegevens en anderzijds over prijs/kosten informatie. De prijs/kosteninformatie komt best van de leverancier die als enige op de hoogte is van het specifieke tariefplan van de afnemer. Ondanks dat de afnemer via de P1 poort zeer snel op de hoogte gesteld kan worden van accurate verbruiksgegevens zorgt het weergeven van accurate prijsgegevens voor meer problemen. Het weergeven van een indicatieve prijs is niet zo moeilijk maar het weergeven van de exacte prijs op een bepaald moment is veel moeilijker en misschien niet kost-efficiënt ten opzichte van het resultaat dat men wil bereiken.

Het doel is immers niet het real time optellen van de berekende kost per kwartier en dit vergelijken met bijvoorbeeld de maandelijkse factuur. Indien je dit systeem wil toepassen dan moet je elke wijziging in tariefplan (zowel het tariefplan van de netbeheerder als van de leverancier) in de meter pompen. Het is kost-efficiënter om dit enkel in een database te doen en dan nog best op basis van geaggregeerde data. Dit zorgt wel voor een mogelijke (kleine) afwijking tussen wat (real time) op een (in home) display qua prijs komt te staan en de uiteindelijke eindafrekening. (zie 3.8.1.1 Informatieverlening over de slimme meter).

Deze frequente informatieverlening kan "makkelijk" gedaan worden via een slimme meter maar indien er overgegaan wordt tot een niet-volledige of gesegmenteerde uitrol zal ook deze informatieverlening gedaan moeten worden bij consumenten met een klassieke meter. Hierbij kan er in principe niet gewerkt worden met schattingen aangezien de frequente informatieverlening zich moet baseren op reële gegevens. Dit zal dus zeer kostenverhogend werken. (zie ook 3.9. Keuze van de afnemer en de kosten- batenanalyse)

Beleidskeuze 19. Keuze van wat verstaan wordt onder "frequent". Is dit maandelijks, per kwartaal<sup>73</sup>,... ? Het moet er in ieder geval voor zorgen dat de afnemer betrokken wordt met de energiemarkt en de nodige prikkels ontvangt om zijn gedrag te kunnen aanpassen (te besparen of minder te verbruiken op piekmomenten).

### 3.8.3. Door wie en voor wie

De informatieverstrekking wordt best door de SPoC (leverancier) gedaan. Hij heeft het beste zicht op de wensen van de afnemer en kan het best de afnemer adviseren. In het kader van de facturatie beschikt hij ook over de nodige achtergrondkennis. De leverancier lijkt dus bij uitstek de geschikte partij is om kostinformatie over te maken. De (historische) verbruiksgegevens is afkomstig van de databeheerder via de leverancier, een derde partij of rechtstreeks op vraag van de afnemer, waarbij dus geen parallelle sporen uitgesloten worden.

Beleidskeuze 20. De energieleverancier (SPoC) krijgt de rol toebedeeld om op frequente basis verbruiksgegevens te verlenen aan zijn klant.

Toch moet opgemerkt worden dat wanneer bijvoorbeeld een derde partij in het kader van energieadvies commerciële diensten aanbiedt waaronder bijvoorbeeld de installatie van een in-home display of internettoepassing dit ook aanzien wordt als een frequente informatieverlening waardoor de leverancier als SPoC niet nog eens extra dezelfde informatie moet verlenen. Het is echter niet zeker

<sup>73</sup> Dit betekent dus ook dat de frequentie van de informatieverlening per seizoen zou gebeuren.

dat de derde partij (gevalideerde) prijsinformatie aan kan leveren waardoor misschien alsnog de leverancier als SPoC deze taak moet uitvoeren.

De vraag kan ook gesteld worden of een afnemer die zelf een display installeert of via een ter beschikking gestelde portal door de databeheerder of via de P1 poort en de computer op frequente basis toegang heeft tot de informatie (let wel dat het over verbruik & kostinformatie gaat) nog nood heeft aan andere informatie die bijvoorbeeld per brief wordt overgemaakt. (zie Informatiedrager en Welke data).

Hoewel de marktpartijen (netbeheerders) aangehaald hebben dat het weergeven van de tariefplannen van de leveranciers via de meter een zeer dure en moeilijk te realiseren optie is, lijkt de optie om de tarieven dan te verrekenen in het centraal datasysteem en dan terug via de meter het resultaat door te sturen toch een te overwegen keuze om tot een praktische en kosten-efficiënte uitvoering van de voldoende frequente informatieverlening te komen. Indien dit niet via de meter kan dan wordt dit hele proces de verantwoordelijkheid van de commerciële leverancier die als enige de prijsinformatie (via een gelijkaardig proces als een facturatie) ter beschikking kan stellen. Temeer omdat het de bedoeling is om accurate prijsinformatie weer te geven (en geen benaderende prijsinformatie) zie 3.8.2 Op frequente basis informatie verlenen en 3.8.5 Welke data.

Actiepunt 12. Er zal met de verschillende stakeholders in de sector gekeken worden hoe omgegaan wordt met de praktische uitwerking van informatieverlening en dan met name over de prijs. Dit dreigt eventueel ook een barrière op te werpen voor de commerciële displaymarkt (ESCO's, derde partijen,...).<sup>74</sup> Zie ook Beleidskeuze 26.

Het **doel** van de frequente informatieverlening is om de afnemer **bewuster** te maken. Dit moet dan ook in het achterhoofd gehouden worden en op een zo efficiënt mogelijke manier gerealiseerd worden. Er moet een afweging gemaakt worden tussen het niet oeverloos spenderen aan middelen in **segmenten** waarvan geweten is dat ze vaak niet op de beste manier door middel van een brief geïnformeerd worden. Segmenten zoals kwetsbare afnemers zijn misschien eerder gebaat met een aparte, losstaande duidelijke in home display of weergave op het TV-scherm. Het lijkt daarom ook opportuun om de potentiële voordelen (voordeel om te switchen naar een andere partij, besparingsbaten door advies of investeringen, verschuiven van verbruik) van de verschillende segmenten in kaart te brengen tegenover de kosten die nodig zijn om deze segmenten te benaderen. **Het volstaat ook niet om enkel informatie te geven, het doel is om een actieve participatie te initiëren** (veranderen van leverancier, verwarming iets lager zetten, energiezuinigere toestellen kopen, isoleren,...). Dit zal eventueel ook gepaard moeten gaan met andere maatregelen. De meter biedt enkel ruwe meetdata (kwartier- of uurwaarden). De weergave van deze meetdata (in lastprofielen en in combinatie met prijscomponenten) kan best verschillen van segment tot segment.

Actiepunt 13. Segmentering van doelgroepen op basis van leereffecten en verwachte/potentiële respons.

Actiepunt 14. Studie leereffecten – in relatie tot PoC en Piloot netbeheerders.

Actiepunt 15. Coördineren en op elkaar afstemmen van beleidsmaatregelen om de baten (die ook meegenomen worden in de KBA) daadwerkelijk te realiseren, met name op het vlak van energiebesparing.

<sup>74</sup> Doordat naast het verbruik ook de kost moet meegedeeld en waarschijnlijk ook meegedeeld wil worden door ESCO's en eventuele derde partijen, zal dit vaak via een "display" gebeuren. Het probleem zit zich echter vooral in de moeilijkheid om op voorhand de kost per kWh te bepalen. Als men er dus voor kiest om zowel de toelichting van het verbruik als de vertaling ervan naar kost ook bij de eventuele ESCO's te leggen dit grote drempels creëert.

### 3.8.4. Informatiedrager

#### 3.8.4.1. *Vrije keuze maar minimale default informatieverplichting*

Als men de maandelijkse informatie wil koppelen aan maandelijkse facturatie op basis van reëel verbruik dan heeft dit het voordeel dat dezelfde drager gebruikt kan worden wat tot kosten-efficiëntie kan leiden (zie

Minimale keuze naar facturatie, voorschotten versus reëel verbruik). Het type drager zou de **keuze** van de afnemer moeten zijn.

In verband met de informatieverlening op frequente basis kan gesteld worden dat dit mogelijk is via verschillende **kanalen**. Dit kan bijvoorbeeld via de P1-poort, maar ook via een webportal, TV of via brief<sup>75</sup>. De keuzevrijheid van de klant is hier van belang.

Om kostenefficiëntieredenen en naar keuzevrijheid en duidelijkheid toe (en om innovatie mogelijk te maken dus zonder bepaalde kanalen uit te sluiten) kunnen verschillende kanalen ter beschikking gesteld worden.

De kosten al naargelang de keuze van informatiekanaal kunnen dus sterk uiteen lopen. De voorkeur gaat naar de **keuze van de klant** die ook de financiële consequenties van zijn keuze draagt.

Praktisch zou dit realiseerbaar zijn door de leveranciers bij het contract te laten opnemen via welk kanaal de informatie verstrekt moet worden. Hoewel de default-oplossing kosteloos moet zijn voor de klant kan de leverancier ervoor kiezen om, indien de klant kiest voor een voor de leverancier **kostenefficiëntere** oplossing, aan de klant hiervoor een korting toe te kennen. Hierdoor zou het dus kunnen zijn dat een default-oplossing duurder is dan wanneer de klant zelf een keuze maakt.

In het kader van keuzevrijheid van kanaal moet wel steeds voorzien worden in minimale kosteloze (lees gesolidariseerd over de hele groep van (huishoudelijke laagspannings)afnemers die klant zijn bij de leverancier in kwestie) **default oplossingen** qua informatiekanaal die het best de **doelstelling realiseren**. Dit kan gaan van informatieverlening per brief maar kan ook de keuze zijn voor een visuele oplossing (TV, in-home display) indien een brief geen goede keuze blijkt te zijn. Het ideale informatiekanaal kan dus verschillen. De doelstelling van het derde energiepakket in het achterhoofd is het wel de bedoeling om **alle** afnemers op frequente basis te informeren. Je zou dus kunnen stellen dat het niet de bedoeling is dat afnemers "kiezen" om geen informatie te ontvangen.

Beleidskeuze 21. Verplichting tot het ontvangen van frequente informatie rond verbruik en kosten. Keuzemogelijkheid voor de afnemer van de frequentie en vorm van informeren over kost en verbruik van de afnemers? Zo ja, is er nood aan voorwaardenregulering in de regelgeving.

De kosteloze default oplossing kan, indien dit een duur informatiekanaal blijkt te zijn (vb. in-house display voor een beperkte groep binnen de groep kwetsbare afnemers die niet via een ander kanaal bereikbaar zijn), best zeer beperkt gehouden worden en via een gereguleerde partij (netbeheerder/databeheerder) voor wel omliggende doelstellingen (ondersteuning kwetsbare afnemers/sociaal beleid) en met een optimale return in combinatie met andere beleidsmaatregelen gerealiseerd worden. Een dure investering in een in-house display zou in dit geval misschien beter naar een directe premie voor energiebesparing gaan (isolatie).

<sup>75</sup> Niet iedereen heeft namelijk toegang tot bijvoorbeeld een webportal of TV, hiernaast hebben aantal afnemers nood aan tastbare informatie waarbij het versturen van brieven per post dan ook het geschikte communicatiemiddel is voor deze afnemers.

Beleidskeuze 22. Krijgen (bepaalde groepen van) afnemers een standaard display door de netbeheerder (los van de commerciële markt) en aan welke kost? Regeling rond minimale (default) keuze<sup>76</sup> van informatiekanaal.

### **3.8.4.2. Externe display of informatieverstrekking via ander medium**

Informatieverstrekking over het verbruik kan zowel **indirect** (via facturen) als **direct** (via "in home display"<sup>77</sup>). Over het algemeen wordt aangenomen<sup>78</sup> dat directe feedback een grotere gedragsverandering (besparing, verbruiksverschuiving) met zich mee brengt.

In dit kader moet er zeker (volgens de huidige federale regelgeving) voorzien worden in een display op de meter<sup>79</sup> (wordt vooropgesteld door de MID<sup>80</sup>), maar de vraag is of deze display wel voldoende gebruiksvriendelijk is<sup>81</sup>. Het aflezen van de gegevens op de "display" moet er voor kunnen zorgen dat de afnemer in de mogelijkheid gesteld worden om de verbruiken/productie/injectie op de factuur te kunnen controleren via de gegevens die hij afleest op deze "display". Het invoeren van meerdere timeframes houdt dan ook in dat via deze "display" ook de verbruiken per timeframe moeten afgelezen worden.

Het geniet dus de voorkeur om de gegevens af te lezen via een ander medium, dat dan bijvoorbeeld via de P1-poort aangesloten is.<sup>82</sup> De gebruikte gegevens zijn dan wel niet gevalideerd in tegenstelling tot de gegevens die verstrekt worden door de databeheerder in het kader van de marktprocessen. Deze gegevens kunnen dan bekomen worden via een in home display of via andere kanalen, zoals bijvoorbeeld via het internet of een informatiekanaal op de TV.

Omdat er verschillende mogelijkheden zijn om deze informatie te verstrekken met verschillende kosten tot gevolg zou men de plaatsing van een in home display aan de vrije markt kunnen overlaten. Wanneer de klant binnen de relatie leverancier-afnemer of leverancier-derde partij/ESCO kiest voor een display dan zal de afnemer hiervoor eventueel moeten betalen.<sup>83</sup> De display wordt dan overgelaten aan de vrije markt. De display zorgt er dan wel voor dat de frequente informatieverlening gerealiseerd is. De leverancier als SPoC moet in voorkomend geval dan niet nog eens op een andere manier dezelfde informatie verlenen.

Een (kwetsbare) afnemer heeft evenveel recht op eenvoudige en duidelijk weergegeven informatie. In dit perspectief zou je kunnen stellen dat net deze kwetsbare groep de keuze moet kunnen maken voor een externe display (in home display, los van de meter). Temeer omdat ook rekening gehouden

<sup>76</sup> Het informatiekanaal die voorzien wordt indien de klant geen keuze heeft gemaakt.

<sup>77</sup> Een in-home display is een apart toestel gekoppeld aan de P1 poort van de meter (bijvoorbeeld het TV scherm of een apart scherm). De meter zelf heeft ook nog een display maar hierop zijn enkel meterstanden zichtbaar. Ze zijn verder niet gebruiksvriendelijk (aggregatie van verbruiksgegevens over een bepaalde periode wordt niet op de display van de meter zelf weergegeven).

<sup>78</sup> Op basis van Europese studies en onderzoek KEMA.

<sup>79</sup> Afleescherm op de meter zelf – display. Niet te verwarren met een in-home display los van de meter.

<sup>80</sup> Richtlijn 2004/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 31 maart 2004 betreffende meetinstrumenten: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:135:0001:0080:NL:PDF>, pag.16, 10.5:

*"Een voor nutsbedrijfmetingen bestemd meetinstrument dient, ongeacht of de meetgegevens op afstand kunnen worden opgenomen, altijd te zijn voorzien van een metrologisch gecontroleerd en voor de consument zonder hulpmiddelen toegankelijk display. De afgelezen waarde op dit display is het meetresultaat dat dient als basis voor het te betalen bedrag."*

<sup>81</sup> De display is klein waardoor de hoeveelheid van data die uit de slimme meter kunnen afgelezen worden niet op een eenvoudige en duidelijke manier aan de klant kan gegeven worden via deze display.

<sup>82</sup> De data die voortkomt uit de P1 is ruwe data. De P1-poort zal bijvoorbeeld geen grafieken weergeven, dit zou gedaan moeten worden door de ESCO of via de display.

<sup>83</sup> Tenzij er voorzien wordt in wetgeving om (bepaalde categorieën van) afnemers gratis te voorzien van een (in home) display.

moet worden met de meest **klantvriendelijke** manier om deze moeilijk bereikbare groep te betrekken bij de energiemarkt. Een brief zou minder effectief kunnen zijn dan een eenvoudige display. Een brief of een display zijn ook niet de enige mogelijkheden. Er kan ook gekozen worden voor een sms of een andere vorm van communicatie.

Het is ook van belang om de toegankelijkheid/bereikbaarheid te verhogen. Een display op de meter is hiervoor niet zo geschikt. Minder valide mensen en mensen die wonen in appartementsgebouwen (waar de display op de meter misschien moeilijk bereikbaar of uitleesbaar is) hebben voordelen bij een **in home display**.<sup>84</sup>

Hierbij moet ook gegarandeerd worden dat indien er een keuzevrijheid is van de manier waarop men de informatie krijgt deze **informatieverstrekking toch een vergelijkbaar praktisch niveau haalt, toegespitst op de doelgroep**. Dit wil dus niet zeggen dat men via elk informatiekanaal met hetzelfde gebruiksgemak (en tegen dezelfde kost), dezelfde informatie kan ontvangen. De vrije marktwerking brengt met zich mee dat wanneer het voor bepaalde doelgroepen financieel interessant is om bijvoorbeeld een display of domotica te installeren ze tot deze investering over zullen gaan. Afnemers die minder voordeel hebben zullen overgaan tot een ander gebruikskanaal die idealiter het best inspeelt op de informatie die hij nodig heeft om zijn gedrag aan te passen.

**Actiepunt 16. In overleg met de sector bewaken dat elk communicatiekanaal (volgens de keuze van de afnemer) optimaal informatie geeft om gedrag aan te passen (verbruiksverschuiving en besparing).**

De meter biedt de mogelijkheid om gedrag aan te passen op basis van weergave van verbruiks- of kostengegevens maar laat ook (vermogens)sturing toe. Een andere mogelijkheid is het geven van alarmen bijvoorbeeld bij hoog verbruik. Wanneer dit soort van alarm gezien wordt als een commerciële/niet-gereguleerde dienst dan zullen enkel de afnemers die hier voor kiezen, al dan niet in combinatie met een display hier van kunnen genieten. Indien deze dienst algemeen gezien wordt als belangrijk genoeg om maatschappelijk gezien een meerwaarde te betekenen (baten>kosten of om andere (sociale) redenen) dan kan gekozen worden om de dienst gereguleerd (door iedereen bijgedragen in de tarieven) te maken en voor iedereen te voorzien. Wanneer echter de keuze voor een commerciële dienst genomen is kan men zich niet beroepen op een ongelijke behandeling.

Omdat er verschillende technologische mogelijkheden (bvb. via webportal, tv – vrij gelaten aan de commerciële markt, zo kost-efficiënt mogelijk) zijn om informatie over te brengen en afhankelijk van de individuele situatie van de afnemer er een andere optimale informatieprikkel kan bestaan, wordt voorgesteld om standaard geen extra in house display (los van de meter) op te nemen in de functionaliteiten van de meter. De meter moet de aansluiting van een display wel mogelijk maken, maar dit standaard voorzien werkt kostenverhogend en heeft geen voldoende gegarandeerd positief resultaat inzake gedragswijziging om dit op te nemen als (basis)functionaliteit of om dit door de netbeheerder bij installatie te laten voorzien.

Er kan altijd wel geopteerd worden om voor bepaalde segmenten toch een display te voorzien. Bijvoorbeeld bij een deel van de beschermdde/kwetsbare afnemers, speciaal deze die geen toegang hebben tot bestaande displaytechnologieën (tv, computer, smart phone,...) en/of die geen toegang hebben tot de meter (afnemers in sociale woningen van wie de meter achter slot en grendel staat).

**Actiepunt 17. Het bezoek ter plaatse van de netbeheerders vooraleer overgegaan wordt tot de mogelijke installatie van de slimme meter (vooronderzoek) zou deze situaties in kaart kunnen**

<sup>84</sup> Er moet wel rekening gehouden worden met het feit dat een display niet in alle situaties een oplossing is. Zo kan het problematisch zijn om gegevens van de meter op de in home display te krijgen als deze display zich ver van de meter bevindt.

brengen. Het plaatsbezoek biedt, zeker bij volledige uitrol, een uitgelezen kans om de moeilijk bereikbare segmenten ook het nodige energiebewustzijn bij te brengen.

De display en informatie op de display (zie 3.8.5 Welke data) moet dan ook **eenvoudig en begrijpelijk** zijn en specifiek gericht op de beoogde doelgroep.

Het bovenstaande (begrijpelijk zijn van de verspreide informatie via de slimme meter) moet natuurlijk niet enkel gelden in geval van het ter beschikking stellen via een display. Ook de gegevens die via andere kanalen ter beschikking gesteld worden moeten makkelijk begrijpelijk zijn voor iedereen.

Indien er toch gekozen wordt om voor bepaalde segmenten een in house display te voorzien moet men ook in het oog houden dat niet enkel de in house display belangrijk is maar ook de service die gegeven wordt rond deze informatie. Dit staat dus los van de meter.

Actiepunt 18. Opleggen aan de SPoC of netbeheerders dat ervoor gezorgd moet worden dat de afnemers op een begrijpbare en duidelijke wijze de verbruiks-/injectie-/productiegegevens kunnen aflezen. Dit is niet enkel het geval wanneer er voor een in house display wordt gekozen maar ook voor het gebruik van de P1 poort, webportal van de databeheerder, webtool van de SPoC,...

Actiepunt 18 is nodig omdat het gewoon "en masse" over maken van meetgegevens (en dit eventueel per timeframe), zonder dat deze gegevens een verdere verwerking (zoals validatie, grafische voorstelling of vergelijking met gelijkaardige gezinnen, vergelijking met historisch verbruik,...) hebben ondergaan geen voldoende response prikkel opwekken. Hier wordt dieper op ingegaan onder het volgende punt.

### 3.8.5. Welke data

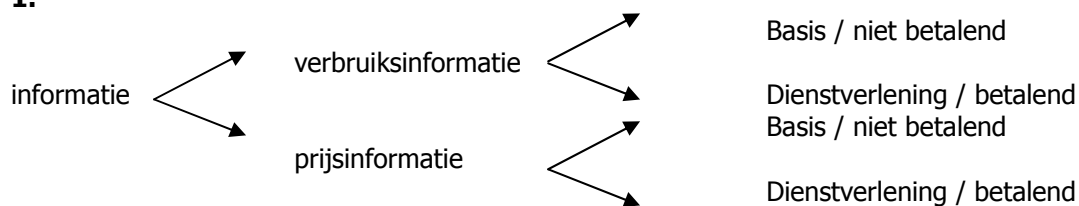
#### 3.8.5.1. Basisinformatie en optionele informatie al naargelang communicatiekanaal

De basisinformatie die moet worden voorzien moet enerzijds bestaan uit verbruiksgegevens en anderzijds uit kosteninformatie. De informatie moet overgemaakt worden afhankelijk van het communicatiekanaal op een manier dat het de afnemer aanzet/de mogelijkheid biedt tot gedragsverandering (naar verbruiksverschuiving en energiebesparing).<sup>85</sup>

De informatie moet dus niet uniform voor iedereen hetzelfde zijn maar kan aangepast zijn naar gelang doelgroep.

In dit verband moet men een opdeling maken (cfr rollen in de markt) tussen basis informatieverlening (gratis) en dienstverlenende informatieverlening.

#### 1.



<sup>85</sup> Voorstel Energie efficiëntie richtlijn - Bijlage VI - Minimumeisen voor meteropneming van individueel energieverbruik en facturatiefrequentie gebaseerd op werkelijk verbruik - 1. Minimumeisen voor meteropneming van individueel energieverbruik - 1.1. Individuele meters

Op basis van de ontwerprichtlijn inzake energie-efficiëntie<sup>86</sup> zou deze informatie zou zeker volgende elementen moeten omvatten (voorwaardenregulering):

**Indien er een interface wordt gebruikt:**

Indien gebruik gemaakt wordt van een interface (in home display, TV, smart Phone of webinterface) worden volgende elementen **basis/gratis** ter beschikking gesteld:

- Historische consumptie (in euro en in kWh) van de afgelopen 7 dagen, dag per dag
- Historische consumptie (in euro en in kWh) van de laatste volledige week
- Historische consumptie (in euro en in kWh) van de laatste volledige maand
- Historische consumptie (in euro en in kWh) van de laatste maand in vergelijking tot dezelfde maand in het vorige jaar
- Historische consumptie (in euro en in kWh) van het laatste afgelopen jaar
- Historische consumptie (in euro en in kWh) van de afgelopen drie jaar

**Complementaire** informatie in dit kader (die eventueel tegen betaling, doch op een eenvoudige manier beschikbaar gesteld moet worden) zijn:

- historische consumptie (in euro en in kWh) over gelijk welke dag, week, maand, jaar sinds het in gebruik nemen van het intelligent meetsysteem zodat de afnemer checks kan uitvoeren op de factuur
- Benchmarking informatie met vergelijkbare gezinnen
- grafische evoluties van het individueel verbruik
- cumulatieve consumptie/besparingen/uitgave sinds het begin van het contract met de leverancier
- het aandeel van hernieuwbare energie binnen de afname
- eventuele CO2 besparing door keuze van hernieuwbare of door minder verbruik
- ...

**Indien er geen interface wordt gebruikt:**

Niet alle afnemers hebben toegang tot een interface (in home display, TV, smart Phone of webinterface) of wensen er geen gebruik van te maken. Om de groep die toegang wenst toch te bereiken kan zoals eerder gesteld gekozen worden om voor een beperkte groep waar het maatschappelijk gezien interessant is om deze interface te voorzien met het oog op gedragsaanpassing en waar het niet interessanter wordt geacht om rechtstreeks middelen te geven die tot energiebesparing leiden toch een interface worden voorzien.

In alle andere gevallen, wanneer de afnemer geen interface wenst, deze niet zal gebruiken of waar het interessanter wordt geacht om rechtstreekse energiebesparing te realiseren (vaak bij kwetsbare afnemers) zal op een andere manier de nodige informatie overgemaakt moeten worden. Er wordt in dit geval gedacht aan het **op papier** (per brief) over maken van de informatie indien mogelijk om efficiëntie redenen gelijk lopend met de maandelijkse facturatie of voorschotfactuur (indien er niet gekozen is voor domiciliëring).

Volgende elementen worden **gratis** ter beschikking gesteld:

- Historische consumptie (in euro en in kWh) van de laatste volledige maand
- Historische consumptie (in euro en in kWh) van de laatste maand in vergelijking tot dezelfde maand in het vorige jaar
- Historische consumptie (in euro en in kWh) van het laatste afgelopen jaar
- Historische consumptie (in euro en in kWh) van de afgelopen drie jaar

Deze informatie moet door de SPoC ter beschikking gesteld worden, nadat deze het zelf verkregen heeft van de databeheerder.

<sup>86</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0370:FIN:NL:PDF>

**Complementaire** informatie in dit kader (die eventueel tegen betaling, doch op een eenvoudige manier beschikbaar gesteld moet worden) zijn:

- historische consumptie (in euro en in kWh) over gelijk welke dag, week, maand, jaar sinds het in gebruik nemen van het intelligent meetsysteem zodat de afnemer checks kan uitvoeren op de factuur
- Benchmarking informatie met vergelijkbare gezinnen
- grafische evoluties van het individueel verbruik
- cumulatieve consumptie/besparingen/uitgave sinds het begin van het contract met de leverancier
- het aandeel van hernieuwbare energie binnen de afname
- eventuele CO2 besparing door keuze van hernieuwbare of door minder verbruik
- ...

Deze informatie kan door andere partijen dan de SPoC ter beschikking gesteld worden. We denken aan ESCO's.

## 2.

informatie —→ geen verbruiks- of prijsinformatie maar andere grootheden zoals vermogen, onderbrekingen (aantal en duur), spanningsgegevens

zijn gratis ter beschikking te stellen door de netbeheerder (via databeheerder en leverancier) zeker wanneer deze gegevens gebruikt kunnen worden door de afnemer om zijn factuur na te rekenen (cfr. mogelijk capaciteitstarief) of om mogelijke schade te bewijzen.

Beleidskeuze 23. Welke basisdata en welke complementaire data moet gratis (basisdienst) door de SPoC ter beschikking gesteld worden en welke informatie kan complementair aan de markt (ESCO,...) ter beschikking gesteld worden (betalend)?

Beleidskeuze 24. Moet de sociale leverancier op dezelfde manier data ter beschikking stellen? Er kan gedacht worden aan persoonlijk advies op basis van deze data of een meer directe manier van terugkoppeling (aan de hand van concrete tips)

Tevens moet erop gelet worden dat deze informatieverlening **geen overdaad** aan informatie met zich mee brengt voor de klant, waardoor deze niets meer begrijpt. Enkel die informatie die hem in de mogelijkheid moet stellen zijn gedrag aan te passen. Enerzijds zou je dit kunnen lezen als een vraag om een sterk gedefinieerd kader (modelformulier) van de basisinformatie. Langs de andere kant moet gewaakt worden over overregulering waarbij zeer uitgebreid en punt per punt beschreven wordt wat moet weergegeven worden en onder welke vorm (cfr. verplichtingen op de factuur).

Beleidskeuze 25. Worden er verplichtingen (voorwaardenregulering) opgenomen rond de inhoud van informatiecommunicatie (basisdata) en zo ja welke?

Actiepunt 19. Er over waken dat de facturen en de informatieverlening over verbruik en kostprijs hiervan niet nodeloos ingewikkeld worden.

Onder kostenefficiënt informeren van afnemers (basisinformatie verbruik en kost) wordt ook verstaan dat wanneer een afnemer al kiest voor een meer uitgebreide/betalende informatieverlening binnen



het kader van een dienst aangeboden door de leverancier er geen extra plicht meer is om ook de basisinformatie bijvoorbeeld per brief<sup>87</sup> over te maken.

Tenslotte moet er ook over gewaakt worden dat de basisinformatie voldoende informatief en duidelijk is zodat niet gesteld kan worden dat enkel de betalende informatie zinvolle en duidelijke informatie is en dat het dus noodzakelijk is om extra te betalen om het gebruiksgenot van de slimme meter te hebben.

Beleidskeuze 26. Welke additionele informatie, ruimer dan verbruik, moet meegedeeld worden (bij de installatie van de meter, mogelijkheden en risico's van de meter, recht tot consultering van ALLE (persoonlijke) data die met de meter wordt verzameld. Dus ook storingsen, spanningskwaliteit waar de afnemer recht op heeft en die hem in staat moeten stellen om eventuele schadevergoedingen op een eenvoudiger manier te bewijzen.<sup>88</sup>

### ***3.8.5.2. Informatie naar de afnemer toe en nodig voor de sector om nieuwe producten en diensten mogelijk te maken***

De afnemer moet in de mogelijkheid zijn om een weloverwogen keuze te maken wanneer hij kiest voor time-of-use tariffs, real time pricing, peak time pricing of peak time korting. Hiervoor moet hij in de mogelijkheid verkeren om de verbruiksgegevens over de desbetreffende periodes te consulteren. De periodes moeten dus overeen komen met de timeframes die gebruikt worden in een bepaalde facturatieperiode zodat de afnemer zijn afrekening kan nakijken, begrijpen en zijn gedrag kan aanpassen met zicht op het effect dat dit zal hebben op de eindafrekening.

Indien men maandelijks informatie rond verbruik en de kostprijs hiervan moet vrijgeven wordt het aspect van **betrouwbaarheid van de data** die de leveranciers krijgen zeer belangrijk. Indien er namelijk door het jaar correcties zouden gebeuren zou dit tot gevolg hebben dat de som van de maandelijks info die gegeven werd aan de klant niet gelijk is aan de jaarafrekening. Dit betekent dus als men wenst dat de jaarafrekening volledig overeenkomt met de som van de informatie die de klant maandelijks ontvangt men als leverancier meetgegevens moet ontvangen bij **elke tariefwijziging** (zowel tarieven distributienetbeheerders als leveranciers). Hoewel de distributienetbeheerders deze informatie ter beschikking kunnen stellen zal dit het systeem van de marktprocessen verzwaren. De vraag moet dus gesteld worden of de som van deze maandelijks informatie moet overeenkomen met de jaarafrekening. Als het de bedoeling is dat de sommatie van dagelijkse, wekelijkse of maandelijks verbruiksgegevens in euro overeen komen met de totale eindafrekening dan zal dit een zeer duur systeem worden dat bij de komst van ToU zeer moeilijk houdbaar wordt. Om dit probleem te omzeilen kan gewerkt worden met **indicatieve kostprijzen** (zie 3.8.2 Op frequente basis informatie verlenen en Actiepunt 12). De netbeheerders zijn echter van oordeel dat hoewel er inderdaad een reële kans bestaat op correcties (zeker met betrekking tot gas), het werken met indicatieve kostprijzen het geheel totaal onoverzichtelijk maakt. Zij stellen dan ook voor om te werken met cumulatieve gegevens waarbij de afrekening het sluitstuk vormt van de cumulatie.<sup>89</sup>

De hoeveelheid data die een leverancier moet krijgen voor deze informatieverlening is afhankelijk van wat in deze informatie begrepen moet zijn. Als deze informatie beperkt is tot het verbruik en de kostprijs van dit verbruik (basis / niet betalend) zal men minder data nodig hebben dan indien men een consumptieprofiel moet weergeven of aan forecasting moet doen (dienstverlening / betalend).

<sup>87</sup> Verschillende communicatiemiddelen hebben verschillende kosten (brief, telefoon,...)

<sup>88</sup> Dit zegt nog niets over de manier waarop deze informatie gegeven worden. Hierbij kan er gedacht worden aan bijvoorbeeld een handleiding. Maar ook hier zullen er 2 zaken in acht gehouden worden kostenefficiënte en de duidelijkheid en begrijpbaarheid voor de afnemers.

<sup>89</sup> De gegevens worden ten gevolge van de facturatie definitief.

Hierbij moet ook in acht genomen worden dat de data die men als leverancier verkrijgt ook bepaalt wat de mogelijke dienstverlening van deze leverancier aan de klant zal zijn.

### **3.9. Keuze van de afnemer**

Deelnemen aan het **proefproject** (Proof of Concept in Leest en Hombeek) of aan de piloot (50.000 meters verspreid over Vlaanderen en met verschillende segmenten) is op vrijwillige basis. De afnemer heeft dus de mogelijkheid hier van af te zien. Het ontbreken van één afnemer in het geheel van afnemers die op een bepaald vertrek van een cabine zijn aangesloten laat echter al niet meer toe om bepaalde testen uit te voeren. De deelname aan het proefproject/piloot is gratis en deelnemers kunnen op vrijwillige basis ook genieten van bijkomende meetgegevens/feedback uit de meter.

Aan de hand van testen (uit het proefproject en andere) wordt verder onderzoek gedaan naar de maatschappelijke baten van de introductie van de slimme meter (Kosten- Batenanalyse). De resultaten van deze analyse worden gebruikt in het assessment, waarbij het assessment moet uitwijzen of er wordt overgegaan tot een volledige of niet volledige uitrol en kunnen ook inzicht geven in gevolgen van het verplicht of vrijwillig karakter van de uitrol.

Hoe dan ook is de afnemer ook vandaag al verplicht, bij aansluiting op het net, een meter door de netbeheerder te laten plaatsen en deze netbeheerder toegang te verlenen tot de meter voor onder andere het opnemen van de meterstanden. De netbeheerder zorgt ook voor de vervanging van de meter volgens een bepaald vervangingsprogramma. De technische oplossing die de netbeheerder voorziet (type meter) hangt af van specifieke vragen (waaronder functionaliteiten) die gesteld worden binnen het internationaal aanbod op de metermarkt.

De afnemer heeft niet de keuze om een meetmodule te weigeren. En heeft ook **geen inspraak** in het soort van meetmodule dat de netbeheerder installeert. De regulator bevoegd voor de tarieven ziet er op toe dat de opgelegde taken op een zo **kost-efficiënt** mogelijke manier worden gerealiseerd (openbare aanbesteding,...). Op termijn zal de klassieke Ferrarimeter noodgedwongen vervangen worden door een elektronische meter. Er kan eventueel wel de **keuze** gelaten worden of de afnemer wenst dat de meter op afstand wordt uitgelezen (en andere functies die verbonden zijn met het **"slim" zijn** van de meter en die gerelateerd zijn aan de mogelijkheid tot tweewegscommunicatie met de meter). De eventuele meerkost die deze keuze met zich mee brengt zijn dan wel ten laste van de afnemer. (vb. kosten voor het nog ter plaatse gaan van een meteropnemer, e.d. .) Bovendien moeten alle afnemers een aantal rechten weergegeven in het **derde energiepakket** krijgen (zoals het frequent ter beschikking krijgen van verbruiks- en kostengegevens, snel en probleemloos veranderen van leverancier,...). Het realiseren van deze rechten binnen een smart context is eenvoudiger dan binnen een niet smart context en zullen voor de afnemers die niet kiezen voor een slimme meter dan ook bijkomende kosten genereren.

Beleidskeuze 27. Wordt elke afnemer, waarbij op basis van het assessment besloten is om een slimme meter uitrollen, verplicht om een elektronische meter te laten plaatsen?
---

De VREG is van oordeel dat dit inderdaad het geval moet zijn omwille van het feit dat binnen enkele jaren de klassieke mechanische meter noodgedwongen vervangen zal moeten worden door een elektronische meter. Indien er gekozen wordt om de mechanische meter in stand te houden naast de elektronische meter zal dit tot gevolg hebben dat omdat de meterfabrikanten de mechanische meter niet meer zullen ondersteunen en dus de distributienetbeheerder zelf genoodzaakt zou moeten zijn om deze meters te ondersteunen. Dit behoort echter niet tot de taken van de distributienetbeheerder en zal zeer grote kosten met zich meebrengen die dan via de tarieven doorgerekend zullen worden aan de afnemers. Indien men ervoor kiest om de 2 aparte meters (en dus ook systemen) te handhaven zal men echter op een aantal problemen stoten bij bv. een verhuis. Wat als iemand voor

een mechanische meter heeft gekozen verhuist naar een woning met een elektronische meter. Moet deze meter dan vervangen worden door een mechanische meter en wie zal hiervoor de kosten dragen? Men zou er voor kunnen kiezen, afhankelijk van het resultaat van werkpakket 2 van de kosten- batenanalyse, om de huidige meters enkel te vervangen wanneer de afschrijvingstermijn van deze meter afgelopen is om zo hogere kosten te vermijden.

**Beleidskeuze 28.** Moet elke afnemer, waarbij op basis van het assessment besloten is om een slimme meter uit te rollen, toelaten om de meter op afstand uit te lezen?

Los van de keuze die wordt gemaakt in Beleidskeuze 27 zou er voor gekozen kunnen worden om de afnemer te laten kiezen om zijn slimme meter al dan niet op afstand te laten uitlezen (cfr. Nederland). Om tegemoet te komen aan de eisen van het 3<sup>e</sup> energiepakket zouden er echter hoge kosten gemaakt moeten worden. Hiernaast is het in stand houden van twee systemen (één systeem voor afnemers met slimme meters en een andere voor afnemers zonder slimme meters) zeer kostoplopend, waarbij de vraag gesteld kan worden of de baten hiervan opwegen tegen de kosten.

In deze optiek moet ook bekeken worden of de netbeheerder wel de mogelijkheid heeft om ergens geen slimme meter te plaatsen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen op technische gronden (plaatsgebrek) of wegens de hoge maatschappelijke kost (sanering van alle aansluitingen in een appartementsgebouw).

**Beleidskeuze 29.** Duidelijkheid scheppen over de gronden waarbinnen de netbeheerder al dan niet kan overgaan tot GEEN installatie van een slimme meter. Ook de manier waarop moet omgegaan worden met afnemers die toch (sneller) op hun uitdrukkelijke vraag een slimme meter willen moet verduidelijkt worden. Tenslotte moet er ook bekeken worden hoe wordt omgegaan met extra kosten die de afnemer eventueel moet dragen om de netbeheerder "toegang tot de meter" te voorzien (uitbreken kasten, ...)?

### ***3.10. Meteropname***

Via de slimme meter kunnen een aantal acties die nu ter plaatse moeten uitgevoerd worden, ook op afstand gedaan worden. Zo moet er geen meteropnemer meer ter plaatse de meter opnemen maar kan dit gedaan worden via de gegevens die uitgelezen worden door de meter waarbij deze automatisch verzonden worden naar de databeheerder. De op afstand uitlezing vergemakkelijkt de meetactiviteit van de netbeheerder die op basis van het 3<sup>e</sup> energiepakket moet overgaan tot een frequente uitlezing (dit is namelijk nodig voor de frequente informatieverlening over verbruik naar de afnemer toe).

Hiernaast worden een aantal marktprocessen vergemakkelijkt waarbij meetgegevens een belangrijk onderdeel van uitmaken (verhuis, leverancierswissel). Ook voor de processen waarbij mogelijk een groot aantal afnemers betrokken worden (massaswitch) levert dit een groot voordeel, ook hier zal er niet overgaan moeten worden om een meteropname ter plaatse of het versturen van een meterkaartje door de afnemer. Ook voor de noodleveranciersregeling zou dit veel voordelen opleveren. Zo krijgt men, naast het makkelijker en sneller verkrijgen van de meetgegevens, een beter zicht op de portefeuille van de noodlijdende leverancier.

### ***3.11. Afsluiting/vermogensbegrenzing/Energie-advies***

#### **3.11.1. Afsluiting wegens wanbetaling**

Doordat de distributienetbeheerders niet meer **ter plaatse** moeten gaan zal de afsluiting onder de wettelijke voorwaarden **sneller** kunnen plaatsvinden maar zal er ook een sneller heraansluiting kunnen plaatsvinden en dit tegen een lagere kostprijs. Zoals hierboven reeds aangegeven **verandert** de (gedeeltelijke) uitrol van slimme meters in principe **niets** aan de sociale beschermingsmaatregelen die nu opgenomen zijn in de wetgeving. Specifiek moet de hele wettelijke procedure voor afsluiting gevolgd worden (commerciële markt – drop – sociale leverancier – budgetmeter – LAC).

Bij een gedeeltelijke uitrol zal bij de afnemers die geen slimme meter geplaatst krijgen er onder de wettelijke voorwaarden nog steeds ter plaatse gegaan moeten worden zowel voor een afsluiting als heraansluiting. Dit brengt bijkomende kosten met zich mee die, wanneer ze niet gedragen worden door de afnemer, gedragen worden door de volledige groep van afnemers binnen het desbetreffend netgebied.

Dit is een reden waarom in de kosten- batenanalyse specifiek wordt gekeken naar de voor- of nadelen van een uitrol van slimme meters specifiek voor budgetmeterklanten. Bij heraansluiting van de slimme meter (met uitzondering van een defect aan de kabel/leiding) zal de afnemer wel nog steeds omwille van het **veiligheids**aspect moeten overgaan tot het drukken op een knop op de meter (zeker bij gas omwille van de veiligheid).

Het hebben van een slimme meter heeft potentieel bijkomende voordelen binnen het kader van het huidige afsluitingsproces. Er is immers de mogelijkheid tot gebruik van meer meetdata die ter beschikking gesteld kan worden om adviezen te onderbouwen. We denken aan bijvoorbeeld de LAC die een **beter inzicht** kan krijgen **in de individuele situatie** en dus een nauwere opvolging en begeleiding van kwetsbare afnemers mogelijk kan maken. Er moet wel gekeken worden in welke mate hier een specifieke toestemming of kennisname nodig is. Bij een specifieke opname in de wetgeving van de voorwaarden onder dewelke deze gegevens gebruikt en gehanteerd kunnen worden (en wanneer dit duidelijk is voor de afnemer) speelt dit minder.

Beleidskeuze 30. Optimaal gebruik maken van de mogelijkheden van de slimme meter. In dit kader kan gedacht worden aan het herbekijken (lees versterken) van de ondersteuning naar kwetsbare afnemers toe binnen het proces van afsluiting wegens wanbetaling. Er moet in dit kader vanzelfsprekend rekening gehouden worden met privacy elementen. Naast afsluiting kan ook vermogensregeling opportuniteiten bieden.

Bovendien zorgt dit er ook voor dat er problemen voorspeld kunnen worden en deze indien nodig aan de plaatselijke OCMWs bezorgd worden, die deze gegevens dan kunnen gebruiken om deze kwetsbare afnemers beter te begeleiden.

De slimme meter kan ook gebruikt worden om (kwetsbare) afnemers te helpen om te gaan met hun budgettering als waar/wanneer ze het meeste verbruik kennen. Deze informatie kan dan ook gebruikt worden met als doel het geven van energie-advies en tips. In dit kader kan ook gedacht worden aan vermogensregeling. Nu is er de mogelijkheid tot inschakeling van 10A. Dit zou enerzijds eenvoudiger (van op afstand) kunnen maar de slimme meter biedt ook meer flexibiliteit. Toch moet duidelijk in het achterhoofd gehouden worden wat het doel is van de huidige 10A. De flexibiliteit mag niet tot doel hebben om terug een "normale" afnamesituatie te creëren. De bedoeling is immers om een gedragsveranderende prikkel te geven in het kader van budgetbeheersing.

Men zou eveneens beloningssystemen kunnen uitdenken bij energiebesparing. Zo zou men bijvoorbeeld kunnen koppelen aan het percentage in energiebesparing (bvb. white certificates-systeem) zodat kleine verbruikers hier evenveel voordeel bij hebben als grote verbruikers.

Dit laatste toont aan dat de data uit de slimme meter op zich veel meer meerwaarde kan bieden (of enkel meerwaarde kan bieden) indien er nog een vervolgstap aan gekoppeld wordt. Daarom is het

belangrijk om dit in een bredere context van beleidsmaatregelen te zien. De uitwerking van een eventueel white certificate systeem is een gans andere discussie.

**Beleidskeuze 31.** Zien van de slimme meter binnen een ruimer kader van beleidsmaatregelen om te verzekeren dat de ingeschatte baten gerealiseerd kunnen worden.

Zoals momenteel reeds voorzien wordt in een aantal REG-diensten die (gratis) uitgevoerd worden voor beschermde afnemers kan dit natuurlijk ook als er slimme meters uitgerold worden. Bovendien zouden deze REG-diensten beter op maat kunnen gemaakt worden en dit op basis van de informatie die voorkomt uit de slimme meter.

### 3.11.2. Afsluiting wegens andere reden dan wanbetaling

Afsluiten bij **verhuis** is ook een mogelijkheid die de slimme meter kan bieden. Momenteel blijft er vaak nog niet gefactureerde levering bestaan op een adres waar de vorige bewoner vertrokken is en waar de nieuwe bewoner nog niet is ingetrokken of wanneer de nieuwe bewoner geen actie heeft ondernomen heeft (MOZA). De netbeheerder moet vaak een afweging maken tussen het tijdelijk dulden van deze situatie of overgaan tot afsluiting waarbij vaak de nieuwe bewoner opgezadeld wordt met de kost tot heraansluiting. Deze problematiek zou door de slimme meter vermeden kunnen worden. Het is wel van belang om duidelijkheid te scheppen in dit proces. Met name wie de toestemming in dit geval geeft tot afsluiting (partij die vertrekt uit de woning, eigenaar,...) en onder welke voorwaarden dit kan. Er moet zeker vermeden worden dat er afsluitingen kunnen gebeuren zonder medeweten of toestemming van de afnemer.

**Beleidskeuze 32.** Mag er bij de melding van de verhuizing over gaan tot uitschakeling van de slimme meter? Indien hiervoor gekozen wordt moet er een aangepaste procedure ontwikkeld worden.

Dit zou het marktproces "verhuis" vergemakkelijken en op deze manier ook een heel aantal MOZAs vermijden.

**Actiepunt 20.** Duidelijkheid scheppen over de effectieve rol van de slimme meter binnen het verhuisproces.

De slimme meter kan ook een rol spelen om **afschakelcontracten** (voor evenwichtsdoeleinden) te controleren en praktisch te realiseren. We spreken hier wel over huishoudelijke laagspanningsafnemers die de nodige consumentenbescherming moeten genieten. Dit moet in deze context dus misschien eerder als een soort van zeer lange termijn scenario gezien worden. Ook dit proces moet nog verder uitgetekend en uitgeklaard worden (voor MS binnen de werkgroep netten). Een afschakelcontract (of contract dat vermogensregeling mogelijk maakt) is een contractuele verbintenis tussen partijen. Er moet wel over gewaakt worden dat er geen misbruik van marktmacht plaats vindt. (vb. vast opgenomen clause in aansluitcontract). Afschakelcontracten zullen voor een zeer beperkt aantal huishoudelijke afnemers/prosumenten zinvol zijn.

Naast afschakelcontracten zijn er ook regel/stuur contracten. Momenteel wordt een tariefsturing/regeling<sup>90</sup> ondersteund door een CAB (centrale afstandsbesturing). Naar de toekomst toe zal een ander systeem uitgewerkt moeten worden die dan ook vermogensregeling en eventuele koppeling met domotoca e.d. mogelijk maken. Dit zal hoe dan ook bepaalde investeringen in de binnen installatie van de afnemer vergen. Er moet gekeken worden hoe wordt omgegaan met de contractuele verplichtingen in dit kader.

<sup>90</sup> Dag- en nachttarief

**Actiepunt 21. Duidelijkheid scheppen rond proces vermogensregeling (commercieel) of afschakeling.**

Afschakelen zou zonder expliciete contractuele overeenkomst enkel in noodgevallen door de netbeheerder geïnitieerd mogen worden. Er moet een zeer strikte afbakening komen in welke gevallen tot afschakeling overgegaan mag worden en welke procedure voor het afschakelen en terug opstarten gevolgd wordt.

**Actiepunt 22. Duidelijkheid scheppen rond voorwaarden onder dewelke tot afschakeling (los van contract/behalve eventueel in het aansluitcontract?) overgegaan mag worden.**

### ***3.12. Prosumenten***

Er komen steeds meer netgebruikers die zowel afnemen als injecteren op het net. Deze prosumenten kunnen ook genieten van de beschermingsmaatregelen die gelden voor huishoudelijke afnemers en consumenten als zij voldoen aan de voorwaarden voor deze categorieën van afnemers. Hiernaast moet wel gesteld worden dat deze prosumenten ook geconfronteerd worden met zaken die niet van toepassing zijn op de huishoudelijke afnemers en consumenten die enkel elektriciteit en/of gas afnemen. Daarom wordt in dit deel van de nota specifiek gefocust op de prosumenten.

Zo hebben prosumenten nood aan specifieke informatieverlening, zoals bijvoorbeeld hoe dat er omgegaan wordt met hun verbruik en de productie die ze daar tegenover stellen. Hiertegenover kan er ook meer informatie uit de meter gehaald kan worden die gebruikt kan worden voor netbeheerdoeleinden en voor de steunmechanismen ten gunste van deze prosumenten.

Met betrekking tot ondersteuning van deze prosumenten kan men met de slimme meter veel verder gaan dan de teruggdraaiende teller bij de Ferrarimeters. Door middel van één meter kan namelijk zowel afname als injectie apart gemeten worden. Hierdoor kan men aan een steunmechanisme denken waarbij de ontlasting van het net zoveel mogelijk wordt beoogd, bijvoorbeeld door het stimuleren dat de productie zoveel mogelijk op het moment zelf verbruikt wordt.

**Beleidskeuze 33. Wordt het compensatiemechanisme in huidige vorm (via compenserende teller) behouden? Worden er andere steunmechanismes voorzien?**

## Bijlage 1: Uittreksels uit het energiedecreet

(Art. 4.1.6 Energiedecreet)

Het beheer van een distributienet en het plaatselijk vervoernet van elektriciteit omvat, onder meer, de volgende taken :

- 1° het beheer van de elektriciteits- of aardgasstromen op zijn net, met daarbij het waarborgen van de veiligheid, de betrouwbaarheid en de efficiëntie van zijn net, en in dat verband, het instaan voor de nodige ondersteunende diensten;
- 2° het aanhouden van voldoende capaciteit om de elektriciteits- en aardgasbehoefte te dekken van de afnemers die aangesloten zijn op zijn net en het vervoer van elektriciteit en aardgas naar distributienetten mogelijk te maken;
- 3° de uitbreiding van zijn net in het geografisch afgebakende gebied waarvoor hij werd aangewezen of, als er nog geen net aanwezig is, de aanleg van het net in dit geografisch afgebakende gebied;
- 4° de herstelling, het preventieve onderhoud, de vernieuwing en de verbetering van zijn net en de bijbehorende installaties;
- 5° het herstellen van onderbrekingen en storingen bij de elektriciteits- of aardgastoevoer via zijn net;
- 6° het opstellen, het bewaren en ter beschikking stellen van de plannen van zijn net;
- 7° het aansluiten, verzegelen, afsluiten en heraansluiten van installaties op zijn net en het verzwaren van de aansluitingen op zijn net;
- 8° het verlenen van toegang tot zijn net;
- 9° het beheren van het toegangsregister van zijn net;
- 10° het ter beschikking stellen, de plaatsing, de activering, de desactivering, het onderhoud en het herstellen van meters en tellers op de toegangspunten op zijn net;
- 11° het aflezen van de meters en tellers op de toegangspunten op zijn net, de bepaling van de injectie en de afname van de producenten en afnemers die aangesloten zijn op zijn net en de verwerking en de bewaring van die gegevens;
- 12° het verstrekken van de nodige meetgegevens en andere gegevens aan de beheerder van het transmissienet, de vervoeronderneming, de producenten, de evenwichtsverantwoordelijken, de bevrachters, de tussenpersonen, de leveranciers, de afnemers en de VREG;
- 13° het verstrekken van de nodige inlichtingen aan de beheerders van de netten waarmee zijn net in kwestie verbonden is, om een veilige en efficiënte uitbating, een gecoördineerde ontwikkeling en een goede wisselwerking tussen de netten te waarborgen.

(Art. 3.1.14 Energiebesluit van 19 november 2010) De netbeheerder en de werkmaatschappijen bevoordelen geen enkele producent, invoerder van buitenlands aardgas, houder van een leveringsvergunning, tussenpersoon of met die ondernemingen verbonden of geassocieerde ondernemingen boven andere ondernemingen en kennen geen voordelen toe die verder gaan dan in het normale handelsverkeer gebruikelijk is.

Het is de netbeheerder en de werkmaatschappijen in ieder geval verboden :

- 1° een onderneming goederen of diensten te verstrekken tegen een vergoeding die lager is dan de redelijkerwijze daaraan toe te rekenen kosten, verhoogd met een redelijke winstmarge;
- 2° van een onderneming goederen of diensten aan te kopen tegen een vergoeding die hoger is dan de redelijkerwijze daaraan toe te rekenen kosten, verhoogd met een redelijke winstmarge;
- 3° rechtstreeks of onrechtstreeks een onderneming inzicht te verstrekken in de informatie, vermeld in artikel 3.1.19;
- 4° een onderneming toe te staan de naam en het beeldmerk van de netbeheerder te gebruiken.

Art. 3.1.40 -> het verlenen van bijstand aan gemeenten bij het opstellen van hun aanbestedingsdossier voor de energieaankopen van openbare verlichting, uitvoeren van energie-

audits rond openbare verlichting (vijfjaarlijks), energie-audits en REG acties, sensibiliseren van gemeenten rond openbare verlichting.

Art. 6.4.2 -> verspreiden van brochures van de Vlaamse overheid, individueel REG advies voor huishoudelijke eindafnemers, uitvoeren van energiescans (in samenwerking met of ter ondersteuning van de gemeente, gefinancierd door een forfaitaire vergoeding uit de uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap)

Art. 6.4.4 -> gratis 1 keer per jaar op schriftelijk verzoek ter beschikking stellen van de afnamegegevens.

Art. 6.4.5 – 6.4.11 -> aanbieden van energieboekhouding aan onderwijs- en gezondheidsinstellingen (opstart en voortgangscontrole) – onderwijsinstellingen moeten zelf de kosten dragen van de opstart, de andere kosten worden gedragen door de netbeheerder. Meehelpen bij de implementatie van het lokale energiebeleid.

Art. 6.4.6 – 6.4.7 -> sensibilisering rond REG met oog specifiek voor de doelgroep beschermde afnemers. Samenwerking met sociale huisvestingsmaatschappijen rond primaire energiebesparing.

Art. 6.4.8 – 6.4.9 -> premies rond energiebesparende investeringen.



## Bijlage 2: Begrippenlijst

- **3<sup>e</sup> energiepakket:** Richtlijn 2009/72/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG en de Richtlijn 2009/73/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG.
- **Het Akkoord:** het Akkoord "de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt"
- **Wet Marktpraktijken:** De wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming
- **De Gedragscode:** de Gedragscode voor "verkoop buiten de onderneming" en "verkoop of afstand"
- **Aanbevelingen CEER:** guidelines of good practice on retail market design, with a focus on supplier switching and billing in een slimme meter context
- **ToU:** Time of Use. Om het energieverbruik beter af te stemmen op de huidige toestand van het elektriciteitsnet, wordt een dag ingedeeld in verschillende tijdzones. Elke tijdzone heeft een verschillend en dagelijks bepaald energietarief. Op deze manier kunnen de afnemers rekening houden met de variërende energieprijzen, en economisch voordeel halen uit de gedetailleerde tijdsindeling. Time of Use laat de gebruikers dus toe om hun energieverbruik te verschuiven naar periodes waar goedkopere tarieven gelden, en daarnaast ook om hun totale energieconsumptie te herbekijken en waar mogelijk verminderen.
- **CEER:** koepel van Europese regulatoren. The Council of European Energy Regulators (CEER) is the voice of Europe's national regulators of electricity and gas at EU and international level. Through CEER, a non-for-profit association, the national regulators cooperate and exchange best practice. A key objective of the CEER is to facilitate the creation of a single, competitive, efficient and sustainable EU internal energy market that works in the public interest.
- **Energie-efficiëntie richtlijn:** Voorstel van richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende energie-efficiëntie en houdende intrekking van de Richtlijnen 2004/8/EG en 2006/32/EG <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0370:FIN:NL:PDF>
- **In Home Display:** Hiermee wordt een apart toestel, los van de meter bedoeld dat al dan niet draadloos verbonden is met de P1 poort van de meter en dat toelaat om verbruiksgegevens (en kostengegevens) snel en eenvoudig visueel weer te geven.
- **MID:** Richtlijn 2004/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 31 maart 2004 betreffende meetinstrumenten: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:135:0001:0080:NL:PDF>
- **GGP Smart Metering:** Guidelines of Good Practice on Regulatory Aspects of Smart Metering for Electricity and Gas van 8 februari 2011 [http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER\\_HOME/EER\\_PUBLICATIONS/CEER\\_PAPERS/Customers/Ta2/E10-RMF-29-05\\_GGP\\_SM\\_8-Feb-2011.pdf](http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers/Ta2/E10-RMF-29-05_GGP_SM_8-Feb-2011.pdf)
- **Sociaal rapport:** RAPP-2011\_4 Statistieken 2010 met betrekking tot huishoudelijke afnemers in het kader van de besluiten op de sociale openbaardienstverplichtingen <http://www.vreg.be/sites/default/files/rapporten/rapp-2011-4.pdf>
- **Commissie voor Onrechtmatige bedingen:** De Commissie voor Onrechtmatige Bedingen is een adviesorgaan dat werd opgericht in de schoot van de Raad voor het Verbruik. Haar hoofdopdracht bestaat in het geven van adviezen en aanbevelingen omtrent bedingen en voorwaarden in overeenkomsten gesloten tussen verkopers en consumenten. Op de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen kan een beroep gedaan worden door de Minister, de consumentenorganisaties, of door de betrokkene (inter)professionele groeperingen. Zij kan ook van ambtsweg optreden.
- **SPoC:** single point of contact

- **ESCO:** Energy services company