

De heer H. Kamp
Minister van Economische Zaken
Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Vereniging
Energie-Nederland

Lange Houtstraat 2
2511 CW Den Haag

Ons kenmerk ENL-2013-00285
Telefoon 070 – 311 43 50

T. 070 311 43 50

F. 070 311 43 51

Datum 7 maart 2013
Onderwerp Invoering één-nota model voor energieconsumenten

www.energie-nederland.nl

info@energie-nederland.nl

KvK Den Haag 50816179

Geachte heer Kamp,

Hierbij vragen de in de Nederlandse energiesector actieve leveranciers en netbeheerders uw aandacht voor het volgende. Op 1 april aanstaande wordt de wet van kracht, die regelt dat de consument in alle gevallen één heldere, door de leverancier definitief vastgestelde, rekening voor diens verbruik van stroom en gas krijgt. De netbeheerders en leveranciers hebben sinds het moment dat de wet twee jaar geleden door de Eerste Kamer is vastgesteld, gewerkt aan de ontwikkeling en implementatie van de administratieve IT-systemen die dit mogelijk moeten maken. Deze systemen zullen er voor zorgen dat alle noodzakelijke klantgegevens bij switchen, verhuizen en jaarlijks afrekenen probleemloos de weg van de (slimme) meter bij de consument naar de oude en nieuwe leverancier, alsmede de netbeheerder, vinden. Hierdoor kunnen deze klantgegevens snel en efficiënt gebruikt worden ten behoeve van de voor de consument herkenbare afrekeningen.

Helaas hebben wij hierbij, zoals dat vaak bij dit soort complexe IT-processen gebeurt, onderweg vertragingen opgelopen. Wij hebben uw medewerkers de afgelopen maanden nauwgezet op de hoogte gehouden van de vordering in dit proces en recent uit de doeken gedaan welke vertragingen zijn opgelopen en wat de consequenties daarvan zijn. Heden hebben wij hen kunnen toelichten dat de implementatie van de systemen nu de laatste fase in gaat en op 1 augustus 2013 zal zijn voltooid. Om te borgen dat er geen impact is op de consument, die momenteel met vertrouwen volop switcht tussen leveranciers, verzoeken wij u de inwerkingtreding van de wet, die de één-nota-aanpak en een optimale gegevensuitwisseling daarvoor regelt, uit te stellen tot 1 augustus aanstaande. Door de wettelijke regels en de daarop gebaseerde administratieve systemen gelijktijdig op 1 augustus in werking te laten treden, kunnen de leveranciers en netbeheerders garanderen dat de consument, zij het wat later dan gepland, probleemloos de rekeningen gaat krijgen waar hij recht op heeft.

Hieronder zullen wij ons verzoek nader toelichten. Vooraf willen wij benadrukken dat leveranciers en netbeheerders volledig gecommitted zijn aan een snelle en tegelijkertijd verantwoorde invoering van het leveranciersmodel. Een valse start met grote verwarring in de markt moet echter worden voorkomen in het belang van de consument.

Toelichting

Twee jaar geleden werd de wet voor het nieuwe marktmodel voor kleinverbruik in de energiesector door de Eerste Kamer aangenomen. Daarmee waren de nieuwe rollen en verantwoordelijkheden voor de energieleveranciers en de netbeheerders ten aanzien van de consument helder en kon het werk beginnen om dat om te zetten naar de administratieve systemen van de leveranciers en de netbeheerders. In grote lijnen komt het erop neer, dat de netbeheerders er voor zorgen dat er één loket is waar leveranciers terecht kunnen voor de noodzakelijke informatie over hun klanten (het Centraal Aansluitingen Register, C-AR) en waar ze ook de switch of verhuizing van een klant kunnen aanmelden. De leveranciers zorgen er op hun beurt voor het herkenbare aanspreekpunt te zijn waar de consument terecht kan met al zijn vragen. De leveranciers zorgen dat hun factureringssystemen de klantgegevens uit de slimme meter kunnen verwerken, opdat de consument een rekening krijgt die is gebaseerd op de door de leverancier vastgestelde verbruiksgegevens.

Na de zomer van 2012 hebben de betrokken partijen al geconstateerd dat er om verschillende redenen vertragingen in de ontwikkeling van de systemen en software optraden. De belangrijkste redenen voor die vertragingen waren dat, na een traject van ongeveer anderhalf jaar van opstellen van specificaties en het bouwen van deelsystemen, bij de integratie van de deelsystemen en de daaropvolgende integratietesten bleek dat deze systemen onderling onvoldoende compatibel waren. Onder andere het C-AR (Centraal Aansluitingen Register) en het bijbehorende Portaal (de communicatiepoort voor marktpartijen) dienden op een aantal punten aangepast te worden ten behoeve van het nieuwe marktmodel. Door de netbeheerders en leveranciers zijn toen maatregelen genomen om dit zo goed mogelijk op te vangen. De netbeheerders hebben de inspanningen verhoogd om de stabiliteit van de centrale systemen op het juiste niveau te krijgen. De leveranciers zijn akkoord gegaan met het terugbrengen van hun noodzakelijke testperiode van 6 naar 4 maanden. Zij hebben daarbij aangegeven, dat deze 4 maanden kunnen ingaan op het moment dat de centrale systemen stabiel zijn (niet vastlopen, geen software-fouten meer genereren), kunnen communiceren met alle leveranciers en voldoende berichten aankunnen. Sinds december zijn het projectmanagement en de systeembouwers op één plek samengebracht en wordt in samenwerking met adviesbureau McKinsey & Company aan deze stabiliteit gewerkt.

De interactie met de NMa is in het najaar eveneens geïntensiveerd. Vanuit de NEDU is de toezichthouder maandelijks op de hoogte gebracht van de voortgang in de systeembouw. Tevens heeft de NMa zich door de leveranciers op de hoogte laten stellen van de voortgang in de aanpassing van hun systemen. In januari hebben de netbeheerders en leveranciers in NEDU-verband moeten constateren dat de nieuwe systemen niet zonder grote risico's op fouten in de rekeningen voor de consument, in werking kunnen treden op 1 april aanstaande. Hierover is op 29 januari gesproken met uw medewerkers en de NMa.

Naar aanleiding van dat gesprek heeft de sector geanalyseerd met welke maatregelen kan worden geborgd dat de consument niks merkt van het gegeven dat de administratieve systemen voor het één-nota model nog niet gereed zijn op het moment dat de wet op 1 april aanstaande in werking treedt. In overleg met de NMa is vastgesteld dat er een verzoek tot niet-handhaven (een gedoogconstructie) door de sector kan worden ingediend bij de toezichthouder. Een gedoogperiode zonder klantimpact vergt onderlinge afspraken in de sector, op basis waarvan alle partijen zich committeren aan het continueren van de oude situatie. Die afspraken dienen ook maatregelen te bevatten die de sector treft indien een partij zich aan dat commitment onttrekt. Tenslotte is het van belang dat dit geen impact heeft op de wijze waarop consumenten rekeningen van hun leveranciers ontvangen.

De analyse leidt tot de volgende conclusies:

- In de eerste plaats constateren wij dat het committeren van alle partijen betekent, dat meer dan 140 bedrijven akkoord moeten gaan met een dergelijke afspraak om elkaar niet te houden aan de nieuwe rollen en verantwoordelijkheden. De Algemene Ledenvergadering van NEDU is het enige platform dat in de korte tijd die ons rest, tot een dergelijke afspraak zou kunnen besluiten. Een dergelijk besluit is evenwel niet voor de rechter afdwingbaar, dus biedt het geen garantie dat alle partijen zich daar onder alle omstandigheden aan zullen houden.
- In de tweede plaats wijzen we op de sterke concurrentie op de energiemarkt en de preciaire situatie waarin met name de relatief kleine bedrijven die in een opbouwfase zitten, zich bevinden. Recent zijn er enkele faillissementen geweest van leveranciers, die tot enige onrust hebben geleid. Een situatie waarin enerzijds formeel een set van spelregels geldt en anderzijds partijen hebben beloofd elkaar daar niet aan te houden, kan desalniettemin leiden tot geschillen tussen bedrijven als dat het verschil tussen overleven of failliet gaan zou betekenen.
- In de derde plaats hebben wij geconstateerd dat de consumenten, die op dit moment nog aparte nota's ontvangen van enerzijds de leverancier en anderzijds de netbeheerder, in principe het recht hebben te claimen dat zij uitsluitend van de leverancier een factuur / incasso ontvangen en dat de netbeheerder geen rekening meer mag sturen. Het is voor ons niet in te schatten of dit veel voor zal komen. De vraag is of dat relevant is. Bij wijze van spreken is één klant die aan de bel trekt en hier aandacht voor vraagt, al voldoende om (media)aandacht te genereren hetgeen slecht is voor het vertrouwen in de energiemarkt.

Wij hebben voor bovenstaande complicatie onderzocht wat de mogelijkheden zijn van het maken van nadere afspraken tussen netbeheerders en leveranciers, al dan niet ondersteund door een dienstverleningsovereenkomst, die tijdelijke continuering van de facturering door de netbeheerder legitimeren. Door middel van een dergelijke overeenkomst besteedt de leverancier de uitvoering van zijn verplichting om namens de netbeheerder de netbeheerderstarieven bij de klant te innen als het ware tijdelijk uit aan de netbeheerder. Hiervoor geldt, evenals voor het eerstgenoemde issue, dat overeenstemming tussen alle netbeheerders en leveranciers nodig is om tot eenduidige uitvoering over te gaan.

Om te borgen dat er geen impact is op de consument moet een oplossing worden gevonden die al deze eventualiteiten ziet af te dekken en juridisch zo inkadert, dat iedereen er aan gehouden kan worden. Onze inschatting is dat dit of ondoenlijk is of tot zoveel juridische verwarring leidt, dat diverse partijen, om wat voor reden dan ook, deze afspraken kunnen uitdagen. En dit kunnen partijen binnen de sector, maar ook buiten de sector zijn. De zorg van de sector is dat dit het vertrouwen in de energiemarkt zal schaden.

Daar komt bij dat de voortgang in het IT-project van de afgelopen weken, ons nu in staat stelt om precies aan te geven op welke datum de systemen wel in werking kunnen treden. De sector heeft zich gecommitteerd aan de datum van 1 augustus. Op 5 maart hebben de besturen van Energie-Nederland en de Algemene Ledenvergadering van NEDU unaniem tot deze datum besloten. Dat deed de ledenraad van Netbeheer Nederland eveneens op 6 maart. Op basis van de rapportages van adviesbureau McKinsey & Company hebben de netbeheerders en leveranciers kunnen constateren dat de centrale systemen zodanig functioneren dat de leveranciers hun nieuwe systemen daar nu op kunnen aansluiten en testen. Daarvoor is steeds een periode van 4 maanden in de plannings opgenomen, hetgeen impliceert dat de datum van 1 augustus 2013 haalbaar is voor alle leveranciers.

Met de NMa is afgesproken dat vanuit het NEDU-programma over de laatste activiteiten voor het stabiliseren van de centrale systemen zal worden gerapporteerd en over de voortgang per marktpartij op de verplichte Proces Ketentest Scenario's. Na afronding van deze scenario's is een marktpartij in staat de meest belangrijke processen uit te voeren. Het programma zal ook de voortgang van de transitietesten per marktpartij rapporteren. Deze geven inzicht in hoeverre de partijen klaar zijn voor het transitiemoment op 1 augustus. Deze rapportages stellen de NMa in staat adequaat toezicht te houden op de voortgang van de marktpartijen.

Onze conclusie is dat het in het belang van de rust op en het vertrouwen van de consument in de energiemarkt zeer belangrijk is om alle betrokken partijen absolute duidelijkheid te geven over de spelregels die er gelden. De grootst mogelijke duidelijkheid wordt gecreëerd door wettelijk te bepalen dat de huidige spelregels nog doorlopen tot 1 augustus aanstaande, en dat de nieuwe spelregels gelijktijdig met de nieuwe IT-systemen van kracht worden.

Tot slot

De energiesector werkt hard aan de verdere ontwikkeling van de consumentenmarkt voor energie. Er is grote diversiteit, een groot aanbod van producten en samen met de NMa en EZ werken we aan grotere transparantie voor de consument en steeds betere dienstverlening. De waardering van de consument is de laatste jaren gestegen. Er is ons veel aan gelegen die waardering te behouden en niet in de waagschaal te stellen. Vandaar ons verzoek aan u om tot uitstel over te gaan.

Uiteraard zijn wij bereid tot een nadere toelichting op dit verzoek. Tevens zullen wij onze bijdrage leveren aan het uitleggen en toelichten van de aanleiding voor ons verzoek.

Met vriendelijke groet,



André Jurus
Energie-Nederland



Rens Knegt
Netbeheer Nederland



Arthur van Wyllick
NEDU



Arjan ten Eijshof
NEDU