

TER ONDERTEKENING

Aan de Minister voor Klimaat en Energie

**Directoraat-generaal Klimaat  
en Energie**

Directie Energiemarkt

**Auteur**

[Redacted signature]

**TER BESLISSING**  
**Datum**

**Kenmerk**  
DGKE-DE

**Kopie aan**

[Redacted distribution list]

**Bijlage(n)**  
3

nota

Nota bij beantwoording Kamervragen van de leden  
Kops en Wilders (PVV) over de onbereikbaarheid  
van energieleveranciers

**Parafenroute**

[Redacted parafenroute]

## Aanleiding

Bijgaand vindt u de beantwoording van de schriftelijke Kamervragen van de leden Kops en Wilders (PVV) over de onbereikbaarheid van energieleveranciers (2023Z00022, ingezonden 4 januari 2023).

## Geadviseerd besluit

U kunt bijgevoegde beantwoording op de schriftelijke Kamervragen ondertekenen bij akkoord.

## Kernpunten

Onbereikbaarheid energiebedrijven rondom invoering prijsplafond vanwege doorgeven nieuwe meterstanden

- U geeft aan dat het moeilijk is om een piek van deze omvang aan deze klantvragen te verwerken.
- U geeft aan dat energieleveranciers verwachten dat deze piekbelasting drastisch zal afnemen na de eerste week van januari.
- U geeft aan dat u het van groot belang vindt dat klanten met vragen zo snel en volledig mogelijk worden geïnformeerd door hun leverancier. U geeft daarbij aan dat u in uw contacten met leveranciers hierop heeft aangedrongen en dat leveranciers hebben aangegeven dat ze langs verschillende wegen een maximale inspanning plegen om hier onder deze bijzondere omstandigheden aan te voldoen, bijvoorbeeld door de capaciteit te vergroten van digitale voorzieningen en meer mensen te werven bij hun callcenters.

Informatiebehoefte klanten

- U geeft aan dat vooraf al is aangegeven dat de informatie over het prijsplafond in apps en dergelijke niet per 1 januari beschikbaar zou zijn vanwege de onmogelijke organisatie hiervan. Voor wat betreft de

uitdaging van het voldoen aan de wettelijke eisen voor wat betreft de facturering en de daaraan verbonden informatievoorziening aan de afnemer in 2023 heeft EnergieNederland in het najaar schriftelijk contact gehad met de ACM, die hierop toeziet.

- U benoemt dat voor 2023 is afgesproken dat de leveranciers inzichtelijk moeten maken hoe het prijsplafond de tarieven beïnvloedt, en waar hierover informatie is te vinden over de uitwerking ervan. Ook wordt het effect van het prijsplafond meegenomen in (de adviezen voor) de termijnbedragen.

#### Doorgeven meterstanden

- U geeft aan dat klanten via de reguliere kanalen hun meterstanden kunnen doorgeven (telefonisch, online, schriftelijk).
- U geeft aan dat het prijsplafond wordt toegepast op al het verbruik vanaf 1 januari bij alle klanten voor wie deze regeling van toepassing is, ook wanneer de meterstand per 1 januari niet wordt doorgegeven door de klant. Indien de meterstand niet wordt doorgegeven door de klant of opgenomen, dan zal net als in andere jaren met een geschatte meterstand gewerkt worden.

#### Inwerkingtreding prijsplafond

- U geeft aan achter de keuze te staan om het prijsplafond op deze korte termijn in te voeren om zo de betaalbaarheid van de energierekening te verbeteren.
- U geeft aan dat het ruimhartiger instellen van volumegrenzen, zoals al eerder door de PVV bepleit niet de keuze van Kamer en kabinet is.

#### *Toelichting:*

De ACM heeft in december aangegeven dat als tarieven vaker dan tweemaal per jaar wijzigen, de vergunninghouder de (maand-, jaar-, of eind-)facturering dient te baseren op daadwerkelijke meterstanden op tijdstippen van prijswijziging. Deze meterstanden komen ofwel van de slimme meter die op afstand uitleesbaar is, of van de kleinverbruiker die van de vergunninghouder een verzoek krijgt om de meterstand door te geven. Pas als de kleinverbruiker niet of niet tijdig een meterstand doorgeeft (na het verzoek van de leverancier), dan mag de vergunninghouder deze meterstand schatten op basis van generieke verbruiks- en invoedingsprofielen. De ACM is daarbij van mening dat de verantwoordelijkheid voor het werken met werkelijke meterstanden in eerste instantie ligt bij de leverancier, die zich moet inspannen om de werkelijke meterstand te verkrijgen.