



Besluit

Besluit tot wijziging van de vergunningen van e-Energy Europe B.V. voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers

Ons kenmerk : ACM/UIT/529309
Zaaknummer : ACM/19/036269
Datum : 17 maart 2020

1 Inleiding

1. Bij besluiten van 3 maart 2017 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) in mandaat van de Minister van Economische Zaken (hierna: de Minister) aan e-Energy Europe B.V. (hierna: easyEnergy) vergunningen verleend voor het leveren van elektriciteit¹ en gas² aan kleinverbruikers.³
2. Naar het oordeel van de ACM is het, gelet op de uitkomsten van recent onderzoek bij easyEnergy, noodzakelijk om nadere voorschriften te stellen aan deze vergunningen om een betrouwbare levering van elektriciteit en gas door easyEnergy te waarborgen. Deze aanvullende voorschriften zien – kort gezegd – op de maatregelen om integer handelen te waarborgen en op de beheersingsmaatregelen voor het proces van facturatie door easyEnergy. Met dit ambtshalve besluit worden door de ACM aanvullende voorschriften verbonden aan deze vergunning.
3. In het hiernavolgende zullen eerst de procedure en het juridisch kader worden geschetst. Daarna volgen de bevindingen van het onderzoek en de beoordeling van de feiten in het licht van het juridisch kader. Tot slot volgen de aanvullende voorschriften zelf.

2 Aanleiding en verloop van het onderzoek

4. In september 2019 heeft de ACM besloten een onderzoek in te stellen naar de organisatorische kwaliteit van easyEnergy, in het bijzonder op de tijdigheid van de facturatie van easyEnergy. Aanleiding voor dit onderzoek was dat uit de voor alle leveranciers verplichte rapportages over tijdigheid van facturatie⁴ naar voren kwam dat easyEnergy rapporteerde dat zij in 2018 slechts [VERTROUWELIJK] % (elektriciteit) en [VERTROUWELIJK] % (gas) van de eindfacturen binnen de termijn verstuurd. Voor de eerste acht maanden van 2019 zijn die gerapporteerde percentages [VERTROUWELIJK] % (elektriciteit) en [VERTROUWELIJK] % (gas). De percentages voor het tijdig versturen van jaarfacturen is volgens easyEnergy in 2018 [VERTROUWELIJK] % (elektriciteit) en [VERTROUWELIJK] % (gas). Voor de eerste acht maanden van 2019 zijn die gerapporteerde percentages [VERTROUWELIJK] % (elektriciteit) en [VERTROUWELIJK] % (gas).⁵

¹ In de zin van artikel 95a van de Elektriciteitswet 1998.

² In de zin van artikel 43 van de Gaswet.

³ Besluiten met de kenmerken ACM/DC/2017/201571 en ACM/DC/2017/201572.

⁴ De zogenoemde scorecard-rapportage.

⁵ Kenmerk ACM/INT/399768.

5. easyEnergy is hier middels een telefoongesprek op 19 maart 2019 al op aangesproken.⁶
6. Op 26 september 2019 hebben toezichthoudende ambtenaren van de ACM een aangekondigd bedrijfsbezoek afgelegd aan de vestiging van easyEnergy aan de [VERTROUWELIJK] te Maastricht. Het bezoek had onder meer als doel om vast te stellen of easyEnergy beschikt over de benodigde organisatorische kwaliteit voor een goede uitvoering van haar taken op onder andere het gebied van facturatie en daarmee redelijkerwijs in staat kan worden geacht de verplichtingen als opgenomen in hoofdstuk 8 van de Elektriciteitswet 1998 en hoofdstuk 5 van de Gaswet na te komen.
7. Op 7 oktober 2019 heeft de ACM per brief informatie gevorderd bij easyEnergy.⁷ easyEnergy heeft de reactie op deze informatievordering op 18 oktober 2019 via Cryptshare bij de ACM aangeleverd.⁸
8. Naar aanleiding van het bedrijfsbezoek en de door easyEnergy op verzoek van de ACM aangeleverde stukken heeft de ACM een conceptbesluit tot wijziging van de vergunningen van easyEnergy opgesteld. Op 21 februari 2020 heeft de ACM het conceptbesluit aan easyEnergy toegestuurd, met gelegenheid tot het indienen van een zienswijze door easyEnergy.
9. Op 3 maart 2020 heeft easyEnergy per e-mail gereageerd op het conceptbesluit.⁹

3 Juridisch kader

10. Het is verboden om zonder vergunning elektriciteit te leveren aan afnemers die beschikken over een aansluiting op een net met een totale maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3*80 A.¹⁰
11. Het is eveneens verboden om zonder vergunning gas te leveren aan afnemers die beschikken over een aansluiting op een net met een totale maximale capaciteit van ten hoogste 40m³(n) per uur.¹¹
12. De Minister verleent een vergunning¹² aan een aanvrager die voldoende aantoont dat hij:
 - (a) beschikt over de benodigde organisatorische, financiële en technische kwaliteiten voor een goede uitvoering van zijn taak;
 - (b) redelijkerwijs in staat kan worden geacht de verplichtingen na te komen als opgenomen in hoofdstuk 8 van de Elektriciteitswet respectievelijk hoofdstuk 5 van de Gaswet.

⁶ Kenmerk ACM/IN/430196.

⁷ Kenmerk ACM/UIT/519879.

⁸ Kenmerk ACM/IN/440389.

⁹ Kenmerk ACM/IN/467410.

¹⁰ Artikel 95a, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998.

¹¹ Artikel 43, eerste lid, van de Gaswet.

¹² Artikel 95d, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 45, eerste lid, van de Gaswet.

13. De Minister kan voorschriften en beperkingen verbinden aan een vergunning en de aan een vergunning verbonden voorschriften of beperkingen wijzigen.¹³
14. Bij 'Besluit mandaat, volmacht en machtiging ACM',¹⁴ heeft de Minister mandaat, volmacht en machtiging verleend aan de ACM tot onder andere het nemen van besluiten die verband houden met het verbinden van voorschriften en beperkingen aan een vergunning.¹⁵
15. Bij 'Besluit organisatie, mandaat, volmacht en machtiging ACM 2013',¹⁶ hebben de directeur en teammanagers van de Directie Consumenten van de ACM mandaat, volmacht en machtiging gekregen om besluiten te nemen en overige handelingen te verrichten die verband houden met de Elektriciteitswet en Gaswet voor zover deze specifiek met consumentenbelangen te maken hebben.
16. Op grond van artikel 95d, tweede lid, van de Elektriciteitswet en artikel 45, tweede lid, van de Gaswet kunnen bij algemene maatregel van bestuur nadere regels worden gesteld met betrekking tot de inhoud van en de procedure voor aanvraag van een vergunning en de criteria.¹⁷ In het Besluit vergunning levering elektriciteit aan kleinverbruikers en het Besluit vergunning levering gas aan kleinverbruikers zijn bedoelde nadere regels gesteld.¹⁸ In deze besluiten is onder meer bepaald dat een leverancier over een goede administratieve organisatie, met inbegrip van de financiële administratie, en over een goede interne of externe controle hierop (hierna: AO/IC) moet beschikken.
17. Een aanvrager van een vergunning beschikt over een goede administratieve organisatie, met inbegrip van de financiële administratie, en over een goede interne of externe controle hierop.¹⁹ Om dit te kunnen toetsen heeft de ACM bij besluit een aanvraagformulier vastgesteld voor een leveringsvergunning voor energie.²⁰ Onderdeel van dit aanvraagformulier is het Toetsingskader AO/IC²¹, waarin de ACM nader heeft uitgewerkt wat zij verstaat onder 'een goede administratieve organisatie, met inbegrip van de financiële administratie, en over een goede interne of externe controle hierop'. De ACM heeft in het toetsingskader opgenomen welke zeven aspecten tenminste deel dienen uit te maken van de AO/IC van een vergunningaanvrager. Aan de hand van dit toetsingskader beoordeelt de ACM aldus of een vergunningaanvrager over een goede AO/IC beschikt.
18. Vanzelfsprekend dient de vergunninghouder na vergunningverlening ervoor te zorgen dat hij blijft beschikken over de benodigde organisatorische, financiële en technische kwaliteiten voor een goede uitvoering van zijn taak als energieleverancier. Om dit te kunnen toetsen gebruikt de ACM het Toetsingskader AO/IC ook voor bestaande vergunninghouders, waaronder

¹³ Artikel 95e, eerste en tweede lid, van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 46, eerste en tweede lid, van de Gaswet.

¹⁴ Besluit van 2 april 2013, *Stcrt.* 2013, nr. 9333.

¹⁵ Artikel 95e, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 46, eerste lid, van de Gaswet.

¹⁶ Besluit van 2 april 2013, *Stcrt.* 2013, nr. 9697.

¹⁷ Artikel 95d, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 45, eerste lid, van de Gaswet.

¹⁸ Besluit van 8 mei 2003, houdende regels voor de vergunning voor de levering van elektriciteit aan kleinverbruikers, *Stb.* 2003, nr. 207, laatstelijk gewijzigd bij Besluit van 13 maart, *Stb.* 2013, nr. 104 en Besluit van 2 juni 2003, houdende regels voor de vergunning voor levering gas aan kleinverbruikers, *Stb.* 2003, nr. 234, laatstelijk gewijzigd bij Besluit van 13 maart 2013, *Stb.* 2013, nr. 104.

¹⁹ Artikel 3, eerste lid, onder b, van het Besluit vergunning levering elektriciteit aan kleinverbruikers en artikel 3, tweede lid, onder b, van het Besluit vergunning levering gas aan kleinverbruikers.

²⁰ Besluit van 13 januari 2015, kenmerk: ACM/DC/2014/206603, op grond van artikel 4:4 van de Algemene wet bestuursrecht. Dit besluit is aangepast bij Besluit van 27 juni 2019, kenmerk ACM/UIT/513956.

²¹ Dit formulier is te vinden op de website van de ACM, [www.acm.nl](https://www.acm.nl/nl/download/bijlage/?id=12226), onder Energie, Energievergunning aanvragen (<https://www.acm.nl/nl/download/bijlage/?id=12226>).

easyEnergy. In dit besluit zal voor de beoordeling van de organisatorische kwaliteit van easyEnergy, meer specifiek de AO/IC, worden aangesloten bij de aspecten die volgens het Toetsingskader AO/IC in ieder geval deel dienen uit te maken van de AO/IC.

19. Onder het Toetsingskader AO/IC vallen zeven aspecten, deze aspecten zijn specifiek op energieleveranciers gericht. In dit besluit zijn in het bijzonder twee aspecten daarvan relevant:
 - *'Integer handelen'*: Een energieleverancier dient ervoor te zorgen dat zijn beheersmaatregelen niet teniet gedaan worden door niet integer (non-conform) handelen door leden van de organisatie. Als onderdeel van deze verantwoordelijkheid dient de energieleverancier de rol van compliance officer in te stellen die ingevuld wordt door een persoon die niet de hoogste leidinggevende is.
 - *'Beheersing bedrijfsprocessen'*: Een energieleverancier moet beschikken over een beschrijving van enkele hoofdprocessen, waaronder 'Verkoop'. De beschrijving voor het proces 'Verkoop' moet normen bevatten die worden vereist voor de periode waarbinnen de jaar- en eindafrekeningen aan klanten worden verstrekt. De energieleverancier dient de processen te beheersen in opzet, implementatie en werking; hierbij dient de leverancier er ook voor te zorgen dat zij voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.
20. Onder de plicht op betrouwbare wijze en tegen redelijke tarieven en voorwaarden zorg te dragen voor de levering van elektriciteit onderscheidenlijk gas aan de kleinverbruiker, wordt onder meer verstaan het verzenden binnen een redelijke termijn van een juiste en volledige (eind)afrekening aan de kleinverbruiker.²² Onder een redelijke termijn wordt verstaan dat een afnemer binnen 6 weken nadat hij van leverancier is gewisseld een eindafrekening moet ontvangen.²³ Voor een jaarafrekening is de redelijke termijn op 8 weken gesteld.²⁴

4 Bevindingen onderzoek ACM

21. In dit hoofdstuk zal achtereenvolgens worden ingegaan op twee van de zeven aspecten zoals genoemd in het Toetsingskader AO/IC, te weten 'Integer handelen' en 'Beheersing bedrijfsprocessen'. Allereerst wordt beschreven waaraan een leverancier moet voldoen. Vervolgens worden de bevindingen van de ACM ten aanzien van de twee aspecten beschreven. Tenslotte volgt de beoordeling van de ACM.

4.1 Integer handelen

4.1.1 Waar een leverancier aan moet voldoen

22. Het aspect 'Integer handelen' van het Toetsingskader AO/IC vereist dat bij een energieleverancier de rol van compliance officer is ingesteld, niet zijnde de hoogste leidinggevende.²⁵ Daaruit volgt dat er ook een functieomschrijving voor de rol van compliance officer moet zijn vastgelegd. In die functieomschrijving moet omschreven staan dat een compliance officer erop toeziet dat er gewerkt wordt volgens de door de organisatie zelf opgestelde normen en regels, en dat een compliance officer het voldoen aan de geldende wet- en regelgeving bewaakt.

²² Artikel 95b, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 44, eerste lid, van de Gaswet.

²³ Artikel 10a van de Regeling afnemers en monitoring Elektriciteitswet 1998 en Gaswet.

²⁴ Artikelen 2 en 3 van de Beleidsregel factureringstermijnen energie.

²⁵ Zie randnummer 18.

4.1.2 Wat de ACM heeft vastgesteld bij easyEnergy

23. Tijdens het bedrijfsbezoek van 26 september 2019 heeft easyEnergy aangegeven dat er een medewerker is die zich bezig houdt met kwaliteit en compliance, maar dat niet duidelijk is of deze medewerker daadwerkelijk de rol van compliance officer uitoefent.²⁶
24. Na het bedrijfsbezoek op 26 september 2019 heeft easyEnergy op verzoek van de ACM²⁷ een Procesbeschrijving Compliance officer aangeleverd, die getiteld is: "Scorecard medewerker kwaliteit en compliance".²⁸
25. Uit de Procesbeschrijving Compliance officer die easyEnergy heeft aangeleverd en uit hetgeen tijdens het bedrijfsbezoek naar voren kwam, kan de ACM niet afleiden of de rol van compliance officer bij iemand is belegd en of deze persoon niet de hoogste leidinggevende is.

4.1.3 Beoordeling van de ACM

26. Gelet op het voorstaande stelt de ACM vast dat easyEnergy niet voldoet aan het aspect 'Integer handelen', dat volgens het Toetsingskader AO/IC deel uitmaakt van een goede AO/IC van een vergunninghouder. De ACM oordeelt dat easyEnergy niet voldoende heeft aangetoond dat de rol van compliance officer is belegd en hoe deze rol is ingevuld.

4.2 Beheersing bedrijfsprocessen

4.2.1 Waar een leverancier aan moet voldoen

27. Het aspect 'Beheersing bedrijfsprocessen' houdt in dat de energieleverancier er voor dient te zorgen dat zij de processen beheerst in opzet, implementatie en werking. Dit betekent dat een leverancier er voor dient te zorgen dat de processen in de praktijk daadwerkelijk worden uitgevoerd zoals beschreven. Het Toetsingskader AO/IC noemt onder 'Beheersing bedrijfsprocessen' een aantal interne beheersmaatregelen die het proces 'Verkoop' tenminste dient te bevatten. Die beheersmaatregelen betreffen onder andere het stellen van duidelijke normen in de vorm van een periode waarbinnen de jaar- en eindafrekeningen aan de klanten moeten worden verstrekt. Deze normen in de procesbeschrijving dienen in de praktijk ook gehaald te worden.
28. Voor het versturen van eindafrekeningen is deze termijn maximaal 6 weken, na datum overstap of verhuizing van de kleinverbruiker en voor jaarafrekeningen is de termijn maximaal 8 weken.²⁹

4.2.2 Wat de ACM heeft vastgesteld bij easyEnergy

29. Na het bedrijfsbezoek op 26 september 2019 heeft de ACM easyEnergy verzocht om de Procesbeschrijving Facturatie (maand-, jaar- en eindafrekeningen) aan te leveren.³⁰ easyEnergy heeft de procesbeschrijving 'aanmaken voorschot en verbruiksnota' en de procesbeschrijving 'aanmaken eindafrekening' van Slim met Energie B.V.³¹ aan de ACM opgestuurd.³² In het begeleidend schrijven van easyEnergy werd aangegeven dat de

²⁶ Kenmerk ACM/UIT/524154, randnummers: 178-198.

²⁷ Kenmerk ACM/UIT/519879.

²⁸ Kenmerk ACM/IN/440389.

²⁹ Zie randnummer 19.

³⁰ Kenmerk ACM/UIT/519879.

³¹ In de aangeleverde gegevens gebruikt Slim met Energie B.V. de handelsnaam 'NieuweStroom'.

³² Kenmerk ACM/IN/440389.

procesbeschrijvingen voor easyEnergy niet zijn uitgewerkt op dezelfde wijze als voor Slim met Energie B.V. Wel werd aangegeven dat de processen systeem technisch hetzelfde zijn ingericht, met als verschil een geautomatiseerde trigger voor het draaien van een eind- of jaarafrekening.³³

30. In de procesbeschrijving 'aanmaken eindafrekeningen' worden voor het versturen van een eindafrekening twee termijnen genoemd, 42 kalenderdagen en 8 weken. Er is niet aangegeven welke termijn wordt gehanteerd voor de eindafrekeningen en welke termijn voor de jaarafrekeningen.
31. easyEnergy benoemt in de procesbeschrijving 'aanmaken eindafrekening' wel risico's die zich kunnen voordoen in het proces van het opstellen van een eindafrekening, maar de ACM kan op basis van deze procesbeschrijving niet beoordelen of easyEnergy voldoende interne beheersmaatregelen heeft geïmplementeerd die waarborgen dat deze risico's worden beheerst en dat de jaar- en eindafrekeningen op tijd worden verstuurd.
32. Vergunninghoudende leveranciers leveren maandelijks informatie aan de ACM over de wijze van presteren ten aanzien van het tijdig versturen van jaar- en eindafrekeningen aan kleinverbruikers. Deze informatie wordt door de ACM verwerkt in een 'scorecard'. De norm die in de scorecard geldt is een termijn van 6 weken voor eindafrekeningen,³⁴ dat wil zeggen dat eindafrekeningen uiterlijk 42 dagen na het beëindigen van de levering op een aansluiting moeten worden verzonden om aan deze norm te voldoen. Voor jaarafrekeningen wordt in de scorecard een norm gehanteerd van een termijn van 1 jaar en 2 maanden. Dat wil zeggen dat jaarlijks een jaarafrekening uiterlijk 425 dagen na de dag en maand van de initiële startdatum van levering moet worden verzonden.
33. easyEnergy heeft tijdens het bedrijfsbezoek op 26 september 2019 aangegeven een overzicht te kunnen aanleveren waarbij de datum van het beëindigen van de levering op de aansluiting en de datum van verzending van de eindfactuur zijn opgenomen. Dit overzicht met absolute aantallen heeft de ACM op 18 oktober 2019 ontvangen.³⁵ Uit dit document blijkt dat easyEnergy in elk geval sinds januari 2018 een achterstand heeft in het verzenden van eindafrekeningen. easyEnergy heeft op 26 september 2019 verklaard³⁶ onder andere de facturatie te migreren naar nieuwe facturatie software. Hierbij heeft zij aangegeven te verwachten dat waarschijnlijk eind Q1 van 2020 het grootste gedeelte van haar afnemers stapsgewijs gemigreerd wordt.
34. In reactie op de verstuurd gespreksverslagen³⁷ geeft easyEnergy op 8 januari 2020 aan bezig te zijn met de implementatie van haar nieuwe facturatie software.³⁸
35. Naar aanleiding van het bedrijfsbezoek op 26 september 2019 heeft easyEnergy op verzoek van de ACM overzichten aangeleverd van de datums waarop jaar- en eindafrekeningen zijn verzonden per klant in de onderzoeksperiode 1 januari 2018 tot 1 september 2019. In deze overzichten is het moment opgenomen waarop de jaar- en eindafrekening zijn samengesteld (onder de kolomtitels 'Datum Jaarafrekening 1' en 'Datum Eindafrekening'). Omwille van de

³³ Kenmerk ACM/IN/440389, bijlage 'Vertrouwelijk bericht_49.eml'.

³⁴ Zie randnummer 19.

³⁵ Kenmerk ACM/IN/440389.

³⁶ Kenmerk ACM/UIT/523843.

³⁷ Kenmerk ACM/UIT/523843.

³⁸ Kenmerk ACM/IN/458261.

doelmatigheid van het onderzoek hanteert de ACM de datum van samenstellen van de jaar- en eindafrekening in dit besluit als datum van verzending van de jaar- en eindafrekening.

36. Om inzicht te krijgen in de tijdigheid van facturatie door easyEnergy heeft de ACM de verzending van deze jaar- en eindafrekeningen afgezet tegen de geldende norm:³⁹
- a. Op basis van het door easyEnergy aangeleverde databestand heeft de ACM berekend dat in de onderzoeksperiode easyEnergy gemiddeld [VERTROUWELIJK] (elektriciteit) % en [VERTROUWELIJK] % (gas) van de jaarafrekeningen binnen één jaar en twee maanden (ofwel 425 dagen) heeft verzonden. [VERTROUWELIJK] % (elektriciteit) en [VERTROUWELIJK] % (gas) van de jaarafrekeningen is te laat verzonden. De late verzending is structureel. Volgens de door easyEnergy aangeleverde informatie middels de maandelijks scorecard uitvraag, is in [VERTROUWELIJK] kalendermaanden in de onderzoeksperiode meer dan [VERTROUWELIJK] van de jaarafrekeningen tijdig door easyEnergy verzonden. In [VERTROUWELIJK] kalendermaanden in de onderzoeksperiode is [VERTROUWELIJK] binnen acht weken door easyEnergy verzonden.
 - b. Op basis van het door easyEnergy aangeleverde databestand heeft de ACM berekend dat in 2018 easyEnergy gemiddeld [VERTROUWELIJK] % van de elektriciteitseindafrekeningen binnen 6 weken (en dus tijdig) heeft verzonden. [VERTROUWELIJK] % is te laat verzonden. De percentages voor de gaseindafrekeningen zijn respectievelijk [VERTROUWELIJK] % en [VERTROUWELIJK] %. De late verzending is structureel. Volgens de door easyEnergy aangeleverde informatie middels de scorecard, is in geen enkele kalendermaand 2018 meer dan [VERTROUWELIJK] % van de elektriciteitseindafrekeningen tijdig door easyEnergy verzonden. Voor de gaseindafrekeningen is dit percentage [VERTROUWELIJK] %, waarvan bij [VERTROUWELIJK] maanden minder dan [VERTROUWELIJK] % van de gaseindafrekeningen tijdig is verstuurd.
 - c. Op basis van het door easyEnergy aangeleverde databestand heeft de ACM berekend dat in de maanden januari 2019 tot en met augustus 2019 easyEnergy gemiddeld [VERTROUWELIJK] % van de elektriciteitseindafrekeningen binnen 6 weken heeft verzonden. [VERTROUWELIJK] % is te laat verzonden.⁴⁰ De percentages voor de gaseindafrekeningen zijn respectievelijk [VERTROUWELIJK] % en [VERTROUWELIJK] %.⁴¹ De late verzending is structureel. Volgens de door easyEnergy aangeleverde informatie middels de scorecard, is in de eerste 8 maanden van 2019 in bij de elektriciteitseindafrekening in [VERTROUWELIJK] maanden [VERTROUWELIJK] % van de facturen tijdig verstuurd. Bij de gaseindafrekeningen is in [VERTROUWELIJK] van de acht maanden minder dan [VERTROUWELIJK] % van de facturen tijdig verstuurd. Volgens het door easyEnergy aangeleverde databestand omvatte de achterstand in het verzenden van eindafrekeningen in de maand augustus 2019 een groep van [VERTROUWELIJK] eindrekeningen.

³⁹ Zie randnummer 19.

⁴⁰ Het totaalpercentage komt niet op 100% uit. Dit komt doordat een gedeelte van de facturen nog niet verstuurd is, maar dat hiervan nog niet beoordeeld kon worden of deze tijdig verstuurd zullen zijn.

⁴¹ Zie vorige voetnoot.

37. Door het laat verzenden van jaar- en eindafrekeningen heeft easyEnergy achterstand opgelopen bij het factureren.

4.2.3 Beoordeling van de ACM

38. Gelet op het voorstaande stelt de ACM vast dat easyEnergy, voor wat betreft het hoofdproces 'Verkoop' en het daarbij behorende subproces 'Facturatie', niet voldoet aan het aspect 'Beheersing bedrijfsprocessen', dat volgens het Toetsingskader AO/IC deel uitmaakt van een goede AO/IC van een vergunninghouder. Uit de aangeleverde data en de verklaringen van easyEnergy tijdens het bedrijfsbezoek blijkt dat zij in 2018 en de eerste acht maanden van 2019 haar proces voor het versturen van eind- en jaarafrekeningen qua werking niet beheerst. Bovendien blijkt easyEnergy gedurende 2018 en de eerste maanden van 2019 niet in staat de problemen met de facturatie snel aan te pakken: in maart 2019⁴² heeft easyEnergy aangegeven bezig te zijn met een verbetertraject middels implementatie van nieuwe software. De tijdigheid van facturatie was toen al ten minste een jaar niet op orde. In augustus 2019 werd een groot deel van de facturen nog niet binnen de wettelijke norm verstuurd. De ACM oordeelt dat easyEnergy hiermee niet voldoende heeft aangetoond het facturatieproces te beheersen in opzet, implementatie en werking.

5 Zienswijze easyEnergy en beoordeling door de ACM

39. De reactie van easyEnergy op het conceptbesluit bevatte geen zienswijze. Wel stelde easyEnergy vragen over de aanvullende vergunningsvoorschriften. Naar aanleiding daarvan heeft de ACM enkele randnummers in het definitieve besluit verduidelijkt ten opzichte van het conceptbesluit.
40. easyEnergy vroeg in haar reactie ook aandacht van de ACM voor de tijdigheid en volledigheid van aanlevering P4 data door netbeheerders en aandacht voor het tijdig aanleveren van de zogenoemde Calgos-gegevens door de netbeheerder. Deze twee onderwerpen zijn ook tijdens het onderzoek aan de orde gekomen en al meegewogen door de ACM bij haar besluitvorming.

6 Conclusie

41. De ACM stelt gelet op het voorgaande vast dat easyEnergy niet voldoet aan twee van de zeven aspecten zoals genoemd in het Toetsingskader AO/IC, te weten 'Integer handelen' en 'Beheersing bedrijfsprocessen'. De ACM ziet daarom aanleiding om aanvullende voorschriften te verbinden aan de aan easyEnergy verleende vergunningen.
42. De aanvullende vergunningvoorschriften zijn bedoeld om te waarborgen dat easyEnergy blijvend beschikt over de benodigde organisatorische kwaliteit voor uitvoering van haar taken als energieleverancier. Dit is van belang met het oog op bescherming van kleinverbruikers.
43. De aanvullende voorschriften houden in dat easyEnergy jaarlijks een assurance rapport, opgesteld door een externe accountant, aan de ACM moet verstrekken. Het eerste rapport dient uiterlijk 31 oktober 2020 aan de ACM verstrekt te zijn. In de aanvullende voorschriften is gespecificeerd over welke onderdelen de rapportage moet gaan. Deze onderdelen komen

⁴² Middels telefoongesprek, zie randnummer 5.

voort uit de gebreken die de ACM in de voorgaande hoofdstukken heeft geconstateerd bij de organisatorische kwaliteit van easyEnergy.

44. De ACM ziet deze aanvullende voorschriften als een effectief toezichtsinstrument. Als de ACM uit de verklaringen van de accountant concludeert dat easyEnergy desondanks de organisatorische kwaliteit voor het leveren van elektriciteit of gas niet op orde heeft, kan zij besluiten om over te gaan tot het intrekken van de betreffende vergunning van easyEnergy.
45. Achtereenvolgende verklaringen van de accountant die door de ACM als positief worden beoordeeld, kunnen aanleiding geven voor de ACM te zijner tijd de aanvullende voorschriften in te trekken.

7 Besluit

46. De ACM besluit zowel de vergunning van easyEnergy voor het leveren van elektriciteit⁴³ als de vergunning van easyEnergy voor het leveren van gas⁴⁴ aan te vullen met de voorschriften zoals opgenomen in Bijlage 1 van dit besluit.
47. De ACM publiceert de openbare versie van dit besluit op haar website.
48. Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag waarop het is bekend gemaakt.⁴⁵

Den Haag, 17 maart 2020
(datum feitelijke ondertekening)

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,
namens deze:

Autoriteit Consument en Markt,
voor deze:

w.g.

ir. E.J. Hummelen
Teammanager Directie Consumenten

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

⁴³ Besluit met kenmerk ACM/DC/2017/201571.

⁴⁴ Besluit met kenmerk ACM/DC/2017/201572.

⁴⁵ Artikel 3:40 van de Algemene wet bestuursrecht.

Bijlage 1 Aanvullende voorschriften

Aanvullende voorschriften vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt in haar besluit met kenmerk ACM/UIT/525802 voor het besluit tot verlenen van een vergunning voor de levering van elektriciteit aan e-Energy Europe B.V. van 3 maart 2017 met kenmerk ACM/DC/2017/201571 en voor het besluit tot verlenen van een vergunning voor de levering van gas aan e-Energy Europe B.V. van 3 maart 2017 met kenmerk ACM/DC/2017/201572

1. e-Energy Europe B.V. dient uiterlijk op 15 april 2020 een functieomschrijving van de rol van compliance officer te hebben en deze functie te hebben toebedeeld aan een medewerker, niet zijnde de hoogste leidinggevende.
2. e-Energy Europe B.V. dient ervoor te zorgen dat uiterlijk op 1 juli 2020 de opzet, implementatie en werking van haar procedure voor facturatie voldoet aan de toetsingscriteria zoals opgenomen in het door de Autoriteit Consument en Markt vastgestelde Toetsingscriteria AO/IC. Als onderdeel van dit voorschrift moet e-Energy Europe B.V. de opzet, implementatie en werking van haar procedure voor facturatie laten voldoen aan de volgende criteria:
 - a. e-Energy Europe B.V. legt in haar procesbeschrijving voor facturatie duidelijke normen vast voor de termijnen waarbinnen jaar- en eindafrekeningen aan kleinverbruikers worden verzonden en brengt indicatoren aan voor de beheersing van de tijdigheid van de facturering. e-Energy Europe B.V. neemt daarbij de wettelijke normen in acht. e-Energy Europe B.V. volgt een beschreven, door de directie geaccordeerde, methode om risico's aangaande de tijdigheid van facturering te beheersen.
 - b. e-Energy Europe B.V. werkt in de praktijk volgens de door haar opgestelde procesbeschrijving voor facturatie.
3. e-Energy Europe B.V. dient uiterlijk op 31 oktober 2020 aan de ACM een assurance-rapport te verstrekken dat door een externe accountant is opgesteld. Dit assurance-rapport dient een rapportage te bevatten over:
 - a. het in randnummer 1 beschreven voorschrift,
 - b. het in randnummer 2 beschreven voorschrift,
 - c. het aantal eindfacturen dat e-Energy Europe B.V. in de periode 1 juli 2020 tot en met 30 september 2020 wettelijk zou moeten versturen: welk percentage hiervan e-Energy Europe B.V. binnen de termijn van 6 weken heeft verstuurd en het hierbij behorende absolute aantal,
 - d. het aantal jaarfacturen dat e-Energy Europe B.V. in de periode 1 juli 2020 tot en met 30 september 2020 wettelijk zou moeten versturen: welk percentage hiervan e-Energy Europe B.V. binnen de termijn van 8 weken heeft verstuurd en het hierbij behorende absolute aantal,
 - e. dat de achterstand van de nog niet verzonden jaar- en eindafrekeningen in de periode 1 januari 2018 tot heden is ingelopen.

4. e-Energy Europe B.V. dient jaarlijks in de jaren na 2020 uiterlijk op 31 oktober aan de ACM een assurance-rapport te verstrekken dat door een externe accountant is opgesteld. Dit assurance-rapport dient een rapportage te bevatten over:
 - a. het aantal eindfacturen dat e-Energy Europe B.V. in de twaalf maanden tot aan 1 oktober van dat jaar wettelijk zou moeten versturen: welk percentage hiervan EasyEnergy binnen de termijn van 6 weken heeft verstuurd en het hierbij behorende absolute aantal,
 - b. het aantal jaarfacturen dat e-Energy Europe B.V. in de twaalf maanden tot aan 1 oktober van dat jaar wettelijk zou moeten versturen: welk percentage hiervan e-Energy Europe B.V. binnen de termijn van 8 weken heeft verstuurd en het hierbij behorende absolute aantal.