

## Openbaar Besluit

Ons kenmerk: ACM/DC/2015/206198

Zaaknummer: 13.0924.27

Datum:

**Besluit tot wijziging van de vergunningen van Coöperatieve Duurzame Energie Unie U.A. (hierna: DE Unie) voor levering van elektriciteit (kenmerk: ACM/DC/2013/203265) en gas (kenmerk: ACM/DC/2013/203272) aan kleinverbruikers, op grond van artikel 95e van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 46 van de Gaswet.**

### A. Inleiding

1. Bij besluiten van 1 augustus 2013 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) in mandaat van de Minister van Economische Zaken (hierna: de Minister) aan Coöperatieve Duurzame Energie Unie U.A. (hierna: DE Unie) vergunningen verleend voor het leveren van elektriciteit in de zin van artikel 95a van de Elektriciteitswet 1998 (hierna: E-wet) en voor het leveren van gas in de zin van artikel 43 van de Gaswet aan kleinverbruikers<sup>1</sup>.
2. Met dit besluit worden door ACM, na daartoe onderzoek te hebben gedaan, aanvullende voorschriften verbonden aan de aan DE Unie verleende vergunningen. Deze aanvullende voorschriften zien op de organisatorische kwaliteit van DE Unie.
3. Een vergunninghoudende leverancier is wettelijk verplicht te beschikken over, onder andere, de benodigde organisatorische kwaliteit voor een goede uitvoering van haar taak. DE Unie is als vergunninghoudende leverancier verantwoordelijk voor het opmaken en verzenden van jaar- en eindafrekeningen aan alle afnemers die door DE Unie worden beleverd.
4. DE Unie werkt voor haar klantenwerving en levering samen met andere coöperaties. Leden van die coöperaties kunnen een leveringscontract aangaan met DE Unie. DE Unie heeft vanaf het moment van verkrijgen van de leveringsvergunningen back-office activiteiten, waaronder het opmaken en verzenden van jaarafrekeningen en eindafrekeningen, uitbesteed aan de Coöperatie TexelEnergie U.A (hierna: Texel Energie). Texel Energie voerde deze taak uit onder verantwoordelijkheid van DE Unie.

---

<sup>1</sup> Besluiten met respectievelijk de kenmerken: ACM/DC/2013/203265 en ACM/DC/2013/203272.

## Openbaar Besluit

5. In 2015 is uit onderzoek van ACM gebleken dat DE Unie haar organisatorische kwaliteit onvoldoende op orde heeft, hetgeen zich uit doordat zij haar facturatieproces niet beheerst. DE Unie heeft hierdoor forse achterstanden opgelopen met het verzenden van jaarafrekeningen en eindafrekeningen. ACM ziet zich genoodzaakt om hiertoe aanvullende voorschriften op te nemen in de vergunningen voor het leveren van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers van DE Unie.
6. In het hiernavolgende zal eerst de procedure en het juridisch kader worden geschetst. Vervolgens zal de motivering tot het stellen van aanvullende voorschriften worden uiteengezet. Tot slot volgen de aanvullende voorschriften zelf.

### B. Procedure

7. Op 13 februari 2015 heeft ACM bij het ACM Bedrijvenloket een signaal ontvangen dat Texel Energie niet in staat is jaar- en eindfacturen tijdig te versturen<sup>2</sup>.
8. Op 17 februari 2015 heeft de directeur van DE Unie in een telefoongesprek<sup>3</sup> aan ACM bevestigd dat Texel Energie niet in staat is geweest om het facturatieproces uit te voeren, maar dat DE Unie de problemen aan het herstellen is. ACM heeft aangedrongen op snelle reparatie en heeft tevens aangegeven dat te willen controleren.
9. Op 19 februari 2015 heeft het bestuur van DE Unie schriftelijk aan ACM bevestigd dat Texel Energie niet in staat is gebleken om tijdig jaarafrekeningen en eindafrekeningen op te maken en te verzenden. DE Unie geeft aan per 1 januari 2015 de taken (waaronder de facturatie) die waren uitbesteed aan Texel Energie onder te gaan brengen binnen DE Unie, op een andere locatie, waar deze taken door een ander team zullen worden uitgevoerd<sup>4</sup>.
10. Op 27 februari 2015 heeft Texel Energie een nieuwsbrief<sup>5</sup> aan haar leden gestuurd met de titel "*Nieuwsbrief namens de RvC TexelEnergie aan de leden / klanten*" waaruit blijkt dat klanten van de coöperatie Texel Energie over een langere periode dan de daartoe voorgeschreven periode een afrekening gaan ontvangen. In de nieuwsbrief staat de volgende passage:

---

<sup>2</sup> Kenmerk: 2015306182

<sup>3</sup> Van dit gesprek is een verslag gemaakt dat in ingeboekt in het dossier. PV-nummer:13.0924.27- 201520419.

<sup>4</sup> Kenmerk: 2015306177.

<sup>5</sup> Kenmerk: 2015404725.

## Openbaar Besluit

*“Concreet betekent dit dat wij voor klanten die op 1 maart nog geen jaarafrekening hebben ontvangen een jaarrekening op gaan stellen over de periode 1 september 2013 tot 1 maart 2015”.*

11. Op 10 maart 2015 heeft de directeur van DE Unie telefonisch aan ACM aangegeven alle benodigde meetgegevens opnieuw te hebben opgevraagd en medio april 2015 alle klanten een factuur te zullen sturen.
12. Op 13 april 2015 heeft ACM telefonisch gesproken met de directeur van DE Unie. Namens DE Unie wordt opgemerkt dat er nog steeds aan de achterstand van de facturatie wordt gewerkt maar dat deze nog niet is weggewerkt. ACM heeft in dit gesprek aangekondigd een onderzoek te zullen starten naar de facturatie van DE Unie.
13. Per brief van 29 april 2015<sup>6</sup> heeft ACM aangekondigd om op 12 mei 2015 een bedrijfsbezoek uit te voeren bij DE Unie. Hierin is aangegeven dat het bedrijfsbezoek bij DE Unie zal zien op de organisatorische kwaliteit van DE Unie, meer in het bijzonder op de facturatie van DE Unie.
14. Op 12 mei 2015 heeft er een bedrijfsbezoek<sup>7</sup> plaatsgevonden bij DE Unie op grond van het vermoeden dat de organisatorische kwaliteit van DE Unie op dat moment onvoldoende was.
15. Op 2 juni mei 2015 heeft ACM schriftelijk een verzoek<sup>8</sup> gedaan aan DE Unie om informatie te verstrekken die aangeeft wat de achterstand in jaar- en eindfacturen bedraagt per 1 juni 2015. Op 17 juni 2015 heeft DE Unie tijdig de gevraagde informatie opgeleverd. Deze informatie is geanalyseerd en op 6 juli 2015 telefonisch<sup>9</sup> besproken met DE Unie.

---

<sup>6</sup> De brief met de aankondiging van het bedrijfsbezoek is opgenomen in het dossier. PV-nummer: 13.0924.27; 2015202318

<sup>7</sup> Het Verslag van Bevindingen is opgenomen in het dossier. PV-nummer 13.0924.27; 2015204713

<sup>8</sup> Het informatieverzoek is opgenomen in het dossier. PV-nummer: 13.0924.27; 2015203000

<sup>9</sup> Het verslag van dit telefoongesprek is opgenomen in het dossier. PV-nummer 13.0924.27; 2015204718

## Openbaar Besluit

### C. Juridisch kader

#### **Elektriciteitswet 1998 (hierna: Elektriciteitswet)**

16. Artikel 95a, eerste lid, van de Elektriciteitswet:  
*“Het is verboden 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.”*
17. Artikel 95d, eerste lid, van de Elektriciteitswet:  
*“Onze Minister verleent op aanvraag een vergunning indien de aanvrager genoegzaam 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 als opgenomen in dit hoofdstuk na te komen.”*
- (..)*
18. Artikel 95<sup>e</sup>, eerste en tweede lid, van de Elektriciteitswet:
- 1. “Onze Minister kan voorschriften en beperkingen verbinden aan een vergunning.*
  - 2. Onze Minister kan de aan een vergunning verbonden voorschriften of beperkingen wijzigen.*

#### **Gaswet**

19. Artikel 43, eerste lid, van de Gaswet:  
*“Het is verboden zonder vergunning gas te leveren aan afnemers die beschikken over een aansluiting op een net met een totale maximale capaciteit van ten hoogste 40 m<sup>3</sup>(n) per uur.”*
20. Artikel 45, eerste lid, van de Gaswet:  
*“Onze Minister verleent op aanvraag een vergunning indien de aanvrager genoegzaam 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 als opgenomen in dit hoofdstuk na te komen.”*
21. Artikel 46, eerste en tweede lid, van de Gaswet:
- 1. “Onze Minister kan voorschriften en beperkingen verbinden aan een vergunning.*

## Openbaar Besluit

2. *Onze Minister kan de aan een vergunning verbonden voorschriften of beperkingen wijzigen.(...)*

### **Bve/Bvg**

22. 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, bedoeld in artikel 95, eerste lid van de Elektriciteitswet, respectievelijk artikel 45, eerste lid van de Gaswet. In het Besluit vergunning levering elektriciteit aan kleinverbruikers (verder: Bve) en het Besluit vergunning levering gas aan kleinverbruikers (verder: Bvg) zijn bedoelde nadere regels gesteld<sup>10</sup>. In het Bve en het Bvg is bepaald dat een leverancier over een goede administratieve organisatie, met inbegrip van de financiële administratie, en over een goede interne of externe controle hierop moet beschikken.

### **Toetsingskader Administratieve Organisatie en Interne Controle (AO/IC)**

23. Voor de criteria van een goede AO/IC, waarbij onder andere de facturatieprocessen zijn geborgd, wordt verwezen naar het Toetsingskader AO/IC<sup>11</sup> voor de aanvraag van een vergunning voor het leveren van elektriciteit en/of gas aan kleinverbruikers op grond van artikel 95d, eerste lid van de E-wet, respectievelijk artikel 45, eerste lid van de Gaswet. ACM heeft dit toetsingskader bij besluit van 13 januari 2015<sup>12</sup> op grond van artikel 4:4 van de Awb vastgesteld. ACM heeft hiermee invulling gegeven aan artikel 3, eerste lid, sub b, van het Bve en artikel 3, tweede lid, sub b, van het Bvg.

### **Mandaat**

24. Bij *'Besluit mandaat, volmacht en machtiging ACM'*<sup>13</sup> heeft de Minister mandaat, volmacht en machtiging verleend aan ACM tot onder andere het nemen van besluiten die verband houden met artikel 95d, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998.
25. Bij *'Besluit organisatie, mandaat, volmacht en machtiging ACM 2013'*<sup>14</sup> is mandaat en machtiging verleend aan de directeur en de teammanagers van de Directie

<sup>10</sup> Besluit van 8 mei 2003, houdende regels voor de vergunning voor levering van elektriciteit aan kleinverbruikers, *Stb.* 2003, nr. 207, laatstelijk gewijzigd bij besluit van 5 april 2005, *Stb.* 2005, nr. 200 en Besluit van 2 juni 2003, houdende regels voor de vergunning voor levering van gas aan kleinverbruikers, *Stb.* 2003, nr. 234, laatstelijk gewijzigd bij besluit van 5 april 2005, *Stb.* 2005, nr. 200.

<sup>11</sup> Te vinden op de website van ACM, [www.acm.nl](http://www.acm.nl), onder Energie, Vergunningen

<sup>12</sup> Besluit van 13 januari 2015 met kenmerk ACM/DC/2014/206603 (Staatscourant 19 januari 2015, nr. 1440).

<sup>13</sup> Besluit van 2 april 2013, *Strct.* 2013, nr. 9333

<sup>14</sup> Besluit van 2 april 2013, *Strct.* 2013, nr. 9697

## Openbaar Besluit

Consumenten van ACM voor het nemen van besluiten en het verrichten van overige handelingen die verband houden met de Elektriciteitswet 1998 voor zover deze specifiek op consumentenbelangen zien. De directeur en teammanagers van de Directie Consumenten zijn aldus bevoegd om het onderhavige besluit (in ondermandaat) te nemen.

### **D. Motivering van dit besluit: Constatering van achterstanden van de facturatie bij DE Unie**

26. Op 12 mei 2015 heeft ACM een bedrijfsbezoek afgelegd aan DE Unie. ACM heeft hiervan een verslag opgesteld<sup>15</sup>. De hieronder genoemde verklaringen (randnummers 28 tot en met 43) zijn in dit verslag vastgelegd.
27. ACM heeft na het bedrijfsbezoek, op 2 juni 2015, een informatieverzoek<sup>16</sup> naar DE Unie gestuurd met betrekking tot de achterstanden van DE Unie met de facturaties, de jaarafrekeningen en de eindafrekeningen.

#### ***Bedrijfsbezoek***

28. Het bedrijfsbezoek<sup>17</sup> op 12 mei 2015 had als doel:
  1. De problemen van DE Unie bij het verzenden van eind- en jaarfacturen in 2014 en 2015 en de oorzaken hiervan vast te leggen.
  2. Vast te leggen welke oplossing(en) DE Unie zoekt om de betrokken consumenten alsnog een juiste eind en/of jaarfactuur te sturen en dit bij volgende facturen direct tijdig te kunnen doen.
  3. Vast te stellen in welke mate de scorecard<sup>18</sup> voor tijdigheid van facturatie door DE Unie een correcte weergave geeft van de tijdigheid van verzonden eind- en jaarfacturen in 2014 en 2015.

#### *Ad 1: Problemen en oorzaken:*

29. Het uitvoeren van het facturatieproces is in de periode na vergunningverlening per 1 augustus 2013 tot aan 1 januari 2015 door DE Unie uitbesteed aan Texel Energie.

---

<sup>15</sup> Zie Verslag van Bevindingen, opgenomen in dossier. PV-nummer: 13.0924.27; 2015204713

<sup>16</sup> Het informatieverzoek is opgenomen in het dossier. PV-nummer: 13.0924.27; 2015203000

<sup>17</sup> Zie Verslag van Bevindingen, opgenomen in dossier. PV-nummer: 13.0924.27; 2015204713

<sup>18</sup> Vergunning houdende leveranciers leveren maandelijks informatie aan ACM aan over de performance van de kritieke vrije marktprocessen verhuizen, switchen en factureren. ACM kan de tijdigheid van de afrekeningen hiermee monitoren. ACM stelt een overzicht op van de aangeleverde data, dit overzicht is de "scorecard".

## Openbaar Besluit

Texel Energie is niet in staat geweest tijdig jaar- en eindafrekeningen te verzenden aan afnemers. In oktober 2014 bedroeg de achterstand meer dan 3000 facturen<sup>19</sup>.

30. DE Unie heeft bij het bedrijfsbezoek verklaard dat er op 12 mei 2015 nog een kleine groep achterstallige jaarafrekeningen diende te worden verzonden. DE Unie heeft tevens verklaard dat er nog geen enkele eindafrekening is verstuurd.

### *Tussenconclusie*

31. Het proces voor herinneren en aanmanen van DE Unie (als onderdeel van het facturatieproces) is tot januari 2015 niet correct en zorgvuldig uitgevoerd door Texel Energie. Hierdoor was er bij DE Unie geen zicht op de betalingsachterstanden en debiteurenadministratie en zijn de betalingsachterstanden opgelopen.
32. DE Unie beschikte in 2014 over een beperkte informatievoorziening vanuit Texel Energie over de tijdigheid van de facturatie en de financiële consequenties daarvan.

### *Ad 2: Gezochte oplossingen door DE Unie:*

33. In mei 2014 is bij DE Unie het vermoeden ontstaan dat er problemen bestonden met de uitvoering van back-office activiteiten door Texel Energie. DE Unie heeft verklaard dat deze volgens Texel Energie te wijten waren aan problemen rondom de implementatie van een nieuw facturatiesysteem.
34. In de periode mei 2014 tot en met oktober 2014 heeft DE Unie onderzoek gedaan (uitgevoerd door een gespecialiseerd extern bureau) bij Texel Energie naar de omvang van de problemen en de oorzaken ervan.
35. In november 2014 heeft het Bestuur van DE Unie de conclusie getrokken dat de back-office activiteiten niet langer bij Texel Energie kunnen blijven omdat deze niet in staat is gebleken om de problemen op te lossen en om aan DE Unie te rapporteren over de (financiële) prestaties van Texel Energie.
36. In december 2014 heeft het Bestuur van DE Unie het besluit genomen om per 1 januari 2015 een nieuwe back-office op te zetten binnen DE Unie.
37. Over de duur van het eigen onderzoek van DE Unie, van mei 2014 tot december 2014, en de besluitvorming daarover, heeft DE Unie verklaard dat de directie van Texel Energie werd gevoerd door een oud-commissaris van Texel Energie die te lang het

---

<sup>19</sup> Zie brief van DE Unie aan ACM in antwoord op het informatieverzoek van 2 juni 2015, per e-mail gestuurd en opgenomen in dossier. PV-nummer: 13.0924.27; 2015305009.

## Openbaar Besluit

vertrouwen heeft gekregen van DE Unie om binnen Texel Energie een oplossing te vinden.

38. Per 1 januari 2015 heeft DE Unie met haar eigen back-office de facturering overgenomen van Texel Energie, met blijvende gebruikmaking van het facturatiesysteem van Texel Energie, waarvoor door DE Unie specialistische kennis is ingehuurd.
39. DE Unie is vanaf dat moment achterstanden gaan inlopen en heeft verklaard dat ze "maatwerk"-afspraken maakt met klanten die de achterstallige betalingen aan DE Unie in termijnen willen voldoen.

### *Ad 3: Correctheid scorecard*

40. Iedere vergunninghouder moet aan ACM maandelijks een ingevulde scorecard aanleveren. Het invullen van de scorecard voor DE Unie is vanaf het moment van vergunningverlening per 1 augustus 2013 tot 1 januari 2015 uitgevoerd door Texel Energie.
41. DE Unie heeft over de gegevens in de scorecard verklaard dat er fouten in voorkomen als gevolg van interpretatiefouten bij het invullen en dat er over een periode van drie maanden in 2014 (juli, augustus, september) geen gegevens (meer) bekend zijn.
42. DE Unie heeft verklaard dat er bij het doornemen van de mailboxen van een ex-werknemer van Texel Energie meerdere onbeantwoorde verzoeken van ACM zijn aangetroffen, ook die aangaande het invullen van de scorecard.
43. DE Unie heeft verklaard vanaf 1 januari 2015 zelf het facturatieproces uit te voeren en ook de scorecard in te vullen.

### **Informatieverzoek**

44. Om de stand van zaken in de facturatie precies te kennen heeft ACM op 2 juni 2015 een informatieverzoek naar DE Unie gestuurd dat zag op de achterstanden met het sturen van jaar- en eindafrekeningen door DE Unie. Op 17 juni 2015 heeft DE Unie dit informatieverzoek beantwoord<sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup> Zie brief van DE Unie aan ACM in antwoord op het informatieverzoek van 2 juni 2015, per e-mail gestuurd en opgenomen in dossier. PV-nummer: 13.0924.27; 2015305009



## Openbaar Besluit

45. Op 6 juli 2015 is de door DE Unie opgeleverde informatie telefonisch<sup>21</sup> besproken met DE Unie. De achterstand was grotendeels, echter nog niet geheel, weggewerkt. Er bleek in de opgeleverde data tevens sprake van een overlap tussen de categorie klanten die nog een jaarfactuur zouden moeten ontvangen en de categorie klanten die nog een eindfactuur moesten ontvangen. Dit aantal was niet gekwantificeerd.
46. DE Unie heeft verklaard de tot op dat moment nog bestaande achterstanden in de facturatie in te zullen gaan lopen via het reguliere administratieve proces van DE Unie.

### E. Zienswijze DE Unie

47. DE Unie heeft op 14 september 2015 een schriftelijke zienswijze ingediend op het concept van dit besluit. Voor zover deze niet is overgenomen in het besluit wordt hieronder ingegaan op deze zienswijze.
48. In haar zienswijze verzoekt DE Unie de naam Texel Energie niet te noemen omdat, zo stelt DE Unie, DE Unie formeel verantwoordelijk was en het noemen van Texel Energie niet nodig en mogelijk beschadigend is voor Texel Energie.
49. ACM is van mening dat Texel Energie in opdracht van DE Unie werkt, maar een dermate cruciale rol heeft gespeeld in het te laat of niet factureren van klanten van de DE Unie dat deze zelfstandig genoemd moet worden voor een juist begrip van de situatie.
50. In haar zienswijze ten aanzien van randnummer 14 van het concept van dit besluit geeft DE Unie aan dat het bedrijfsbezoek op 12 mei 2015 van ACM aan DE Unie heeft plaatsgevonden op grond van het vermoeden dat de organisatorische kwaliteit van DE Unie "tot het begin van 2015" onvoldoende was.
51. ACM heeft het bedrijfsbezoek echter uitgevoerd in het kader van een onderzoek naar de organisatorische kwaliteit van de vergunninghoudende leverancier, DE Unie, op het gebied van factureren van kleinverbruikers op dat moment, zoals ook blijkt uit het doel van het bedrijfsbezoek zoals geformuleerd in het Verslag van Bevindingen<sup>22</sup> van het Bedrijfsbezoek.

---

<sup>21</sup> Verslag van het gesprek is opgenomen in het dossier. PV nummer: 13.0924.27; 2015403940

<sup>22</sup> Verslag van het gesprek is opgenomen in het dossier. PV nummer: 13.0924.27; 2015403940

## Openbaar Besluit

52. In haar zienswijze ten aanzien van randnummer 57 van het concept besluit (het dictum) verzoekt DE Unie ACM rekening te houden met *“de mogelijkheid dat het bij een klein aantal klanten door bijzondere omstandigheden niet mogelijk zou kunnen zijn om tijdig een correcte jaar- of eindafrekening te maken”*. DE Unie geeft aan dat ondanks er *“alles aan [te] zullen doen om dit niet te laten voorkomen is dit een risico dat niet geheel uit te sluiten is”*.
53. ACM heeft ervoor gekozen om het dictum niet aan te passen. Gezien de tijd die DE Unie al heeft gehad om de achterstanden in de facturering in te lopen, en de tijd die zij hiervoor nog krijgt (december 2015) vindt ACM het niet onredelijk om uit te gaan van het volledig inlopen van de achterstanden door DE Unie. Bij de beoordeling van de navolging van DE Unie aan de voorschriften bij dit besluit houdt ACM rekening met de beginselen van redelijkheid en proportionaliteit.

### F. Conclusie onderzoek ACM

54. Uit het onderzoek blijkt dat DE Unie haar facturatieproces niet heeft beheerst in de gehele periode vanaf vergunningverlening in september 2013 tot aan overgang van de back-office van Texel Energie naar DE Unie op 1 januari 2015. DE Unie is daarna, van 1 januari 2015 tot aan het bedrijfsbezoek op 12 mei 2015 niet in staat gebleken de achterstanden geheel op te lossen door afnemers een jaar- of eindafrekening te sturen.
55. DE Unie heeft onvoldoende controle gehad over de uitvoering van het facturatieproces door Texel Energie. Er was sprake van een gebrekkige informatievoorziening van Texel Energie naar DE Unie en DE Unie heeft laat ingegrepen. Tijdens de periode van onderzoek en besluitvorming door DE Unie is de achterstand maandenlang verder opgelopen.
56. ACM stelt vast dat DE Unie inmiddels heeft ingegrepen in de oorzaken van de problemen door de back-office volledig te verplaatsen, zowel in fysieke als in administratieve zin, en vergaand bezig is met het herstellen van de ontstane problemen met de facturatie.
57. ACM stelt vast dat de achterstanden bij de facturatie, jaarafrekeningen en eindafrekeningen van DE Unie per 1 juni 2015 nog niet geheel zijn weggewerkt, maar dat DE Unie inmiddels wel een groot deel heeft ingelopen. Tegelijk stelt ACM vast dat de rapportages van DE Unie aan ACM inconsistenties bevatten, waardoor onduidelijk is of DE Unie nu wel voldoende zicht heeft op alle wachtende jaar- en eindafrekeningen.

## Openbaar Besluit

58. DE Unie is als vergunninghoudende leverancier wettelijk verplicht te beschikken over een goede organisatorische kwaliteit. Hieronder valt het hebben van een goede administratieve organisatie, waaronder ook wordt verstaan dat het facturatieproces door DE Unie wordt beheerst, ook als deze wordt uitgevoerd door een derde partij (in dit geval Texel Energie).
59. ACM heeft de wettelijke taak toezicht te houden op vergunninghoudende leveranciers in de zin van artikel 95a, eerste lid, van de Elektriciteitswet en artikel 43, eerste lid, van de Gaswet. Een vergunninghoudende leverancier moet kunnen aantonen te beschikken over de benodigde organisatorische en financiële kwaliteiten voor een goede uitvoering van zijn taak. Een leverancier moet aantonen dat hij redelijkerwijs in staat kan worden geacht zijn verplichtingen na te komen. ACM heeft op grond van artikel 95e, eerste lid, van de Elektriciteitswet en artikel 46, eerste lid, van de Gaswet de mogelijkheid om voorschriften te verbinden aan een vergunning.
60. ACM wil waarborgen dat DE Unie haar AO/IC op orde brengt en het facturatieproces blijvend beheerst. Daarnaast wil ACM dat DE Unie het alsnog verzenden van de wachtende jaar- en eindfacturen zo snel mogelijk voltooit.
61. Om te voldoen aan de eisen aan de organisatorische kwaliteit van een vergunninghoudende leverancier moet de organisatorische kwaliteit van DE Unie voldoen aan de toetsingscriteria zoals opgenomen in artikel 95d van de Elektriciteitswet en artikel 45 van de Gaswet, het Bve en het Bvg, alsmede het Toetsingskader AO/IC<sup>23</sup>.
- G.** ACM ziet zich gezien het bovenstaande genoodzaakt om voorschriften te verbinden aan de leveringsvergunning van DE Unie die zien op de organisatorische kwaliteit van DE Unie.

---

<sup>23</sup> Zie hiervoor de website van ACM, [www.acm.nl](http://www.acm.nl)

## Openbaar Besluit

### G. Dictum

62. Gelet op het bovenstaande besluit ACM tot het stellen van expliciete eisen aan de organisatorische kwaliteit van DE Unie. DE Unie dient uiterlijk per 1 december 2015, door middel van een assurance-rapport, welke is opgesteld door een externe accountant, aan ACM aan te tonen te voldoen aan de hierna genoemde voorschriften. ACM zal tot dat moment toe blijven zien op de aanpassingen die DE Unie doet. De vergunning tot levering van elektriciteit (verder: elektriciteitsvergunning) en de vergunning tot levering van gas (verder: gasvergunning), worden met de volgende voorschriften aangevuld.
63. Na randnummer 25 en onder vernummering van randnummers 26 tot en met 28 van de vergunning van DE Unie voor het leveren van elektriciteit aan kleinverbruikers en na randnummer 27 en onder vernummering van de randnummers 28 tot en met 30 van de vergunning van DE Unie voor het leveren van gas aan kleinverbruikers worden de onderstaande voorschriften toegevoegd:

*“DE Unie wordt verplicht tot:*

- a. Het wegnemen van alle achterstanden uit de periode 1 augustus 2013 tot 1 januari 2015 in het verzenden van zowel jaarafrekeningen als eindafrekeningen;*
  - b. Het stellen van normen en aanbrengen van indicatoren voor de beheersing van de tijdigheid van facturering. Deze normen en indicatoren omvatten de wettelijk vereiste normen en indicatoren hiervoor.*
  - c. Het vastleggen en toepassen van processen voor tijdige facturering en het volgen van een beschreven, en door de directie geaccordeerde, methode om risico's aangaande de facturering te beheersen. Deze methode bevat een overzicht van risico's en beheersmaatregelen en wordt eenmaal per boekjaar geactualiseerd.*
64. Om een blijvend goede organisatorische kwaliteit te waarborgen vereist ACM tevens na 1 jaar een controle op de werking van het facturatieproces van DE Unie:

## Openbaar Besluit

- d. *Ter controle moet DE Unie tevens 12 maanden na dagtekening van dit besluit aan ACM aantonen dat ze het facturatieproces voor het tijdig verzenden van jaarafrekeningen en eindafrekeningen gedurende de periode na 1 december 2015 in werking heeft beheerst.*

Den Haag,

Datum:

De Minister van Economische Zaken,  
namens deze:

Autoriteit Consument en Markt  
voor deze,

w.g.

R.J. Spencer  
Teammanager Directie Consumenten

13/13

*Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de Autoriteit Consument en Markt, Directie Juridische Zaken, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag. In het bezwaarschrift kan een belanghebbende op basis van artikel 7:1a, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven.*