



**AANTEKENEN**

[vertrouwelijk]\*

[vertrouwelijk]

[vertrouwelijk]

Den Haag, 31 mei 2023

Aantal bijlagen :  
Uw kenmerk :  
Ons kenmerk : ACM/UIT/605078  
Contactpersoon : [vertrouwelijk]  
Onderwerp : ACM/23/183115 Besluit op uw Woo-verzoek

Geachte [vertrouwelijk] ,

In uw e-mail van 13 april 2023 heeft u de Autoriteit Consument Markt (hierna: de ACM) verzocht om op grond van de Wet open overheid (Woo) informatie te verstrekken. U verzoekt de ACM om informatie te verstrekken over het aantal klachten die de ACM in de afgelopen vier jaar over Stedin heeft ontvangen en hoe vaak de ACM contact met Stedin heeft gehad over de betreffende klachten en over de dienstverlening van Stedin. Bovendien wenst u ook alle relevante correspondentie over Stedin en haar dienstverlening te ontvangen.

De ACM heeft de ontvangst van uw verzoek op 26 april 2023 per e-mail bevestigd met kenmerk ACM/UIT/596432. Bij brief van 9 mei 2023 heeft de ACM – op grond van artikel 4.4 van de Woo - de beslistermijn van uw verzoek met twee weken verlengd.

De ACM heeft getracht telefonisch contact met u op te nemen teneinde uw verzoek te bespreken en de achtergrond hiervan beter te kunnen begrijpen. Hiertoe heeft de ACM u twee keer gemaïld, u heeft beide keren aangegeven geen behoefte te hebben aan telefonisch contact.

De ACM kan uw verzoek niet inwilligen. Hieronder licht de ACM de beslissing toe.

## **1. Aantallen klachten over en contacten met Stedin**

De Woo heeft betrekking op het openbaar maken van informatie die is neergelegd in bestaande documenten. De door u verzochte informatie met betrekking tot de aantallen klachten over Stedin, de aantallen contacten met Stedin over zulke klachten en over haar dienstverlening is echter niet bij ons beschikbaar in bestaande documenten. Dat betekent dat de ACM om aan uw verzoek te voldoen een nieuw document zou moeten creëren en opstellen.

De Instellingswet ACM (die een eigen stelsel van geheimhouding en openbaarmaking kent) en de Woo kennen echter geen inspanningsverplichting tot het creëren, opstellen en vergaren van documenten die niet bestaan en/of beschikbaar zijn. Nu de ACM bovendien niet beschikt over documenten met de hiervoor omschreven informatie over de door u bedoelde aantallen, concludeert de ACM op dit onderdeel tot afwijzing van uw verzoek.

\* In de openbare versie van het besluit zijn delen van de tekst vervangen of weggelaten om reden van vertrouwelijkheid. Vervangen of weggelaten delen zijn met vierkante haken aangegeven. In het geval van getallen of percentages kan de vervanging hebben plaatsgevonden in de vorm van vermelding van bandbreedtes.

Volledigheidshalve merkt de ACM nog op dat indien wel een overzicht met (aantallen) klachten had bestaan, dit ook niet openbaar gemaakt zou kunnen worden. Aantallen klachten over een onderneming of aantallen contacten van de ACM met een onderneming over haar dienstverlening zeggen op zichzelf immers niets over de vraag of de onderneming voldoet aan de wettelijke vereisten. Openbaarmaking van zulke gegevens zou daarom een vertekend en mogelijk onjuist beeld kunnen geven over de onderneming en zou haar onevenredig kunnen schaden.

## 2. Correspondentie met/over Stedin

Het tweede onderdeel van uw verzoek betreft, in uw woorden, alle relevante correspondentie betreffende Stedin en haar dienstverlening. De ACM merkt in dat verband op dat uw verzoek in deze bewoording onvoldoende is gepreciseerd om voor toewijzing van uw openbaarmakingsverzoek in aanmerking te kunnen komen. Stedin is namelijk een grote, onder toezicht van de ACM staande onderneming en de ACM heeft navenant veel documenten onder zich, houdende correspondentie met die onderneming. Nu het de ACM niet is gelukt om u uw verzoek op dit punt nader te laten preciseren, wijst de ACM uw verzoek ook op dit onderdeel af.

Volledigheidshalve merkt de ACM nog op dat het mogelijk is om alsnog een nader gepreciseerd openbaarmakingsverzoek in te dienen waardoor een meer afgebakende afweging tot openbaarmaking mogelijk is. De ACM merkt daarbij echter op dat zij onder het bovenbedoelde stelsel van openbaarmaking onder de Instellingswet ACM niet snel gerechtigd is om gegevens die zij in het kader van de uitoefening van haar wettelijke taken onder zich heeft, openbaar te maken.

## 3. Geschilbeslechting ACM

In uw Woo-verzoek heeft u aangegeven meerdere malen bij Stedin te hebben geprobeerd helderheid te krijgen over een aanvraag, Stedin reageert volgens u niet binnen de gestelde termijn en komt toezeggingen niet na. Verder geeft u aan dat u bij Stedin een klacht heeft ingediend en deze niet bevestigd krijgt.

De ACM wijst u in dat verband op de mogelijkheid tot geschilbeslechting door de ACM zelf.<sup>1</sup> Hierbij kunt u uw geschil aan de ACM voorleggen, waarna Stedin een mogelijkheid krijgt om schriftelijk te reageren. U en de netbeheerder kunnen hierbij op een hoorzitting nog mondeling een zienswijze geven. Ten slotte zal de ACM een besluit nemen op uw geschil en bepalen wat de juiste uitleg is van de Elektriciteits- of Gaswet.

## 4. Vragen

Heeft u vragen? Neem dan contact op met [vertrouwelijk], die uw zaak in behandeling heeft, bereikbaar via [vertrouwelijk] of via [vertrouwelijk]. Uw zaak is geregistreerd onder zaaknummer ACM/23/183115. Wilt dit nummer vermelden als u contact met ons opneemt?

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze,

[vertrouwelijk]  
[vertrouwelijk] Directie Energie

*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. **Fout! Ongeldige bestandsnaam.***

<sup>1</sup> <https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/energie/netbeheerders/geschilbeslechting-energie-aanvragen>