



Besluit

Besluit op handhavingsverzoek tegen NEXT NRG B.V.

Ons kenmerk : ACM/UIT/596587
Zaaknummer : ACM/22/178498
Datum : 2 mei 2023

1. Inleiding

1. [Vertrouwelijk] (hierna: verzoeker) heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) op 1 mei 2022 verzocht om handhavend op te treden tegen NEXT NRG B.V. (hierna: NEXT NRG), gevestigd te Schiedam. Verzoeker stelt dat NEXT NRG de Warmtewet overtreedt doordat zij als warmteleverancier van het gebouw State, gelegen aan de Lindenhoevestraat en Solitudolaan te Amsterdam (hierna: gebouw State), waarin verzoeker een woning huurt:
 - geen jaarlijkse storingsregistratie publiceert voor het warmtenet waar verbruiker op aangesloten is,
 - op een onjuiste wijze verschuldigde storingscompensatie vaststelt, doordat de begin- en eindtijd van een storing onjuist wordt geregistreerd, en
 - niet zorgt voor betrouwbare warmtelevering met inachtneming van een goede kwaliteit van dienstverlening en snel ingrijpen bij voorkomende storingen.Volgens verzoeker hebben bewoners van gebouw State met regelmaat last van (lange) storingen.
2. Naar aanleiding van het onderzoek dat de ACM naar de klachten van verzoeker heeft ingesteld, heeft de ACM tevens onderzocht of NEXT NRG de Warmtewet overtreedt doordat zij als warmteleverancier van het gebouw State:
 - de wettelijke regeling voor het betalen van compensatie bij storingen overtreedt;
 - geen duidelijke en volledige omschrijving van de te leveren goederen en diensten en de overeengekomen kwaliteitsniveaus daarvan en een omschrijving van de terugbetalingsregelingen kwaliteit heeft verstrekt, voordat de verbruiker gebonden is aan een leveringsovereenkomst.
3. De ACM vindt het, mede vanwege de afhankelijke positie van verbruikers van warmte, belangrijk dat de wettelijke verplichtingen die op warmteleveranciers rusten (proactief) nageleefd worden. Verbruikers van warmte kunnen niet overstappen naar een ander warmtebedrijf zonder te verhuizen en hebben slechts beperkte mogelijkheden om voor een andere vorm van warmtevoorziening te kiezen.¹ Daarnaast is het voor verbruikers lastig na te gaan of de hoeveelheid en de kwaliteit van de warmte waarvoor zij betalen daadwerkelijk overeenkomt met de warmte die zij geleverd krijgen. Verbruikers hebben weinig middelen om zelf te controleren of een warmteleverancier zich wel of niet aan haar wettelijke verplichtingen houdt. De Warmtewet heeft onder meer tot doel deze (gebonden) consumenten te beschermen. Zo moet een warmteleverancier storingen bijhouden en publiceren voor hun verbruikers. Ook moet de warmteleverancier transparant zijn richting verbruikers over bijvoorbeeld de voorwaarden waaronder zij warmte levert. Dit versterkt de positie van verbruikers van warmte. Dit

¹ ACM-notitie Marktmodellen warmte en rol netwerkbedrijven, 24 juni 2021, https://www.acm.nl/sites/default/files/documents/acm-notitie-marktmodellen-warmte-en-rol-netwerkbedrijven_0.pdf, pp. 8 en 9.

handhavingsverzoek en het uitgevoerde onderzoek moet in dit licht gezien worden. De ACM treedt in deze zaak op tegen een warmteleverancier die zicht niet aan de Warmtewet houdt en stelt de gebonden gebruikers daarmee in staat op te kunnen komen voor de rechten die de Warmtewet aan haar toekent.

4. Het besluit is als volgt ingedeeld. Hoofdstuk 2 beschrijft de betrokken onderneming en het warmtesysteem in het gebouw State. In hoofdstuk 3 beoordeelt de ACM de klachten van verzoeker. Hoofdstuk 4 gaat in op de zienswijze op het conceptbesluit van NEXT NRG en de reactie van de ACM op deze zienswijze van NEXT NRG. Hoofdstuk 5 behelst de beslissing van de ACM op het verzoek (het dictum). Bijlage 1 bevat het wettelijk kader dat relevant is voor dit besluit. Bijlage 2 beschrijft het verloop van de procedure die is gevolgd voorafgaand aan dit besluit.

2. Beschrijving van de betrokken onderneming en het warmtesysteem

NEXT NRG

5. NEXT NRG is een joint venture (50/50%) tussen Calvin Holdco B.V. (hierna: Calvin Holdco) en Madax Holding B.V. (hierna: Madax). Calvin Holdco is tevens, en voor zover voor dit besluit relevant, eigenaar van de rechtspersonen Itho Daalderop Group B.V., Klimaatgarant B.V., Klimaatgarant Services B.V. en Klimaatgarant Exploitatie B.V. Madax is eigenaar van VORM Holding B.V. (hierna: VORM). Op de website van NEXT NRG wordt NEXT NRG aangeduid als “een samenwerkingsverband tussen VORM en Klimaatgarant”.²

Het warmtesysteem in gebouw State

6. [Vertrouwelijk] (hierna: [vertrouwelijk]) is de eigenaar van het gebouw State. Tussen NEXT NRG en [vertrouwelijk] is een Raamovereenkomst project Stadsblok Kop Weesper Trekvaart (hierna: Raamovereenkomst) getekend met daarin afspraken over onder andere het warmtesysteem in het gebouw State.³ Uit de akte in bijlage 2 bij deze Raamovereenkomst volgt dat NEXT NRG eigenaar is van het warmtesysteem in het complex en dat daarvoor door [vertrouwelijk] een recht van opstal is gevestigd ten behoeve van NEXT NRG.⁴ In artikel 4.3 van de Raamovereenkomst is bepaald dat NEXT NRG op gedegen wijze het warmtesysteem zal beheren.
7. Het warmtesysteem in het gebouw State is beschreven in een overeenkomst tussen verzoeker en NEXT NRG,⁵ en is door NEXT NRG in een gesprek met de ACM verder toegelicht.⁶ Hieruit maakt de ACM het volgende op. Het warmtesysteem bestaat uit een Warmte-Koude systeem (hierna: WKS), een Tapwatersysteem, een Bronnensysteem (bodemplussen) en een PV systeem dat elektriciteit levert, onder meer ten behoeve van de overige systemen. Dit warmtesysteem levert warmte en koeling aan de vloerverwarming van de woningen en voorziet de woningen van warm tapwater en levert elektriciteit. In de algemene ruimtes van het gebouw bevinden zich vier warmtepompen, die warmte leveren voor ruimteverwarming en warm tapwater. In de woningen bevindt zich een boiler met een capaciteit van 150 liter water van 60 °C, ten behoeve van warm tapwater. Dit vat wordt met warm tapwater van de warmtepomp gevoed. Het (collectief) Tapwatersysteem zorgt voor het dagelijks automatisch opwarmen van het boiler in de woning.

² <https://nextnrg.nl/next-nrg>.

³ ACM/IN/722427, Raamovereenkomst NEXT NRG met [vertrouwelijk].

⁴ ACM/IN/722427, Raamovereenkomst NEXT NRG met [vertrouwelijk], p.15 e.v.

⁵ ACM/IN/692325, Bijlage 1, Huurovereenkomst Woning Warmte en Koude systeem, Boiler en PV systeem voor verhuurwoning.

⁶ ACM/INT/454414.

3. Beoordeling van de klachten

3.1. Vooraf: is NEXT NRG een warmteleverancier in de zin van de Warmtewet?

8. NEXT NRG stelt zich op het standpunt geen leverancier te zijn in de zin van de Warmtewet.⁷ NEXT NRG vindt daarom dat zij niet onder de bepalingen daarvan valt. De eigenaar van het pand en de bewoners exploiteren volgens NEXT NRG zelf de gehele installatie (inclusief bodemlussen). Zij wekken zelf warmte op, kopen zelf alle benodigde elektriciteit / energie in en zouden het onderhoud aan het systeem hebben uitbesteed aan NEXT NRG.⁸
9. De ACM deelt dit standpunt niet. Op basis van hierna vastgestelde feiten oordeelt de ACM dat NEXT NRG ten aanzien van de woningen in het gebouw State de leverancier van warmte is, als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Warmtewet. De ACM oordeelt voorts dat de Warmtewet van toepassing is op de levering van warmte door NEXT NRG aan de verbruikers in het gebouw State, nu geen sprake is van één van de uitzonderingssituaties genoemd in artikel 1a, eerste lid, van de Warmtewet.
10. Volgens artikel 1 van de Warmtewet is
 - een leverancier: "een persoon die zich bezighoudt met de levering van warmte";
 - levering van warmte: "de aflevering van warmte aan verbruikers";
 - verbruiker: "een persoon die warmte afneemt van een warmtenet en een individuele aansluiting heeft van maximaal 100 Kilowatt (...)";
 - warmte: "thermische energie die ten behoeve van ruimteverwarming of verwarming van tapwater wordt geleverd door middel van transport van water".
11. Of een persoon zich bezighoudt met de levering van warmte moet blijken uit de feiten en omstandigheden van het geval.⁹ Volgens de ACM blijkt uit de navolgende feiten dat NEXT NRG ten aanzien van de woningen in het gebouw State zich bezighoudt met de levering van warmte en zich gedraagt als warmteleverancier:
 - NEXT NRG is eigenaar is van het warmtesysteem (zie hiervoor ook randnummer 5).
 - De via het systeem aan bewoners geleverde warmte is bestemd voor ruimteverwarming en verwarming van tapwater.¹⁰ Dit betekent dat NEXT NRG het wooncomplex waar verzoeker woonachtig is van warm tapwater en ruimteverwarming voorziet.
 - De afspraken tussen bewoners en NEXT NRG met betrekking tot het gebruik en instandhouden van het warmtesysteem zijn neergelegd in de zogenoemde "Huurovereenkomst Woning: Warmte en Koude systeem, Boiler en PV systeem voor verhuurwoning" (hierna: Contract NEXT NRG). In Bijlage 1 bij het Contract NEXT NRG staat: "[het] klimaatsysteem wordt geleverd en geëxploiteerd door NEXT NRG. Zij zijn uw leverancier van verwarming, koeling, warmwater en een comfortabel binnenklimaat."¹¹
 - NEXT NRG brengt aan de afnemers kosten in rekening voor het warmtesysteem en de warmtelevering.¹² In artikel 6 van het Contract NEXT NRG is bepaald dat NEXT NRG voor gebruik van het (warmte)systeem voor de verschillende typen appartementen een vast huurtarief in rekening brengt bij verbruikers. Dit bedrag wordt eventueel vermeerderd met een variabel tarief voor de kosten voor warmte en koeling, het energieverbruik van de

⁷ ACM/IN/701724; ACM/IN/703957.

⁸ ACM/IN/703957.

⁹ Rb. Rotterdam, 29 september 2022, ECLI:NL:RBROT:2022:8021; Besluit van de Autoriteit Consument en Markt op handhavingsverzoek jegens Klimaatgarant Exploitatie B.V., ACM/UIT/521478.

¹⁰ Vgl. met Rb. Rotterdam, 5 juli 2018, ECLI:NL:RBROT:2018:5194.

¹¹ ACM/IN/692325, Bijlage 1, Huurovereenkomst Woning Warmte en Koude systeem, Boiler en PV systeem voor verhuurwoning, p. 6.

¹² ACM/IN/692325, Bijlage 1, Huurovereenkomst Woning Warmte en Koude systeem, Boiler en PV systeem voor verhuurwoning, pp. 2 en 7.

- warmtepompen en het tapwaterverbruik. Of de variabele kosten in rekening worden gebracht, is afhankelijk van of de verbruiker meer dan 1 boiler¹³ warmwater per dag verbruikt en/of de verbruiker de thermostaat hoger dan 20 graden Celsius instelt.
- In artikel 4 van het Contract NEXT NRG is bepaald dat NEXT NRG verantwoordelijk is voor het herstel, onderhoud, vervanging en de monitoring van het warmtesysteem.
 - NEXT NRG heeft geen feiten of omstandigheden naar voren gebracht waaruit zou blijken dat de praktijk wezenlijk afwijkt van de contractuele afspraken. Voor de ACM zijn gedurende het onderzoek ook geen feiten of omstandigheden naar voren gekomen waaruit dit zou blijken.
12. Gelet op voorgaande concludeert de ACM dat NEXT NRG voor het gebouw State de leverancier van warmte is, zoals bedoeld in artikel 1, eerste lid, Warmtewet. Dit betekent dat de verplichtingen die de Warmtewet aan leveranciers van warmte oplegt, op NEXT NRG van toepassing zijn. De ACM stelt voorts vast dat gelet op het voorgaande het Contract NEXT NRG een overeenkomst tot levering van warmte is in de zin van de Warmtewet. De ACM zal daarom in het navolgende deze overeenkomst aanduiden als 'de leveringsovereenkomst'.
13. De ACM hecht er waarde aan te benadrukken dat partijen zelf verantwoordelijk zijn om te bepalen of zij kwalificeren als warmteleverancier in de zin van de Warmtewet. De Warmtewet dient ertoe om kleinverbruikers te beschermen. Daarom genieten kleinverbruikers enerzijds een aantal rechten en kennen warmteleveranciers anderzijds een aantal verplichtingen. De ACM acht het zeer onwenselijk als een warmteleverancier er niet mee bekend is of niet erkent warmteleverancier in de zin van de Warmtewet te zijn. Dit brengt de wettelijk beschermde positie van de kleinverbruiker namelijk in gevaar.

3.2. Geen storingsregistratie

14. Op grond van artikel 2, zevende lid van de Warmtewet moet NEXT NRG als warmteleverancier een storingsregistratie betreffende de levering van warmte bijhouden en jaarlijks op geschikte wijze publiceren. Verzoeker stelt dat NEXT NRG voor het gebouw State geen storingsregister overlegt of daar inzage in geeft voor de storingen.
15. NEXT NRG heeft aangegeven dat zij storingen niet publiceert, omdat zij geen warmteleverancier is en bovengenoemde verplichting op haar daarom niet van toepassing is.¹⁴ NEXT NRG heeft voorts meegedeeld ook niet te beschikken over een intern overzicht van storingen in de zin van de Warmtewet. NEXT NRG beschikt wel over een overzicht van alle meldingen die gedaan zijn door de verschillende verbruikers. Dit overzicht geeft echter niet weer welk incident kwalificeert als storing, wanneer een storing heeft plaatsgevonden, hoe lang deze heeft geduurd en welke verbruikers hierdoor getroffen zijn. NEXT NRG heeft aangegeven dat dit overzicht niet moet worden gezien als een overzicht van storingen of onderbrekingen in de zin van de Warmtewet.¹⁵ NEXT NRG heeft de ACM laten weten dat zij bereid is om in overleg met de ACM, en "vooralsnog onder voorbehoud van rechten", een dergelijke registratie op te zetten voor (een deel van) het gebouw State.¹⁶ Daarbij moet volgens NEXT NRG gekeken worden naar de termijn waarbinnen dit redelijkerwijs kan worden vormgegeven en over welke periode dit kan.
16. De ACM deelt het standpunt dat NEXT NRG geen storingsregistratie hoeft bij te houden en te publiceren niet. Uit hetgeen in paragraaf 3.1 is uiteengezet, volgt dat NEXT NRG voor de woningen in het gebouw State de leverancier van warmte is, als bedoeld in de Warmtewet. Dit betekent dat

¹³ Op basis van bijlage 1 bij het Contract NEXT NRG heeft de woning een warmtapwatervat van 150 liter water van 60 graden Celsius.

¹⁴ ACM/IN/701724.

¹⁵ ACM/IN/703957.

¹⁶ ACM/IN/736295.

met betrekking tot die warmtelevering de verplichting om een storingsregistratie bij te houden en te publiceren op haar van toepassing is.

17. Uit de toelichting van de wetgever op deze verplichting¹⁷ blijkt dat het bijhouden en publiceren van een storingsregistratie ertoe dient te kunnen bepalen wanneer een leverancier compensatie moet verstrekken voor storingen. Dat kan het geval zijn bij storingen die langer dan 8 uur duren. De leverancier moet daarom in de publicatie van de storingsregistratie ten minste het volgende opnemen:¹⁸
 - Voor storingen langer dan 8 uur, per storing:
 - de datum en het tijdstip van de aanvang van de storing,
 - hoe lang deze heeft geduurd,
 - het warmtenet of project waar de storing plaatsvond, en
 - het aantal getroffen verbruikers en het getroffen warmtenet.
 - Voor storingen korter dan 8 uur: hoeveel van deze storingen er in totaal zijn geweest en wat de gemiddelde storingsduur was.
18. Onder een geschikte wijze van publicatie van de storingsregistratie, verstaat de ACM de publicatie via een medium dat toegankelijk is voor alle verbruikers. Dit kan een openbaar toegankelijke website zijn of een app of portal die voor alle verbruikers toegankelijk is. Onder jaarlijks publiceren verstaat de ACM dat een warmteleverancier zo snel mogelijk, maar in ieder geval in het eerste kwartaal na afloop van het voorgaande jaar, een storingsregistratie publiceert. De ACM vindt het belangrijk dat dit in het eerste kwartaal gebeurt, nu de storingsregistratie een middel is voor warmteverbruikers om te controleren of zij recht hebben op storingscompensatie, en of deze (tijdig) is uitbetaald.¹⁹ Als er geen storingen zijn geweest, dient de warmteleverancier in zijn gepubliceerde storingsregistratie te vermelden dat het afgelopen jaar geen storingen hebben plaatsgevonden.
19. De ACM concludeert dat NEXT NRG artikel 2, zevende lid van de Warmtewet overtreedt door voor de warmtelevering aan de verbruikers in het gebouw State geen storingsregistratie bij te houden en op geschikte wijze te publiceren.
20. De ACM gelast NEXT NRG met dit besluit om deze overtreding te beëindigen en beëindigd te houden op straffe van de verbeurte van een dwangsom. Deze last houdt in dat NEXT NRG een storingsregistratie dient bij te houden betreffende de levering van warmte in het gebouw State, die voldoet aan de eisen zoals door de ACM gesteld, namelijk dat uit deze registratie, per storing van langer dan acht uur, ten minste blijkt i) wanneer een storing heeft plaatsgevonden, ii) hoe lang deze heeft geduurd en iii) welke verbruikers hierdoor getroffen zijn (aantal en getroffen warmtenet). Voorts dient de storingsregistratie een samenvatting te bevatten van storingen die korter hebben geduurd dan acht uur, waaruit blijkt: i) hoeveel van deze storingen er in totaal zijn geweest en ii) wat de gemiddelde storingsduur was.
21. Daarnaast gelast de ACM NEXT NRG om deze overtreding te beëindigen en beëindigd te houden op straffe van de verbeurte van een dwangsom door alsnog een storingsregistratie voor haar warmtesysteem in het gebouw State over 2021 en 2022 op geschikte wijze te publiceren, conform de vereisten die zijn genoemd in de randnummers 17 en 18, voor zover dat mogelijk is op basis van gegevens die NEXT NRG heeft over storingen die in deze jaren hebben plaatsgevonden.

¹⁷ *Kamerstukken II* 2010/11, 32839, nr. 3, p. 14.

¹⁸ Zie nieuwsbericht van 16 december 2021, <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-treedt-op-tegen-warmteleveranciers-die-storingsregistratie-niet-niet-goed-publiceren>, en Besluiten van de ACM van 26 november 2021 met kenmerk ACM/UIT/566056 en kenmerk ACM/UIT/5637.

¹⁹ Zie artikel 4, tweede lid, sub d [Conceptbesluit van 22 maart 2016, met kenmerk ACM/DE/2016/201612](#) en zaaknummer 15.0641.52, houdende vaststelling van een beleidsregel met betrekking tot het uitkeren van compensatie bij ernstige storingen en het voeren van een storingsregistratie door leveranciers van warmte (Beleidsregel compensatie en storingsregistratie warmte). Zie voorts de besluiten genoemd in de vorige voetnoot.

22. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid, lw ACM aan deze lasten ieder afzonderlijk het voorschrift dat NEXT NRG de ACM schriftelijk informeert over de wijze waarop NEXT NRG aan de lasten voldoet.
23. Deze lasten onder dwangsom gelden voor de duur van twee jaar.

3.3. Storingscompensatie

3.3.1. De verplichting om compensatie bij ernstige storingen te betalen

24. Op grond van artikel 3a van de Warmtewet is NEXT NRG als leverancier verplicht om bij ernstige storingen in de levering van warmte een compensatie te betalen aan verbruikers, wanneer de oorzaak daarvan is gelegen in het warmtenet van NEXT NRG, de afleverset voor warmte (indien deze het eigendom is van NEXT NRG), de aansluiting, of het inpandig leidingstelsel van de gebouweigenaar. In artikel 1 van de Warmteregeling is nader bepaald dat onder een storing wordt verstaan iedere onderbreking van de levering van warmte, met uitzondering van voorziene onderbrekingen (als bedoeld in artikel 4 van de Warmtewet) en contractueel overeengekomen onderbrekingen van de levering van warmte. Van een 'ernstige storing' waarvoor in beginsel de compensatieverplichting bestaat is volgens artikel 4 van de Warmteregeling sprake wanneer een storing langer dan 8 uur duurt. De leverancier is echter niet verplicht tot het uitkeren van een compensatie als:
 - de storing het gevolg is van een extreme situatie die niet aan de leverancier of netbeheerder kan worden toegerekend, of
 - minder dan 24 uur duurt en in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de storing zich geen storingen hebben voorgedaan in:
 - hetzelfde warmtenet van de leverancier of de netbeheerder,
 - dezelfde afleverset voor warmte, indien deze het eigendom is van de leverancier,
 - dezelfde aansluiting, of
 - hetzelfde inpandig leidingstelsel van de gebouweigenaar.

3.3.2. Begin- en eindtijd van storingen

25. Verzoeker stelt dat NEXT NRG de compensatie bij storingen op onjuiste wijze vaststelt. Volgens verzoeker bepaalt NEXT NRG de duur van de storing immers aan de hand van het tijdstip waarop een verbruiker een storing meldt, terwijl zij het begin van de storing dient vast te stellen op basis van het tijdstip waarop volgens haar eigen vaststelling dat de storing is begonnen. Dat kan een eerder tijdstip zijn dan het moment waarop een verbruiker de storing meldt.
26. De ACM heeft NEXT NRG verzocht uit te leggen hoe zij de aanvang en beëindiging van storingen registreert. Hierop heeft NEXT NRG als volgt gereageerd:²⁰

“De eigenaar en bewoners kunnen zaken melden bij NEXT NRG. Storingen waarvoor NEXT NRG verantwoordelijk is, worden volgens het contract in beginsel binnen 24 uur na ontdekking of melding beantwoord. NEXT NRG is 24/7 bereikbaar en schakelt direct na melding de door haar gecontracteerde serviceorganisatie in. Deze maakt dan een afspraak met de bewoner of deze gaat, wanneer het een melding betreft aan een warmtepomp in een centrale ruimte, direct naar de locatie. Na de ondernomen actie (bijvoorbeeld het oplossen van een technisch defect of na uitleg aan bewoner over de werking van het systeem) wordt de melding weer afgemeld aan NEXT NRG.”

²⁰ ACM/IN/701724.

27. In het gesprek van 26 augustus 2022 heeft de ACM aan NEXT NRG gevraagd hoe NEXT NRG bepaalt wanneer er sprake is van een onderbreking in het systeem waar NEXT NRG eigenaar van is, en hoe NEXT NRG de begin- en eindtijden van deze storingen bepaalt. NEXT NRG heeft hierop geantwoord dat zij dat achteraf kan bepalen op het moment dat er een klacht is en er een vergoeding betaald zou moeten worden.²¹ Gevraagd naar welke gegevens leidend zijn voor het bepalen van de begin- en eindtijd, heeft NEXT NRG aangegeven dat de afspraak daarvoor in het contract met de gebruiker staat. Daarnaast heeft de ACM NEXT NRG gevraagd het storingsregistratiesysteem toe te lichten.²² Hierbij is specifiek gevraagd naar de monitoring van het systeem, om vast te kunnen stellen of storingen alleen geregistreerd worden op basis van meldingen van bewoners of gebouweigenaren, of dat registratie ook plaats kan vinden op basis van vaststelling van de storing door NEXT NRG zelf. NEXT NRG heeft geantwoord dat het warmtesysteem wel op afstand gemonitord wordt, maar dat op basis van de vorm van de monitoring niet zondermeer elke storing in de zin van de Warmtewet vastgesteld en geregistreerd kan worden. NEXT NRG beschikt op basis van de monitoring namelijk over de meetgegevens van de warmtepomp, zonder interpretatie van deze gegevens. Er is volgens NEXT NRG geen registratie voorhanden met informatie over wanneer een klacht is ontstaan, hoe het op te lossen is en wanneer het is opgelost.²³
28. De ACM stelt vast dat in de leveringsovereenkomst met de gebruikers – anders dan door NEXT NRG in het gesprek werd aangegeven – niet is beschreven hoe NEXT NRG bepaalt wanneer een storing aanvangt of eindigt. Wel beschrijft de leveringsovereenkomst in artikel 4.2 dat NEXT NRG zorg draagt dat binnen 24 uur wordt gereageerd op een melding van een storing die zij via haar monitoringssysteem ontvangt of via een telefonische melding van een bewoner. In artikel 4.5 van de leveringsovereenkomst is bepaald dat de vergoeding voor storingen (onderbreking in de warmtelevering) ingaat vanaf het moment van de melding. NEXT NRG specificeert hierbij niet welk tijdstip leidend is voor het bepalen van de aanvang van een storing; het tijdstip dat blijkt uit het monitoringssysteem of het tijdstip van de melding van de gebruiker. Bovendien heeft NEXT NRG in de leveringsovereenkomst niet gespecificeerd hoe zij het begrip ‘storing’ hanteert.²⁴
29. Artikel 4, derde lid, van de Warmtewet schrijft voor hoe de leverancier het tijdstip van aanvang en einde van de storing dient vast te stellen. Hierin is bepaald dat een storing voor alle gebruikers die zijn aangesloten op het door de storing getroffen primaire warmtenet:
- begint op “het tijdstip van ontvangst van de eerste melding van een storing of, indien melding niet plaatsvindt of dit eerder is, het tijdstip van vaststelling van de storing door de leverancier of de netbeheerder”,
 - eindigt op “het tijdstip waarop, door middel van een controle door de leverancier of netbeheerder, is vastgesteld dat de storing is hersteld voor alle getroffen gebruikers.”
30. De ACM is van oordeel dat zij op basis van de leveringsovereenkomst en de verklaringen van NEXT NRG niet kan vaststellen dat NEXT NRG het tijdstip van begin en einde van de storing conform artikel 4, derde lid, van de Warmteregeling bepaalt. In het bijzonder blijkt hieruit niet:
- hoe NEXT NRG de begin- en eindtijd bepaalt van storingen die niet door een gebruiker bij haar worden gemeld;
 - of NEXT NRG na ontvangst van de melding van een storing vaststelt of de storing eerder is begonnen dan op het tijdstip van ontvangst van de melding en zo ja, hoe zij dat doet, en
 - of NEXT NRG de eindtijd van een storing bepaalt door middels een controle vast te stellen of de storing is hersteld voor alle getroffen gebruikers.
31. Daarnaast roept een door verzoeker overlegde e-mailcorrespondentie tussen hem en NEXT NRG de vraag op of NEXT NRG voor de toepassing van de Warmtewet wel van een juist ‘storingsbegrip’

²¹ ACM/INT/454414, p. 4.

²² ACM/INT/454414, p. 4.

²³ ACM/INT/454414, pp. 4-5.

²⁴ ACM/IN/692325.

uitgaat. In dit bericht stelt NEXT NRG dat voor het einde van de storing bepalend is of de warmtepomp weer naar behoren functioneert.²⁵ Voor de toepassing van de Warmtewet en in het bijzonder de compensatieregeling is echter bepalend wanneer op welk tijdstip een onderbreking in de levering van warmte aan verbruikers is aangevangen, en wanneer die onderbreking is beëindigd. Niet bepalend is dus wanneer een element in het warmtesysteem in of uit storing komt; bepalend is vanaf welk moment de verbruiker op het overdrachtpunt naar zijn woning geen warmte meer geleverd krijgt, en vanaf wanneer weer wel.

32. Uit het voorgaande volgt dat onzeker is of NEXT NRG op de juiste wijze de begin- en eindtijden van storingen bepaalt, wat relevant is voor het bepalen van het exacte moment waarop een verbruiker recht heeft op compensatie. Dit acht de ACM des te kwalijker nu NEXT NRG geen storingsregistratie bijhoudt en publiceert. Daardoor is voor bewoners en de ACM niet inzichtelijk en controleerbaar of er sprake is van storingen waarvoor NEXT NRG compensatie moet betalen, hoe lang deze storing heeft geduurd en op hoeveel compensatie zij dan recht hebben. Deze onduidelijkheid leidt ertoe dat bewoners mogelijk niet in alle gevallen waarin zij recht hadden op een compensatie, deze compensatie hebben gekregen. Omdat NEXT NRG niet beschikt over een overzicht van storingen in de zin van de Warmtewet, heeft de ACM ook niet kunnen toetsen of NEXT NRG in de praktijk de duur van storingen op een juiste wijze vaststelt en de verplichting om compensatie te betalen bij ernstige storingen naleeft.
33. De ACM vindt het van groot belang dat de compensatieregeling uit de Warmtewet correct wordt toegepast door warmteleveranciers. De ACM ziet in het voorgaande aanleiding om NEXT NRG een bindende gedragslijn op te leggen, teneinde te verzekeren dat NEXT NRG het tijdstip van aanvang en einde van storingen in de zin van de Warmtewet correct bepaalt en registreert. Op grond van artikel 17 van de Warmtewet kan de ACM een bindende gedragslijn opleggen als dit nodig is voor het bevorderen van de naleving van bepalingen uit de Warmtewet. Voor een bindende gedragslijn is niet vereist dat de ACM een overtreding vaststelt. De bindende gedragslijn betekent dat de ACM aan een leverancier een zelfstandige last oplegt tot het verrichten van bepaalde handelingen (artikel 1, eerste lid, Warmtewet). Met de bindende gedragslijn kan de ACM gedragsvoorschriften opleggen waarmee de ACM de normen in de Warmtewet concreetiseert.
34. De ACM verduidelijkt met de bindende gedragslijn aan NEXT NRG dat NEXT NRG als warmteleverancier verplicht is om op een juiste manier, en in lijn met artikel 4 Warmteregeling, de begin- en eindtijd van een storing in de zin van de Warmtewet vast te stellen. NEXT NRG hanteert een monitoringsysteem waarmee zij, afhankelijk van de aard van een storing, de aanvangstijd van een storing kan bepalen. In lijn met artikel 4 Warmteregeling dient NEXT NRG te bepalen of uit het monitoringsysteem volgt dat een storing in de zin van de Warmtewet eerder is begonnen dan het tijdstip waarop NEXT NRG een melding van een verbruiker ontvangt. NEXT NRG dient de aanvangstijd van storingen in de zin van de Warmtewet vast te stellen op het tijdstip van ontvangst van de eerste melding van een storing of, indien melding niet plaatsvindt of dit eerder is, het tijdstip van vaststelling van de storing door de monitoringssystemen van NEXT NRG of onderaannemers van NEXT NRG. Voorts dient NEXT NRG de eindtijd van storingen in de zin van de Warmtewet vast te stellen op het tijdstip waarop, door middel van een controle door NEXT NRG of onderaannemers van NEXT NRG, is vastgesteld dat de storing is hersteld voor alle getroffen verbruikers. Bepalend voor de begin- en eindtijd van de storing is de periode gedurende welke de levering van warmte aan verbruikers was onderbroken, en verbruiker dus geen warmte geleverd heeft gekregen. Zoals hierna, in randnummers 45 tot en met 48 zal worden overwogen, dient NEXT NRG de vraag of de levering van warmte is onderbroken niet te beantwoorden op basis van de ruimtetemperatuur in een woning, maar op basis van een onderbreking in de feitelijke levering of de temperatuur van het water dat zij voor ruimteverwarming en tapwater aan de bewoner levert.
35. Gelet op het voorgaande legt de ACM de volgende bindende gedragslijn aan NEXT NRG op:

²⁵ ACM/IN/756022, e-mail van 28 december 2022.

- A. NEXT NRG dient de aanvangstijd van storingen in de zin van de Warmtewet vast te stellen op het tijdstip van ontvangst van de eerste melding van een storing of, indien melding niet plaatsvindt of dit eerder is, het tijdstip waarop de storing volgens de gegevens die NEXT NRG verkrijgt of kan verkrijgen uit de monitoring van het systeem is begonnen.
- B. NEXT NRG dient de eindtijd van storingen in de zin van de Warmtewet vast te stellen op het tijdstip waarop, door middel van een controle door NEXT NRG of onderaannemers van NEXT NRG, is vastgesteld dat de storing is hersteld voor alle getroffen verbruikers.
- C. NEXT NRG dient de conform A en B vastgestelde aanvangstijd en eindtijd van storingen te hanteren bij de registratie van storingen in haar storingsregistratie.

3.3.3. Compensatie bij een storing

36. Uit het onderzoek dat de ACM naar aanleiding van de klachten van verzoeker heeft ingesteld, is gebleken dat NEXT NRG een compensatieregeling hanteert, die in strijd is met de wettelijke regeling voor storingscompensatie. Zoals in randnummer 24 uiteengezet dient een leverancier een compensatie uit te keren voor storingen (d.w.z. onderbrekingen in de levering) die langer dan 8 uur duren, tenzij – samengevat – er sprake is van overmacht of de storing minder dan 24 uur duurt en er in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de storing geen storingen zijn geweest. De leverancier mag in een periode van twaalf maanden dus één ernstige storing in een warmtenet hebben zonder dat hij verplicht is om compensatie uit te keren, mits die storing binnen 24 uur is verholpen.²⁶ Bij iedere volgende ernstige storing in hetzelfde net binnen 12 maanden is de leverancier verplicht om storingscompensatie uit te keren aan de afnemers van dat warmtenet.

37. Artikel 4, tweede lid, Warmteregeling, bepaalt de hoogte van de vergoeding:

“De hoogte van de financiële compensatie per aansluiting van een verbruiker bedraagt EUR 35,- bij een storing met een duur van 8 tot 12 uur, vermeerderd met EUR 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.”

Recht op storingscompensatie bij storingen die langer dan 8 uur duren

38. In het gesprek van 26 augustus 2022 heeft NEXT NRG aangegeven dat het uitbetalen van een vergoeding bepaald wordt door wat daarover is afgesproken in het contract met de verbruiker.²⁷ NEXT NRG verwijst in onder andere een mail van 14 juni 2021 aan verzoeker naar artikel 4.5 van de leveringsovereenkomst voor het bepalen van de hoogte van de storingscompensatie.²⁸ Artikel 4.5 van de leveringsovereenkomst bepaalt dat een bewoner recht op een vergoeding heeft als een storing, in bepaalde gevallen, niet binnen 24 uur na melding is verholpen en de levering van warmte en warm tapwater is hersteld:

“Indien een storing, conform artikel 4.2., niet binnen 24 uur na melding, verholpen en de levering van warmte en warmwater hersteld is, heeft de Bewoner recht op een vergoeding van € 35,00 incl. BTW, geïndexeerd volgens de CPI, voor de eerste 24 uur dat de onderbreking duurt, waarbij de vergoeding ingaat vanaf het moment van melding. Voor iedere geheel verstreken periode van 4 uur dat de onderbreking langer duurt dan de eerste 24 uur, wordt een vergoeding verstrekt van € 20,- incl. BTW, geïndexeerd volgens de CPI. Bewoner heeft geen recht op vergoeding (i) als de ruimteverwarming weliswaar onderbroken is, maar de ruimtetemperatuur de 20 °C niet onderschrijdt en de levering van tapwater ongestoord plaats vindt; (ii) als niet voldaan wordt aan de artikelen 4.3 en 4.4; (iii) als de

²⁶ Kamerstukken II 2016/17, 34723, nr. 3, p. 28.

²⁷ ACM/INT/454414, p. 5.

²⁸ ACM/IN/756025. Verzoeker heeft aan de ACM verklaard dat de compensatieregeling in zijn contract nog steeds actief is, maar dat verzoeker tegenwoordig in contact met NEXT NRG altijd verzoekt om compensatie op basis van de Warmtewet, omdat die leidt tot hogere vergoedingen. Verzoeker geeft tevens aan dat het voor recente storingen nog onduidelijk is welke regeling wordt toegepast door NEXT NRG, zie ACM/IN/756025.

onderbreking van de levering van warmte of warmtapwater te wijten is aan het afgiftesysteem.”²⁹

39. De ACM stelt vast dat deze regeling bewoners pas recht op compensatie geeft als een storing langer dan 24 uur duurt. Uit de wettelijke regeling volgt echter dat de leverancier compensatie moet betalen bij storingen die langer dan 8 uur duren, tenzij de storing binnen 24 uur is en in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de storing zich geen storingen hebben voorgedaan. De regeling die NEXT NRG toepast miskent dus dat een bewoner op basis van de wettelijke regeling voor storingscompensatie ook recht op compensatie heeft als een storing weliswaar binnen 24 uur is verholpen, maar er in de 12 maanden voorafgaand aan de storing ook al een storing is geweest.
40. De ACM komt daarom tot de conclusie dat NEXT NRG in strijd handelt met de wettelijke regeling voor het betalen van compensatie bij storingen en aldus artikel 3a van de Warmtewet in combinatie met artikel 4 van de Warmteregeling overtreedt.
41. De ACM gelast NEXT NRG deze overtreding te beëindigen en beëindigd te houden op straffe van verbeurte van een dwangsom. De last houdt in dat NEXT NRG aan alle verbruikers in gebouw State conform artikel 4 van de Warmteregeling een compensatie als bedoeld in artikel 3a Warmtewet dient uit te keren, voor storingen die langer dan 8 uur duren, tenzij de storing binnen 24 uur is verholpen én zich in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de storing geen storing heeft voorgedaan in hetzelfde warmtenet van NEXT NRG, dezelfde afleverset voor warmte (indien deze het eigendom is van NEXT NRG), dezelfde aansluiting, of hetzelfde in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar.
42. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid, lw ACM aan deze last het voorschrift dat NEXT NRG de ACM schriftelijk informeert over de wijze waarop NEXT NRG aan de last voldoet.
43. Deze last onder dwangsom zal op grond van artikel 12r lw ACM worden opgelegd voor de duur van twee jaren.
44. De ACM is als bestuursorgaan niet bevoegd om NEXT NRG te dwingen tot feitelijke betaling of verrekening van ten onrechte niet door haar betaalde compensatievergoedingen voor storingen in het verleden.³⁰ Voor zover NEXT NRG in het verleden te weinig storingscompensatie heeft uitbetaald aan verbruikers die getroffen waren door een ernstige storing, zullen verbruikers zich voor uitbetaling hiervan moeten wenden tot NEXT NRG, de civiele rechter of de Geschillencommissie Energie.
45. De ACM wijst er ten slotte op dat NEXT NRG op grond van artikel 2, vijfde lid, van de Warmtewet de verbruikers in gebouw State op toereikende wijze in kennis dient te stellen van elk voornemen tot wijziging van de aan de leveringsovereenkomst verbonden voorwaarden voor levering van warmte. Dit brengt mee dat NEXT NRG de verbruikers in gebouw State zal moeten informeren dat zij de compensatievergoeding voortaan zal bepalen conform de hierboven genoemde last en dus op andere wijze dan in de leveringsovereenkomst is vermeld.

Elke onderbreking in de levering is een storing

46. In Artikel 4.5 van de leveringsovereenkomst (zie hiervoor, randnummer 38) is bepaald dat verbruiker geen recht op een vergoeding heeft als de ruimteverwarming weliswaar onderbroken is, maar de ruimtetemperatuur de 20 °C niet onderschrijdt en de levering van tapwater ongestoord plaatsvindt.

²⁹ ACM/IN/692325, Bijlage 1, Huurovereenkomst Woning Warmte en Koude systeem, Boiler en PV systeem voor verhuurwoning.

³⁰ Zie ook Rb. Rotterdam, 28 januari 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:569; ABRvS, 11 maart 2015, ECLI:NL:RVS:2015:697 en ECLI:NL:RVS:2015:699; CBb, 13 juli 2006, ECLI:NL:CBB:2006:AY3826; CBb, 27 juli 2021, ECLI:NL:CBB:2021:787.

47. De ACM is van oordeel dat NEXT NRG hiermee ten onrechte miskent dat bewoners volgens de wettelijke storingscompensatieregeling in beginsel recht hebben op compensatie voor 'iedere onderbreking van de levering van warmte' die langer dan 8 uur duurt.³¹ De vraag of er sprake is van een storing waarvoor de leverancier mogelijk compensatie moet uitkeren, moet dus worden beantwoord door te bepalen of er sprake is van een onderbreking in de levering van warmte, dat wil zeggen een onderbreking in de levering van thermische energie door middel van transport van water. Voor het antwoord daarop is niet relevant wat de ruimtetemperatuur is. Zoals in randnummer 31 is overwogen, is evenmin bepalend wanneer een element in het warmtesysteem in of uit storing komt, maar gaat het erom vanaf welk moment de gebruiker op het overdrachtpunt naar zijn woning geen warmte meer geleverd krijgt, en vanaf wanneer weer wel. Indien de warmtelevering ten behoeve van ruimteverwarming is onderbroken, is ten slotte ook niet relevant of een gebruiker nog wél ongestoord warm tapwater heeft; bepalend is dat er een onderbreking in de levering van warmte is.
48. De ACM merkt aanvullend hierbij op dat zij het ook niet redelijk vindt dat een leverancier het recht op compensatie bij storingen afhankelijk maakt van de feitelijke temperatuur in een ruimte. Bewoners kunnen immers ook gebruik maken van alternatieve verwarmingsmogelijkheden, zoals elektrische verwarming, om de ruimtetemperatuur bij een onderbreking van de warmtelevering op peil te houden. Dat zou dan, uitgaande van de regeling die NEXT NRG hanteert, ertoe kunnen leiden dat een onderbreking in de levering van warmte waarvoor NEXT NRG volgens de Warmtewet een compensatie moet uitkeren, wordt 'gecamoufléerd'. Dit zou bovendien de doelen van de wettelijke storingscompensatieregeling ondermijnen, te weten a) het geven van een financiële prikkel aan de leverancier om de kwaliteit van de transportdienst te handhaven en storingen zo snel als mogelijk op te lossen³² en b) bewoners compenseren voor ongemak dat wordt verondersteld bij een onderbreking in de levering van warmte.³³
49. Gelet op het voorgaande is de ACM van oordeel dat het niet is toegestaan dat een warmteleverancier zijn wettelijke verplichting om bij ernstige storingen compensatie te betalen, afhankelijk maakt van de ruimtetemperatuur, in plaats van de vraag of de leverancier warmte levert.³⁴ De ACM komt dan ook tot de conclusie dat NEXT NRG, door dit wél te doen, in strijd handelt met de wettelijke regeling voor het betalen van compensatie bij storingen en aldus artikel 3a van de Warmtewet in combinatie met artikelen 1 en 4 van de Warmteregeling overtreedt.
50. De ACM gelast NEXT NRG deze overtreding te beëindigen en beëindigd te houden op straffe van verbeurte van een dwangsom. De last houdt in dat NEXT NRG storingen in de zin van de Warmtewet niet meer vast dient te stellen op basis van de ruimtetemperatuur, maar door te bepalen of er sprake is van een onderbreking in de levering van warmte.
51. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid, lw ACM aan deze last het voorschrift dat NEXT NRG de ACM schriftelijk informeert over de wijze waarop NEXT NRG aan de last heeft voldaan.
52. Deze last onder dwangsom zal op grond van artikel 12r lw ACM worden opgelegd voor de duur van twee jaren.
53. De ACM wijst er ten slotte op dat NEXT NRG op grond van artikel 2, vijfde lid, van de Warmtewet de gebruikers in gebouw State op toereikende wijze in kennis dient te stellen van elk voornemen tot wijziging van de aan de leveringsovereenkomst verbonden voorwaarden voor levering van

³¹ Met uitzondering van, zoals hiervoor uiteengezet, voorziene onderbrekingen als bedoeld in artikel 4, tweede lid, van de Warmtewet, en contractueel overeengekomen onderbrekingen van de levering van warmte en de situaties genoemd in artikel 3a, tweede lid, van de Warmtewet.

³² *Kamerstukken II* 2016/17, 34723, nr. 3, p. 28.

³³ *Kamerstukken II* 2002/03, 29048, nr. 3, p. 23.

³⁴ Vgl. ook artikel 3 Warmtewet, waarin de aanvoertemperatuur van het water bepalend wordt geacht voor de kwaliteit van de levering en daarmee voor terugbetalingsverplichtingen als de afgesproken kwaliteit niet wordt gehaald.

warmte. Dit brengt mee dat NEXT NRG de verbruikers in gebouw State zal moeten informeren dat zij storingen in de zin van de Warmtewet voortaan zal bepalen conform de hierboven genoemde last en dus op andere wijze dan in de leveringsovereenkomst is vermeld.

3.4. Terugbetalingsregeling kwaliteit

54. Op grond van artikel 3, eerste lid, van de Warmtewet moet een leverancier, voordat de verbruiker gebonden is aan een overeenkomst tot levering van warmte, op duidelijke en begrijpelijke wijze onder meer de volgende informatie verstrekken:
- een duidelijke en volledige omschrijving van de te leveren goederen en diensten en de overeengekomen kwaliteitsniveaus daarvan, welke in ieder geval betrekking hebben op de minimum- en maximumtemperatuur van de te leveren warmte,
 - een omschrijving van de terugbetalingsregelingen als de geleverde goederen en diensten niet aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus voldoen.
55. Uit het onderzoek dat de ACM naar aanleiding van de klachten van verzoeker heeft gedaan, is de ACM gebleken dat de leveringsovereenkomst de hierboven genoemde informatie niet bevat, en dat NEXT NRG die informatie ook niet op andere wijze voorafgaand aan het sluiten van de leveringsovereenkomst met verzoeker heeft verstrekt.³⁵ Hoewel verzoeker hierover niet heeft geklaagd, ziet de ACM aanleiding om NEXT NRG hierop aan te spreken vanwege de samenhang met de klachten van verzoeker over het niet registreren van storingen, onjuist bepalen van compensatievergoedingen bij storingen en zijn klachten over de betrouwbaarheid van de levering.
56. In Bijlage 1 bij de leveringsovereenkomst is over de kwaliteit van de warmtelevering voor ruimteverwarming en warm tapwater het volgende opgemerkt:
- “Uw woning is bij een buitentemperatuur van -10°C te verwarmen tot 20°C (badkamer 22°C). Op warme dagen is de woning te koelen tot enkele graden onder de buitentemperatuur.”
- “De woning heeft een tapwatervat van 150 liter water van 60°C.”
57. Deze bepaling is onvoldoende gespecificeerd om te kunnen vaststellen in welke situaties NEXT NRG gehouden is tot terugbetaling vanwege gebreken in de kwaliteit van de geleverde warmte. De leveringsovereenkomst bevat bovendien in het geheel geen terugbetalingsregeling voor situaties waarin de geleverde warmte niet aan de afgesproken kwaliteit voldoet. Gelet hierop is daarom onduidelijk in welke situaties verbruikers in het gebouw State recht hebben op terugbetaling door NEXT NRG wegens tekortkomingen in de kwaliteit van de geleverde warmte.
58. De ACM is van oordeel dat NEXT NRG artikel 3, eerste lid, van de Warmtewet heeft overtreden doordat zij aan verbruikers in het gebouw State niet de in randnummer 54 bedoelde informatie heeft verstrekt.
59. De ACM gelast NEXT NRG om voor de huidige verbruikers in gebouw State de gevolgen van deze overtreding weg te nemen, dan wel te beperken, en voor nieuwe verbruikers in gebouw State een herhaling van deze overtreding te voorkomen, op straffe van de verbeurte van een dwangsom. De last houdt in dat NEXT NRG verbruikers in het gebouw State de volgende informatie dient te verstrekken:
- i. een duidelijke en volledige omschrijving van de te leveren goederen en diensten en de overeengekomen kwaliteitsniveaus daarvan, welke in ieder geval betrekking hebben op de minimum- en maximumtemperatuur van de te leveren warmte,

³⁵ ACM/IN/756024.

- ii. een omschrijving van de terugbetalingsregelingen als de geleverde goederen en diensten niet aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus voldoen.
60. De ACM gelast NEXT NRG voorts om aan nieuwe verbruikers in gebouw State de hierboven genoemde informatie te verstrekken, voorafgaand aan het sluiten van de leveringsovereenkomst. Met deze last beoogt de ACM een herhaling van de overtreding ten aanzien van nieuwe verbruikers te voorkomen. De ACM ziet hiertoe aanleiding omdat volgens de ACM geen sprake is van sinds de overtreding gewijzigde omstandigheden, die meebrengen dat het gevaar voor herhaling van de overtreding niet meer zou bestaan.
61. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid, lw ACM aan deze lasten het voorschrift dat NEXT NRG de ACM schriftelijk informeert over de wijze waarop NEXT NRG aan deze lasten voldoet.
62. Deze lasten onder dwangsom zullen op grond van artikel 12r lw ACM worden opgelegd voor de duur van twee jaren.

3.5. Betrouwbare levering

63. Tot slot gaat de ACM in op de klacht van verzoeker ten aanzien van de betrouwbare levering van warmte. Ingevolge artikel 2, eerste lid van de Warmtewet dient NEXT NRG als warmteleverancier zorg te dragen voor een betrouwbare levering van warmte tegen redelijke voorwaarden en met inachtneming van een goede kwaliteit van dienstverlening. Voor de verdere uitleg van deze wettelijke taak geldt als uitgangspunt dat de Warmtewet is bedoeld om de gebonden verbruiker te beschermen³⁶ waarbij de ACM de wettelijke zorgplicht van de leverancier ruim moet opvatten.³⁷ In beginsel is het de eigen verantwoordelijkheid van de leverancier om te bepalen hoe deze een betrouwbare levering van warmte garandeert. In de Warmtewet staan geen gedetailleerde uitvoeringsvoorschriften over een betrouwbare warmtelevering. De betrouwbare levering is een open norm waarbij de ACM rekening kan houden met de bijzondere karakteristieken van een warmteproject.³⁸
64. De ACM stelt voorop dat zij verwacht dat de maatregelen die zij in dit besluit aan NEXT NRG oplegt naar aanleiding van de andere, hiervoor behandelde klachten van verzoeker, zullen bijdragen aan de naleving van de verplichting van NEXT NRG om te zorgen voor betrouwbare levering. Zoals hiervoor opgemerkt, hebben de verplichting om een storingsregistratie bij te houden en te publiceren en de verplichting om compensatie uit te keren bij storingen tot doel om de leverancier ertoe aan te zetten de kwaliteit van de warmtelevering te borgen, wat de betrouwbaarheid van de levering ten goede komt. Tegen deze achtergrond heeft de ACM op grond van het prioriteringsbeleid van de ACM besloten om niet nader te onderzoeken of NEXT NRG in het verleden het voorschrift om te zorgen voor betrouwbare levering heeft overtreden.³⁹
65. Om de belangenafweging op grond van het prioriteringsbeleid te kunnen maken en het handavingsverzoek te beoordelen, heeft de ACM een vooronderzoek uitgevoerd. De ACM heeft het handavingsverzoek met bijlagen bestudeerd en diverse keren aanvullende informatie opgevraagd bij NEXT NRG. De ACM heeft ook meerdere keren een gesprek gevoerd met NEXT NRG. Daarnaast heeft de ACM diverse keren telefonisch contact gehad met verzoeker. Bovendien heeft de ACM op grond van de aangeleverde informatie in kunnen schatten wat de ernst van de eventuele overtreding van de Warmtewet is, hoe groot het maatschappelijk belang is bij optreden

³⁶ CBB, 22 februari 2016, ECLI:NL:CBB:2016:30.

³⁷ Rb. Rotterdam, 23 april 2020, ECLI:NL:RBROT:2020:3709.

³⁸ *Kamerstukken II* 2002/03, 29048, nr. 3, p. 5. Zie ook Besluit van de ACM van 1 juni 2022, ACM/UIT/579025.

³⁹ Staatscourant 18 maart 2016, nr. 14564.

van de ACM, hoe doeltreffend eventueel optreden van de ACM zal zijn en hoe schadelijk het gedrag is waarop het verzoek ziet voor de consumentenwelvaart.

66. De ACM komt na bestudering van het handhavingsverzoek en de aangeleverde aanvullende informatie tot de conclusie dat de ACM niet met zekerheid kan bepalen of NEXT NRG artikel 2, eerste lid en artikel 4, eerste lid van de Warmtewet overtreedt. Om dit te kunnen vaststellen, kan de ACM nader onderzoek doen. Dit kan de ACM bijvoorbeeld doen door nader onderzoek te doen naar concrete onderbrekingen, zoals naar waar in het warmtenet deze hebben plaatsgevonden, waardoor deze zijn veroorzaakt en wat NEXT NRG heeft gedaan om de onderbreking te voorkomen of verhelpen. Dergelijk aanvullend onderzoek kost echter aanzienlijke capaciteit van de ACM om uit te voeren. Hierbij weegt mee dat NEXT NRG de onderbrekingen in de warmtelevering niet systematisch bij heeft gehouden en in kaart heeft gebracht in de vorm van een storingsregistratie, waardoor de ACM tevens niet over deze informatie kan beschikken voor een onderzoek naar de betrouwbare warmtelevering.
67. Tegelijkertijd verwacht de ACM, zoals hiervoor opgemerkt, dat NEXT NRG met de maatregelen die de ACM haar in dit besluit oplegt, ertoe wordt bewogen om alles in het werk te stellen om de betrouwbare levering van warmte te borgen.
68. Op basis van de toetsing aan de hiervoor genoemde prioriteringscriteria, komt de ACM tot de conclusie dat het belang van een verdergaand onderzoek naar dit onderdeel van het verzoek niet opweegt tegen het belang van onderzoek in andere zaken.

4. Zienswijze

69. De ACM heeft NEXT NRG op 21 maart 2023 een conceptbesluit gestuurd en haar de gelegenheid gegeven om daarop haar zienswijze te geven.⁴⁰ NEXT NRG heeft bij brief van 4 april 2023 van deze gelegenheid gebruik gemaakt.⁴¹ In het navolgende zal de ACM ingaan op deze zienswijze.
70. NEXT NRG herhaalt haar standpunt dat zij geen warmteleverancier is. Zij stelt dat zij geen warm water levert aan bewoners van gebouw State. Het enkele feit dat zij eigenaar is van verwarmingstoestellen en leidingen in gebouw State, brengt volgens NEXT NRG niet mee dat zij warmte levert. NEXT NRG merkt op dat de ACM enkel verwijst naar overeenkomsten tussen NEXT NRG en bewoners van State waaruit zou blijken dat zij warmte levert. Bovendien zou het besluit eraan voorbijgaan dat NEXT NRG in gebouw State verschillende soorten verwarmingstoestellen en leidingen verhuurt die op verschillende manieren functioneren.
71. De ACM volgt NEXT NRG niet in het standpunt dat zij geen warm water levert aan bewoners van gebouw State en daarom geen warmteleverancier is in de zin van de Warmtewet. In paragraaf 3.1 van dit besluit heeft de ACM toegelicht waarom zij van oordeel is dat NEXT NRG warmte levert in de zin van de Warmtewet. Anders dan NEXT NRG in haar zienswijze stelt, is dit oordeel niet enkel gebaseerd op overeenkomsten tussen NEXT NRG en bewoners, maar op een complex van feiten en omstandigheden waar deze overeenkomsten onderdeel van zijn. NEXT NRG heeft in dit kader ook niet aangegeven dat en waarin de praktijk afwijkt van wat gesteld is in de overeenkomsten, waardoor de ACM in beginsel uit kan gaan van de in de overeenkomsten geschetste situatie. Dat NEXT NRG verschillende soorten verwarmingstoestellen en leidingen verhuurt, is voor dit oordeel bovendien niet relevant. Waar het om gaat is dat NEXT NRG warm water levert aan de bewoners van gebouw State ten behoeve van ruimteverwarming en warm tapwater.

⁴⁰ ACM/UIT/595253

⁴¹ ACM/IN/764395

72. [Geschorst door voorzieningenrechter]
73. [Geschorst door voorzieningenrechter]
74. NEXT NRG stelt dat enkele lasten geen of een onredelijk korte begunstigingstermijn hebben. Het is volgens NEXT NRG evident niet haalbaar om per datum van inwerkingtreding van dit besluit een storingsregistratie bij te houden die voldoet aan de eisen zoals door de ACM gesteld en op basis daarvan storingscompensatie uit te betalen. De technische en administratieve last die daarmee op NEXT NRG zou komen te rusten, is volgens NEXT NRG simpelweg te groot. Daarnaast zijn er voor het vaststellen van onderbrekingen zonder dat daarbij ruimtetemperatuur mag worden gebruikt, volgens NEXT NRG grote technische aanpassingen nodig, waaraan uitgebreid onderzoek vooraf dient te gaan. Ten aanzien van de overige lasten heeft NEXT NRG niet aangegeven waarom de begunstigingstermijnen in het conceptbesluit onredelijk kort zouden zijn. De ACM heeft NEXT NRG daarom op 17 april 2023 gelegenheid gegeven om dit uiterlijk woensdag 19 april 2023 nader te onderbouwen. Daarbij heeft de ACM NEXT NRG ook verzocht om nader te onderbouwen waarom de technische en administratieve last van de lasten om per datum besluit een storingsregistratie bij te houden en te publiceren, te groot is. Tevens heeft de ACM NEXT NRG verzocht om aan te geven welke begunstigingstermijn zij dan wel redelijk vindt. Op 20 april 2023 heeft NEXT NRG laten weten geen behoefte te hebben om haar zienswijze op dit punt nader toe te lichten, omdat de termijn die de ACM haar hiervoor heeft gegeven, volgens haar onredelijk kort is. De ACM heeft niettemin naar aanleiding van de zienswijze de begunstigingstermijn bij enkele lasten verruimd. In het algemeen merkt de ACM echter op dat zij bij de vaststelling van de begunstigingstermijn ook zwaar het belang van verbruikers in gebouw State laat meewegen, om zo spoedig als mogelijk de aanspraken en bescherming te kunnen verkrijgen die de Warmtewet hen geeft, maar die hun door het handelen van NEXT NRG tot op heden zijn onthouden.
75. Voor het bijhouden van de storingsregistratie, acht de ACM een begunstigingstermijn van 4 weken voldoende en redelijk. NEXT NRG heeft niet onderbouwd waarom zij niet in staat zou zijn om binnen 4 weken storingsregistraties te registreren op een wijze die voldoet aan de eisen die de ACM daaraan stelt en de ACM ziet ook niet in waarom zij dat niet zou kunnen. Het gaat bij die registratie immers om basale vereisten, zoals de eis dat wordt geregistreerd wanneer een storing heeft plaatsgevonden, hoe lang deze heeft geduurd en welke verbruikers hierdoor getroffen zijn (aantal en getroffen warmtenet). Voor het publiceren van de storingsregistratie over 2021 en 2022 acht de ACM een begunstigingstermijn van 8 weken redelijk. Zoals hierna wordt toegelicht, gaat het erom dat NEXT NRG op basis van de gegevens waarover zij beschikt, de haar bekende storingsregistraties in 2021 en 2022 registreert en die registratie publiceert. De ACM meent dat een termijn van 8 weken hiervoor voldoende tijd geeft.
76. Aan de last om voortaan ook storingscompensatie uit te keren voor storingsduren die langer dan 8 en korter dan 24 uur duren, indien dat op basis van de Warmtewet verplicht is, verbindt de ACM een begunstigingstermijn van 4 weken. De ACM acht dit een redelijke termijn. NEXT NRG heeft niet toegelicht waarom zij hier niet toe in staat zou zijn en de ACM ziet ook niet in dat NEXT NRG dit niet zou kunnen. Daarbij merkt de ACM op dat NEXT NRG verbruikers in gebouw State tot op heden voor de storingsduren korter dan 24 uur maar langer dan 8 uur hun wettelijk toekomstige recht op compensatievergoeding onthoudt, en dat de ACM deze situatie in het belang van de verbruikers zo spoedig als mogelijk wil beëindigen. Een langere begunstigingstermijn zou betekenen dat verbruikers nog langer hun toekomstige recht op (de juiste hoogte van) compensatievergoeding zou worden onthouden. De ACM merkt hierbij voorts op dat NEXT NRG op basis van de last alleen dwangsommen verbeurt indien zij voor storingsduren die plaatsvinden na de bekendmaking van dit besluit, niet binnen 6 maanden nadat de betreffende storing is hersteld, een compensatie conform de Warmtewet uitkeert.
77. Aan de last om storingsduren in de zin van de Warmtewet niet meer vast te stellen op basis van de ruimtetemperatuur, maar door te bepalen of er sprake is van een onderbreking in de levering van

warmte, verbindt de ACM een begunstigingstermijn van 4 weken. NEXT NRG heeft gesteld dat daarvoor grote technische aanpassingen nodig zijn, waaraan uitgebreid onderzoek vooraf dient te gaan, maar dit niet onderbouwd. NEXT NRG heeft eerder verklaard dat het warmtesysteem op afstand gemonitord wordt en dat zij op basis daarvan beschikt over de meetgegevens van de warmtepomp. De ACM ziet niet in waarom NEXT NRG op basis daarvan, eventueel in combinatie met informatie uit storingsmeldingen van bewoners, niet kan afleiden wanneer een onderbreking in de levering van warmte is opgetreden, of welke technische aanpassingen daar anders nog voor nodig zouden zijn. Gelet hierop acht de ACM een begunstigingstermijn van 4 weken redelijk.

78. Ten slotte gelast de ACM NEXT NRG om huidige verbruikers én nieuwe verbruikers informatie te verstrekken over de kwaliteitscriteria en de terugbetalingsregeling voor het geval de levering van warmte niet aan die kwaliteitscriteria voldoet. De ACM is van oordeel dat NEXT NRG in staat behoort te zijn om die informatie, als deze niet reeds voorhanden is, binnen 4 weken gereed te hebben om aan verbruikers te verstrekken. Ook hier weegt de ACM zwaar het belang mee om zo spoedig als mogelijk deze informatie te verkrijgen, ten einde hun recht op terugbetaling te kunnen effectueren wanneer de levering van warmte niet aan de kwaliteitscriteria voldoet. NEXT NRG heeft niet aangegeven waarom de termijn van 4 weken niet redelijk zou zijn.
79. NEXT NRG stelt in haar zienswijze dat zij niet kan voldoen aan de last om alsnog storingsregistraties over 2020, 2021 en 2022 te publiceren, omdat zij niet meer de daarvoor benodigde gegevens kan achterhalen.
80. De ACM begrijpt dat NEXT NRG niet met terugwerkende kracht alle gegevens kan verkrijgen die nodig zijn om een storingsregistratie te publiceren die volledig is. De ACM vindt het evenwel belangrijk dat NEXT NRG op basis van de gegevens die zij heeft, de haar bekende storingen in 2021 en 2022 registreert en deze registratie publiceert. Gedurende het onderzoek heeft NEXT NRG informatie aangeleverd waaruit NEXT NRG in ieder geval gedeeltelijk kan destilleren of terughalen wanneer er welke storingen hebben plaatsgevonden. Zo beschikt NEXT NRG bijvoorbeeld over een overzicht van meldingen van verbruikers en de afhandeling daarvan, een overzicht van (op het contract gebaseerde) uitbetaalde compensaties voor storingen en monitoringsgegevens van het warmtesysteem en de installatie op woningniveau.⁴² Dat dit voor NEXT NRG mogelijk een (administratief) ingrijpende exercitie is, ontslaat haar niet van de plicht om de overtreding te beëindigen en beëindigd te houden en daarmee de situatie zoveel als mogelijk te herstellen. Verbruikers in gebouw State kunnen vervolgens op basis van de gepubliceerde storingsregistraties nagaan of zij voor die storingen compensatievergoedingen hebben gekregen, indien er sprake was van ernstige storingen zoals bedoeld in artikel 3a van de Warmtewet. In het geval zij in het overzicht door hen opgemerkte storingen missen, kunnen zij dit bovendien aan NEXT NRG melden met het oog op de mogelijk daarvoor door NEXT NRG verschuldigde compensatievergoedingen. Gelet op het voorgaande verduidelijkt de ACM in dit besluit daarom dat de last om voor de jaren 2021 en 2022 alsnog storingsregistraties te publiceren, inhoudt dat NEXT NRG registraties publiceert op basis van de bij haar reeds bekende gegevens over storingen in 2021 en 2022. Dit heeft de ACM ook al aangegeven in het gesprek van 1 december 2022.⁴³ De ACM zal NEXT NRG niet verplichten om dit ook voor 2020 te doen; in lijn met eerdere besluiten over dit onderwerp zal zij niet verder dan anderhalf jaar terugkijken. De storingsregistratie voor 2021 valt daar binnen, omdat deze, zoals uiteengezet in randnummer 18 in het eerste kwartaal van 2022 gepubliceerd had moeten worden.
81. NEXT NRG stelt dat zij niet kan voldoen aan de last die inhoudt dat NEXT NRG de huidige verbruikers in gebouw State alsnog informatie moet verstrekken die een duidelijke en volledige

⁴² ACM/IN/756025. Hierin heeft NEXT NRG aan verzoeker laten weten: "De vergoedingsregeling wordt toegepast op uw specifieke situatie. Wij monitoren namelijk op afstand de installatie, op woningniveau. Wij zien dus op welke momenten gedurende de periode in februari u niet (voldoende) warmte of warm tapwater heeft kunnen ontvangen. Op basis van deze monitoringsgegevens hebben wij de vergoeding berekend."

⁴³ ACM/UIT/587381.

omschrijving van de te leveren goederen en diensten en de overeengekomen kwaliteitsniveaus daarvan bevat, alsmede een omschrijving van de terugbetalingsregelingen als de geleverde goederen en diensten niet aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus voldoen. NEXT NRG stelt dat zij het niet in haar macht heeft om eenzijdig de overeenkomsten met bestaande verbruikers hierop aan te passen.

82. De ACM begrijpt dat NEXT NRG niet eenzijdig de overeenkomsten kan aanpassen. Dit belet volgens de ACM echter niet dat NEXT NRG bewoners de genoemde informatie alsnog verstrekt om de gevolgen van deze overtreding weg te nemen, dan wel te beperken. De ACM verduidelijkt dit in de formulering van de last.
83. NEXT NRG merkt voorts op dat het haar steekt dat de ACM in het concept besluit stelt dat partijen er zelf verantwoordelijk voor zijn om vast te stellen of zij warmte leveren in de zin van de Warmtewet. NEXT NRG stelt dat zij immers zelf proactief de ACM heeft benaderd voor overleg over de vraag of in het gebouw State sprake is van warmtelevering en wat er zou moeten gebeuren als dat zo is.
84. Zoals de ACM ook al heeft aangegeven tijdens het gesprek van 1 december 2022, is het lastig om hier op te reageren, mede omdat het overleg waar NEXT NRG naar verwijst betrekking heeft op een andere rechtspersoon dan NEXT NRG.⁴⁴ In elk geval hecht de ACM er waarde aan, wederom, te benadrukken dat het de eigen verantwoordelijkheid is van een onderneming om zich ervan te verzekeren dat het zich houdt aan de geldende wet- en regelgeving. Een onderneming kan zich niet van deze verantwoordelijkheid ontdoen door te verwijzen naar een aanvraag tot een gesprek. De ACM merkt voorts op dat zij deze opmerking van NEXT NRG moeilijk kan rijmen met de door NEXT NRG van meet af aan ingenomen standpunt dat zij geen warmteleverancier in de zin van de Warmtewet is, en daarin volharde ook nadat de ACM op verschillende momenten gedurende het onderzoek haar (voorlopige) conclusies, waaronder de kwalificering als warmteleverancier, met NEXT NRG had gedeeld om te bespreken welke (herstellende) acties zij bereid is te nemen.⁴⁵
85. Ten slotte stelt NEXT NRG dat in gesprek door de ACM zou zijn gezegd dat een eventuele last onder dwangsom fungeert als stok achter de deur, die in de praktijk geen pijn zal doen. De ACM benadrukt dat een last onder dwangsom ertoe dient om een overtreding ongedaan te maken, deze overtreding in de toekomst te voorkomen en daarmee de goede orde te herstellen.⁴⁶ Het doel van een last onder dwangsom is niet om een overtreding te bestraffen. Voor de invulling van de dwangsom is van belang dat deze in redelijke verhouding tot de zwaarte van het geschonden belang en tot de beoogde werking van de dwangsom dient te staan, aldus artikel 5:32b, derde lid, Awb. Het is de wens en verwachting van de ACM dat bij het opleggen van een last onder dwangsom de last wordt uitgevoerd zonder dat een dwangsom wordt verbeurd. De ACM is van mening dat ze NEXT NRG daarbij begunstigingstermijnen geeft die redelijk zijn en in verhouding staan tot de inspanning die het voldoen aan elke specifieke last vereist. Het is dientengevolge aan NEXT NRG om binnen de daarvoor gestelde begunstigingstermijn opvolging te geven aan de last en te voorkomen dat de dwangsom wordt verbeurd en daarmee "pijn zal doen". Volledigheidshalve merkt de ACM op dat het laatste zinsdeel ("die in de praktijk geen 'pijn' zal doen") als suggestie door NEXT NRG zelf is toegevoegd aan het verslag dat door de ACM is opgesteld.⁴⁷ Aan NEXT NRG is meegedeeld dat op- of aanmerkingen op het gespreksverslag niet leiden tot een inhoudelijke wijziging, maar als bijlage worden toegevoegd aan het verslag. De ACM is van mening dat bovenstaande reactie hierop volstaat.

⁴⁴ ACM/UIT/587381.

⁴⁵ ACM/UIT/582387, ACM/UIT/582880, ACM/UIT/587539, ACM/UIT/588173.

⁴⁶ CBb 23 april 2019, ECLI:NL:CBB:2019:164.

⁴⁷ ACM/IN/736295.

5. Dictum

De Autoriteit Consument en Markt:

- I. Legt op grond van artikel 18, eerste lid van de Warmtewet aan NEXT NRG een last onder dwangsom op, omdat NEXT NRG niet voldoet aan de verplichting in artikel 2, zevende lid van de Warmtewet om een storingsregistratie bij te houden betreffende de levering van warmte in het gebouw State. De ACM gelast NEXT NRG om deze overtreding te beëindigen en beëindigd te houden op straffe van de verbeurte van een dwangsom. De ACM acht de hoogte van de dwangsom effectief om NEXT NRG te bewegen de overtreding te beëindigen en beëindigd te houden.
 - A. NEXT NRG dient uiterlijk met ingang van 30 mei 2023 een storingsregistratie bij te houden betreffende de levering van warmte in het gebouw State, die voldoet aan de eisen zoals door de ACM gesteld, namelijk dat uit deze registratie, per storing van langer dan acht uur, ten minste blijkt i) wanneer een storing heeft plaatsgevonden, ii) hoe lang deze heeft geduurd en iii) welke verbruikers hierdoor getroffen zijn (aantal en getroffen warmtenet). Voorts dient de storingsregistratie een samenvatting te bevatten van storingen die korter hebben geduurd dan acht uur, waaruit blijkt: i) hoeveel van deze storingen er in totaal zijn geweest en ii) wat de gemiddelde storingsduur was.
 - B. NEXT NRG verbeurt een dwangsom van EUR 10.000,- per week indien NEXT NRG vanaf 30 mei 2023 geen storingsregistratie bijhoudt zoals voorgeschreven onder A .
 - C. De ACM stelt het bedrag waarboven geen dwangsommen als bedoeld onder B meer worden verbeurd vast op EUR 50.000,-.
 - D. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid Instellingswet ACM aan deze last het voorschrift dat NEXT NRG 2 juni 2023, de ACM schriftelijk dient te informeren over de wijze waarop NEXT NRG aan de last onder A voldoet, onder gelijktijdige overlegging aan de ACM van de aan NEXT NRG ter beschikking staande (kopieën van) documenten waaruit dat blijkt.
 - E. [Geschorst door voorzieningenrechter]
 - F. [Geschorst door voorzieningenrechter]
 - G. De last onder dwangsom heeft een looptijd van twee jaar.
- II. Legt op grond van artikel 18, eerste lid van de Warmtewet aan NEXT NRG een last onder dwangsom op, omdat NEXT NRG niet heeft voldaan aan de verplichting in artikel 2, zevende lid van de Warmtewet om jaarlijks op geschikte wijze een storingsregistratie te publiceren met betrekking tot de levering van warmte in gebouw State. De ACM gelast NEXT NRG om deze overtreding te beëindigen en beëindigd te houden op straffe van de verbeurte van een dwangsom. De ACM acht de hoogte van de dwangsom effectief om NEXT NRG te bewegen de overtreding te beëindigen en beëindigd te houden.
 - A. NEXT NRG dient uiterlijk 27 juni 2023 op geschikte wijze een storingsregistratie te publiceren met betrekking tot de levering van warmte in gebouw State voor de jaren 2021 en 2022, op basis van de gegevens die zij heeft over storingen in deze jaren, en die, voor zover op basis van die gegevens mogelijk is, voldoet aan de eisen die de ACM daaraan stelt, namelijk dat uit deze registratie, per storing van langer dan acht uur, ten minste blijkt i) wanneer een storing heeft plaatsgevonden, ii) hoe lang deze heeft geduurd en iii) welke verbruikers hierdoor getroffen zijn (aantal en getroffen warmtenet). Voorts dient de storingsregistratie een samenvatting te bevatten van storingen die korter hebben geduurd dan acht uur, waaruit blijkt: i) hoeveel van deze storingen er in totaal zijn geweest en ii) wat de gemiddelde storingsduur was.
 - B. NEXT NRG verbeurt een dwangsom van EUR 10.000,- per week indien NEXT NRG vanaf 27 juni 2023 geen storingsregistratie heeft gepubliceerd zoals voorgeschreven onder A.
 - C. De ACM stelt het bedrag waarboven geen dwangsommen als bedoeld onder B meer worden verbeurd vast op EUR 50.000,-.

- D. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid Instellingswet ACM aan deze last het voorschrift dat NEXT NRG uiterlijk 30 juni 2023, de ACM schriftelijk dient te informeren over de publicatie van de storingsregistratie. Hiertoe zal het aanleveren van de volgende informatie in ieder geval toereikend zijn:
- i. Een beschrijving van waar de verbruiker de storingsregistraties over 2021 en 2022 kan vinden.
 - ii. Indien de storingsregistratie over 2021 en 2022 digitaal is gepubliceerd, een schermafbeelding van de vindplaats van de storingsregistraties.
 - iii. Een kopie van de storingsregistraties over 2021 en 2022 zelf.
- E. [Geschorst door voorzieningenrechter]
F. [Geschorst door voorzieningenrechter]
G. De last onder dwangsom heeft een looptijd van twee jaar.
- III. Legt op grond van artikel 18, eerste lid Warmtewet in combinatie met artikel 4 Warmteregeling aan NEXT NRG een last onder dwangsom op wegens overtreding van artikel 3a Warmtewet in combinatie met artikel 4 Warmteregeling, omdat NEXT NRG met betrekking tot de levering van warmte in gebouw State een regeling hanteert voor het betalen van compensatie bij storingen, die in strijd is met de wettelijke regeling voor storingscompensatie in de hierboven genoemde artikelen. De ACM gelast NEXT NRG om deze overtreding te beëindigen en beëindigd te houden op straffe van de verbeurte van een dwangsom. De ACM acht de hoogte van de dwangsom effectief om NEXT NRG te bewegen de overtreding te beëindigen en beëindigd te houden.
- A. NEXT NRG dient uiterlijk vanaf 30 mei 2023 aan alle verbruikers in gebouw State conform artikel 4 van de Warmteregeling een compensatie als bedoeld in artikel 3a Warmtewet uit te keren, voor storingen die langer dan 8 uur duren, tenzij de storing binnen 24 uur is verholpen én zich in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de storing geen storing heeft voorgedaan in hetzelfde warmtenet van NEXT NRG, dezelfde afleverset voor warmte (indien deze het eigendom is van de NEXT NRG), dezelfde aansluiting, of hetzelfde in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar.
- B. NEXT NRG verbeurt een dwangsom van EUR 10.000,- per week na de bekendmaking van dit besluit voor iedere storing waarvoor zij niet binnen 6 maanden nadat de storing is hersteld aan alle door de storing getroffen verbruikers een compensatie zoals voorgeschreven onder A heeft betaald.
- C. De ACM stelt het bedrag waarboven geen dwangsommen als bedoeld onder B meer worden verbeurd vast op EUR 50.000,-.
- D. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid Instellingswet ACM aan deze last het voorschrift dat NEXT NRG uiterlijk 2 juni 2023 de ACM schriftelijk dient te informeren over de wijze waarop NEXT NRG aan de last onder A voldoet, onder gelijktijdige overlegging aan de ACM van de aan NEXT NRG ter beschikking staande (kopieën van) documenten waaruit dat blijkt.
- E. [Geschorst door voorzieningenrechter]
F. [Geschorst door voorzieningenrechter]
G. De last onder dwangsom heeft een looptijd van twee jaar.
- IV. Legt op grond van artikel 18, eerste lid Warmtewet aan NEXT NRG een last onder dwangsom op wegens overtreding van artikel 3a Warmtewet in combinatie met artikel 1 Warmteregeling, omdat NEXT NRG met betrekking tot de levering van warmte in gebouw State de vraag of er een sprake is van een storing in de zin van de Warmtewet (mede) beantwoordt op basis van de ruimtetemperatuur, terwijl niet de ruimtetemperatuur bepalend is maar de vraag of de levering van warmte is onderbroken. De ACM gelast NEXT NRG om deze overtreding te beëindigen en beëindigd te houden op straffe van de verbeurte van een dwangsom. De ACM acht de hoogte van de dwangsom effectief om NEXT NRG te bewegen de overtreding te beëindigen en beëindigd te houden.

- A. NEXT NRG dient uiterlijk vanaf 30 mei 2023 storingen in de zin van de Warmtewet niet meer vast te stellen op basis van de ruimtetemperatuur, maar door te bepalen of er sprake is van een onderbreking in de levering van warmte.
 - B. NEXT NRG verbeurt een dwangsom van EUR 5.000,- per week, indien NEXT NRG niet heeft voldaan aan de last onder A.
 - C. De ACM stelt het bedrag waarboven geen dwangsommen als bedoeld onder B meer worden verbeurd vast op EUR 25.000,-.
 - D. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid Instellingswet ACM aan deze last het voorschrift dat NEXT NRG uiterlijk 2 juni 2023 de ACM schriftelijk dient te informeren over de wijze waarop NEXT NRG aan de last onder A voldoet, onder gelijktijdige overlegging aan de ACM van de aan NEXT NRG ter beschikking staande (kopieën van) documenten waaruit dat blijkt.
 - E. [Geschorst door voorzieningenrechter]
 - F. [Geschorst door voorzieningenrechter]
 - G. De last onder dwangsom heeft een looptijd van twee jaar.
- V. Legt op grond van artikel 18, eerste lid Warmtewet aan NEXT NRG een last onder dwangsom op wegens overtreding van artikel 3, eerste lid Warmtewet, omdat NEXT NRG met betrekking tot de levering van warmte in gebouw State niet voorafgaand aan de binding van verbruikers in gebouw State aan de leveringsovereenkomst de in artikel 3, eerste lid onder a en b Warmtewet genoemde informatie over kwaliteitscriteria en de terugbetalingsregeling heeft verstrekt en/of verstrekt. De ACM gelast NEXT NRG om voor de huidige verbruikers in gebouw State de gevolgen van deze overtreding weg te nemen, dan wel te beperken, en voor nieuwe verbruikers in gebouw State een herhaling van deze overtreding te voorkomen, op straffe van de verbeurde van een dwangsom. De ACM acht de hoogte van de dwangsom effectief om NEXT NRG te bewegen om voor de huidige verbruikers de gevolgen van deze overtreding weg te nemen, dan wel te beperken, en om ten aanzien van nieuwe verbruikers deze overtreding niet te herhalen.
- A. NEXT NRG dient uiterlijk op 30 mei 2023 verbruikers in het gebouw State de informatie bedoeld in artikel 3, eerste lid, onder a en b Warmtewet te verstrekken met betrekking tot de warmtelevering in gebouw State, te weten:
 - i. een duidelijke en volledige omschrijving van de te leveren goederen en diensten en de overeengekomen kwaliteitsniveaus daarvan, welke in ieder geval betrekking hebben op de minimum- en maximumtemperatuur van de te leveren warmte,
 - ii. een omschrijving van de terugbetalingsregelingen als de geleverde goederen en diensten niet aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus voldoen.
 - B. NEXT NRG dient uiterlijk vanaf 30 mei 2023 nieuwe verbruikers in gebouw State de onder A genoemde informatie te verstrekken, voorafgaand aan het sluiten van de leveringsovereenkomst.
 - C. NEXT NRG verbeurt een dwangsom van EUR 7.500,- per week, indien NEXT NRG niet heeft voldaan aan de last onder A.
 - D. De ACM stelt het bedrag waarboven geen dwangsommen als bedoeld onder C meer worden verbeurd vast op EUR 37.500,-.
 - E. NEXT NRG verbeurt een dwangsom van EUR 7.500,- per week, indien NEXT NRG niet heeft voldaan aan de last onder B.
 - F. De ACM stelt het bedrag waarboven geen dwangsommen als bedoeld onder E meer worden verbeurd vast op EUR 37.500,-.
 - G. De ACM verbindt aan deze lasten het voorschrift dat NEXT NRG uiterlijk 2 juni 2023 de ACM schriftelijk dient te informeren over de wijze waarop NEXT NRG aan de lasten onder A en B voldoet, onder gelijktijdige overlegging aan de ACM van de aan NEXT NRG ter beschikking staande (kopieën van) documenten waaruit dat blijkt. Daarnaast dient NEXT NRG de ACM uiterlijk op 30 december 2023 de ACM schriftelijk te informeren over de wijze waarop zij heeft voldaan aan de last onder B ten aanzien van nieuwe verbruikers met wie zij in de periode tussen 30 mei 2023 en 30 november 2023 een leveringsovereenkomst heeft gesloten, door aan de ACM i) een overzicht te sturen van deze nieuwe verbruikers en ii) kopieën van

documenten waaruit blijkt dat NEXT NRG de onder A bedoelde informatie aan deze verbruikers heeft verstrekt.

- H. [Geschorst door voorzieningenrechter]
- I. [Geschorst door voorzieningenrechter]
- J. De lasten onder dwangsom hebben een looptijd van twee jaar.

Bindende gedragslijn

- VI. Legt NEXT NRG in verband met de naleving van de verplichting op grond van artikel 2, zevende lid van de Warmtewet om een storingsregistratie bij te houden en de verplichting op grond van artikel 3a Warmtewet om conform artikel 4 Warmteregeling compensatie te betalen bij ernstige storingen, de volgende bindende gedragslijn op grond van artikel 17 Warmtewet op:
 - A. NEXT NRG dient de aanvangstijd van storingen in de zin van de Warmtewet vast te stellen op het tijdstip van ontvangst van de eerste melding van een storing of, indien melding niet plaatsvindt of dit eerder is, het tijdstip waarop de storing volgens de gegevens die NEXT NRG verkrijgt of kan verkrijgen uit de monitoring van het systeem is begonnen.
 - B. NEXT NRG dient de eindtijd van storingen in de zin van de Warmtewet vast te stellen op het tijdstip waarop, door middel van een controle door NEXT NRG of onderaannemers van NEXT NRG, is vastgesteld dat de storing is hersteld voor alle getroffen verbruikers.
 - C. NEXT NRG dient de conform A en B vastgestelde aanvangstijd en eindtijd van storingen te hanteren bij de registratie van storingen in haar storingsregistratie.

- VII. Wijst het verzoek tot handhaving wegens mogelijke overtreding van het voorschrift dat een warmteleverancier zorg draagt voor betrouwbare levering af.

Den Haag,
Datum: 2 mei 2023

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

drs. D.I. Bos
Directeur Directie Energie

*Als u belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Directie Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Dit moet u doen **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.*

Bijlage 1: Wettelijk kader

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 5:32b

1. Het bestuursorgaan stelt de dwangsom vast hetzij op een bedrag ineens, hetzij op een bedrag per tijdseenheid waarin de last niet is uitgevoerd, dan wel per overtreding van de last.
2. Het bestuursorgaan stelt tevens een bedrag vast waarboven geen dwangsom meer wordt verbeurd.
3. De bedragen staan in redelijke verhouding tot de zwaarte van het geschonden belang en tot de beoogde werking van de dwangsom.

Warmtewet

Artikel 1, eerste lid

1. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:
 - [...]
 - *leverancier*: een persoon die zich bezighoudt met de levering van warmte;
 - *levering van warmte*: de aflevering van warmte aan verbruikers;
 - [...]
 - *warmte*: thermische energie die ten behoeve van ruimteverwarming of verwarming van tapwater wordt geleverd door middel van transport van water;
 - [...]

Artikel 1a

1. Deze wet is van toepassing op levering van warmte aan verbruikers, met uitzondering van levering van warmte door een leverancier die:
 - a. tevens optreedt als verhuurder voor de verbruiker aan wie hij warmte levert ten behoeve van de door hem aan de verbruiker verhuurde woon- of bedrijfsruimte;
 - b. tevens de vereniging van eigenaars of een daarmee vergelijkbare rechtsvorm is waarbij:
 - i. de verbruiker aan wie warmte geleverd wordt als lid is aangesloten, of
 - ii. een verhuurder als bedoeld in onderdeel a als lid is aangesloten, of
 - c. tevens een vereniging van eigenaars is waarbij meerdere verenigingen van eigenaars of daarmee vergelijkbare rechtsvormen als bedoeld in onderdeel b zijn aangesloten
2. In afwijking van het eerste lid zijn de artikelen 8, tweede tot en met vierde, zesde, zevende en negende lid, 8a en 8b van toepassing op leveranciers als bedoeld in het eerste lid.

Artikel 2, eerste lid

1. Een leverancier draagt zorg voor een betrouwbare levering van warmte tegen redelijke voorwaarden en met inachtneming van een goede kwaliteit van dienstverlening.

Artikel 2, zevende lid

7. Een leverancier houdt een storingsregistratie bij betreffende de levering van warmte en publiceert deze jaarlijks op geschikte wijze.

Artikel 3, eerste lid

1. Een in Nederland gevestigde leverancier verstrekt een verbruiker, in aanvulling op de gegevens bedoeld in artikel 230m, eerste lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, voordat de verbruiker gebonden is aan een overeenkomst tot levering van warmte op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:
 - a. een duidelijke en volledige omschrijving van de te leveren goederen en diensten en de overeengekomen kwaliteitsniveaus daarvan, welke in ieder geval betrekking hebben op de minimum- en maximumtemperatuur van de te leveren warmte, alsmede de prijzen en voorwaarden waaronder deze goederen en diensten worden geleverd;
 - b. een omschrijving van de terugbetalingsregelingen als de geleverde goederen en diensten niet aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus voldoen, en
 - c. de eisen waar de binneninstallatie van een verbruiker aan moet voldoen om veilig gebruik te kunnen maken van de door de leverancier geleverde warmte.

Artikel 3a

2. De leverancier keert aan een verbruiker een compensatie uit bij een ernstige storing in de levering van warmte waarvan de oorzaak gelegen is in:
 - a. het warmtenet van de leverancier of de netbeheerder;
 - b. de afleverset voor warmte, indien deze het eigendom is van de leverancier;
 - c. de aansluiting, of
 - d. het in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar.
3. De leverancier is niet verplicht tot het uitkeren van een compensatie als bedoeld in het eerste lid, indien de storing, bedoeld in dat lid:
 - a. het gevolg is van een extreme situatie die niet aan de leverancier of netbeheerder kan worden toegerekend, of
 - b. minder dan 24 uur duurt en in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de storing zich geen storingen hebben voorgedaan in:
 - i. hetzelfde warmtenet van de leverancier of de netbeheerder,
 - ii. dezelfde afleverset voor warmte, indien deze het eigendom is van de leverancier;
 - iii. dezelfde aansluiting, of
 - iv. hetzelfde in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar.
4. Bij ministeriële regeling worden regels gesteld over:
 - a. het bestaan van een ernstige storing als bedoeld in het eerste lid;
 - b. de hoogte van de compensatie bij een ernstige storing in de levering van warmte als bedoeld in het eerste lid, die voor storingen van verschillende tijdsduur verschillend kan worden vastgesteld;
 - c. het moment van aanvang en beëindiging van de verplichting tot het betalen van compensatie bij een ernstige storing in de levering van warmte als bedoeld in het eerste lid, en
 - d. het bestaan van een extreme situatie die niet aan de leverancier of verbruiker kan worden toegerekend als bedoeld in het tweede lid, onderdeel a.

Artikel 18

1. De Autoriteit Consument en Markt kan in geval van overtreding van het bepaalde bij of krachtens deze wet de overtreder een last onder dwangsom opleggen.
2. De Autoriteit Consument en Markt kan in geval van overtreding van het bepaalde bij of krachtens de artikelen 2, 4a, eerste lid, 5, eerste en vierde lid, 5a, eerste lid, 9, eerste lid, 13, 17, 21, eerste tot en met derde lid en 40 de overtreder per overtreding een bestuurlijke boete opleggen van ten hoogste € 900.000 of, indien dat meer is, 1% van de omzet van de overtreder.
3. De bestuurlijke boete die ingevolge het tweede lid ten hoogste kan worden opgelegd wordt verhoogd met 100%, indien binnen een tijdvak van vijf jaar voorafgaand aan de dagtekening van het van de overtreding opgemaakte rapport, bedoeld in artikel 5:48, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, een aan die overtreder voor een eerdere overtreding van eenzelfde of een soortgelijk wettelijk voorschrift opgelegde bestuurlijke boete onherroepelijk is geworden.

Warmteregeling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- [...]
- *storing*: iedere onderbreking van de levering van warmte, met uitzondering van voorziene onderbrekingen als bedoeld in artikel 4, tweede lid, van de wet en contractueel overeengekomen onderbrekingen van de levering van warmte;
- *wet*: Warmtewet.

Artikel 4

1. Als ernstige storing als bedoeld in artikel 3a, eerste lid, van de wet wordt aangemerkt een storing die langer duurt dan 8 uur.
2. De hoogte van de financiële compensatie per aansluiting van een verbruiker bedraagt EUR 35,- bij een storing met een duur van 8 tot 12 uur, vermeerderd met EUR 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
3. Een storing:
 - a. in een primair warmtenet van een leverancier of netbeheerder vangt voor alle verbruikers die zijn aangesloten op het door de storing getroffen primaire warmtenet aan op het tijdstip van ontvangst van de eerste melding van een storing of, indien melding niet plaatsvindt of dit eerder is, het tijdstip van vaststelling van de storing door de leverancier of de netbeheerder;
 - b. in een secundair warmtenet van een leverancier of netbeheerder vangt voor alle verbruikers die zijn aangesloten op het door de storing getroffen secundaire warmtenet aan op het tijdstip van ontvangst van de eerste melding van een storing of, indien melding niet plaatsvindt of dit eerder is, het tijdstip van vaststelling van de storing door de leverancier of de netbeheerder;
 - c. in een in pandig leidingstelsel van een gebouweigenaar vangt voor alle verbruikers die zijn aangesloten op het door de storing getroffen in pandig leidingstelsel aan op het tijdstip van ontvangst van de eerste melding van een storing of, indien melding niet plaatsvindt of dit eerder is, het tijdstip van vaststelling van de storing door de leverancier, de netbeheerder of de gebouweigenaar, of
 - d. in een aansluiting of een afleverset die eigendom is van een leverancier of netbeheerder vangt voor de getroffen verbruiker aan op het tijdstip van de eerste melding van de storing of, indien melding niet plaatsvindt of dit eerder is, het tijdstip van vaststelling van de storing door de leverancier of de netbeheerder.
4. De tijdsduur van de storing waarvoor compensatie moet worden uitgekeerd wordt voor de door de storing getroffen verbruikers bepaald als de tijdsduur tussen:
 - a. het tijdstip van aanvang van de storing, en
 - b. het tijdstip waarop, door middel van een controle door de leverancier of netbeheerder, is vastgesteld dat de storing is hersteld voor alle getroffen verbruikers.
5. Voor het bepalen van het tijdstip waarop de storing is hersteld voor alle getroffen verbruikers kan onderscheid worden gemaakt tussen:
 - a. de verbruikers die zijn aangesloten op het door de storing getroffen primaire net;
 - b. de verbruikers die zijn aangesloten op het door de storing getroffen secundaire net;
 - c. de verbruikers die zijn aangesloten op het door de storing getroffen in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar, of
 - d. de verbruiker van de door de storing getroffen aansluiting of afleverset.
6. De compensatie wordt door de leverancier binnen zes maanden na het herstel van de onderbreking betaald.

Artikel 12r

1. Aan een last onder dwangsom kunnen voorschriften worden verbonden inzake het verstrekken van gegevens aan de Autoriteit Consument en Markt.
2. Een last onder dwangsom geldt voor een door de Autoriteit Consument en Markt te bepalen termijn van ten hoogste twee jaren.
3. De bevoegdheid tot het opleggen van een last onder dwangsom vervalt vijf jaren nadat de overtreding heeft plaatsgevonden. Artikel 5:45, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht is van overeenkomstige toepassing.

Bijlage 2. Verloop van de procedure

1. De ACM heeft op 1 mei 2020 van verzoeker een verzoek om handhavend op te treden tegen NEXT NRG B.V. ontvangen.
2. Op 3 juni 2022 heeft de ACM het handhavingsverzoek aan NEXT NRG toegestuurd.⁴⁸ De ACM heeft NEXT NRG in dezelfde brief een informatieverzoek toegestuurd en NEXT NRG de mogelijkheid geboden om een zienswijze op het handhavingsverzoek te overleggen. NEXT NRG heeft hier op 29 juni 2022 op gereageerd.⁴⁹
3. Op 1 juli 2022 heeft de ACM een tweede informatieverzoek aan NEXT NRG gestuurd.⁵⁰ Op 12 juli 2022 heeft NEXT NRG hier op gereageerd.⁵¹
4. Op 22 juli 2022 heeft de ACM NEXT NRG uitgenodigd om in gesprek te gaan.⁵² Dit gesprek heeft op 26 augustus 2022 plaatsgevonden.⁵³
5. Op 3 augustus 2022 heeft de ACM aan verzoeker gevraagd om het huurcontract te overleggen. Deze heeft de ACM op 3 augustus 2022 ontvangen.⁵⁴
6. Op 22 september 2022 heeft de ACM een derde informatieverzoek aan NEXT NRG gestuurd.⁵⁵ In deze brief gaf de ACM NEXT NRG bovendien de mogelijkheid om te reageren op het verslag van het gesprek dat op 26 augustus 2022 plaatsvond. De ACM heeft hier in twee delen, op 12 oktober 2022,⁵⁶ en 19 oktober 2022,⁵⁷ een reactie op ontvangen. Op 24 oktober 2022 heeft de ACM NEXT NRG verzocht nog openstaande vragen uit het informatieverzoek aan te vullen.⁵⁸ Op 1 november 2022,⁵⁹ en op 17 november 2022,⁶⁰ heeft NEXT NRG aanvullende informatie aangeleverd.
7. Op 1 december 2022 heeft een gesprek tussen de ACM en NEXT NRG plaatsgevonden.⁶¹
8. Op 6 december 2022 heeft de ACM per mail het gespreksverslag en de voorlopige conclusies van het onderzoek met NEXT NRG gedeeld.⁶² Op 16 december 2022 heeft NEXT NRG per mail aan de ACM op de voorlopige conclusies en het gespreksverslag gereageerd.⁶³
9. Op 21 december 2022 heeft de ACM telefonisch contact gehad met NEXT NRG.⁶⁴
10. Op 14 februari 2023 heeft de ACM telefonisch contact gehad met de verzoeker.⁶⁵
11. Op 27 februari 2023 heeft de verzoeker aanvullende informatie aangeleverd.⁶⁶

⁴⁸ ACM/UIT/578190.

⁴⁹ ACM/IN/701724.

⁵⁰ ACM/UIT/579818.

⁵¹ ACM/IN/703957.

⁵² ACM/UIT/581020.

⁵³ ACM/INT/454414.

⁵⁴ ACM/IN/707454.

⁵⁵ ACM/UIT/582880.

⁵⁶ ACM/IN/722427.

⁵⁷ ACM/IN/723532.

⁵⁸ ACM/UIT/585603.

⁵⁹ ACM/IN/733012.

⁶⁰ ACM/IN/729261.

⁶¹ ACM/UIT/587381.

⁶² ACM/UIT/588173.

⁶³ ACM/IN/736295.

⁶⁴ ACM/INT/461262.

⁶⁵ ACM/INT/464332.

⁶⁶ ACM/IN/756022, ACM/IN/756024 en ACM/IN/756025.

-
12. Op 7 maart 2023 heeft de ACM per mail aan NEXT NRG gevraagd naar de stand van zaken met betrekking tot het opstellen van de storingsregistratie door NEXT NRG.⁶⁷ Ook heeft de ACM in deze mail aangekondigd het concept-besluit voor te zullen gaan leggen aan NEXT NRG. Op 21 maart 2023 heeft NEXT NRG aangegeven te verwachten nog dezelfde week inhoudelijk te reageren.⁶⁸
 13. Op 21 maart 2023 heeft de ACM aan NEXT NRG het conceptbesluit toegestuurd.⁶⁹ De ACM heeft NEXT NRG daarbij de mogelijkheid geboden om op het conceptbesluit te reageren middels een zienswijze. In dezelfde brief heeft de ACM aan NEXT NRG een informatieverzoek gestuurd om de jaaromzet van NEXT NRG te ontvangen.
 14. Op 4 april 2023 heeft NEXT NRG een zienswijze aangeleverd op het conceptbesluit.⁷⁰
 15. Op 17 april 2023 heeft de ACM NEXT NRG de mogelijkheid geboden om de zienswijze op onderdelen aan te vullen.⁷¹ NEXT NRG heeft op 20 april 2023 laten weten hiervan af te zien wegens de gestelde termijn.⁷²

⁶⁷ ACM/UIT/593781.

⁶⁸ ACM/IN/765000.

⁶⁹ ACM/UIT/595253.

⁷⁰ ACM/IN/764395.

⁷¹ ACM/UIT/595750.

⁷² ACM/IN/768403.