

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 432

van **WILLEM-FREDERIK SCHILTZ**

datum: 27 februari 2020

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Installatie digitale meters - Stand van zaken

Op 1 juli 2019 is Fluvius gestart met de plaatsing van de digitale elektriciteits- en gasmeters in Vlaanderen. De digitale meters zullen eerst geïnstalleerd worden bij nieuwbouwwoningen, grondige verbouwingen, klanten met een budgetmeter en eigenaars van zonnepanelen (de prosumenten). Het is ook mogelijk om op eigen verzoek een digitale meter aan te vragen. In dat geval betaalt men echter zelf voor de aankoop van de meter, nl. 88 euro.

Het regeerakkoord 2019-2024 stelt: "Om alle burgers en ondernemingen de kans te geven in te spelen op lage en hoge prijsperiodes, mikken we op maximale uitrol en gebruik van de digitale meters tijdens de komende legislatuur. Dit geeft de kans aan leveranciers om nieuwe contractformules te ontwikkelen en aan marktpartijen om vlot flexibiliteit te kunnen aanbieden."

1. Hoeveel digitale elektriciteits- en gasmeters werden sinds 1 juli 2019 geïnstalleerd? Graag een opsplitsing per gemeente (of provincie indien gegevens niet voorhanden) en per doelgroep (nieuwbouw, grondige renovatie, budgetmeter, prosumenten).
2. Hoeveel digitale elektriciteits- en gasmeters werden sinds 1 juli 2019 op eigen verzoek aangevraagd en geïnstalleerd? Graag een opsplitsing per gemeente (of provincie indien gegevens niet voorhanden) en per doelgroep (nieuwbouw, grondige renovatie, budgetmeter, prosumenten).
3. Hoeveel digitale elektriciteits- en gasmeters werden sinds 1 juli 2019 geweigerd door de consument?
 - a) Welke doelgroepen weigerden?
 - b) Wat waren de redenen voor de weigering?
 - c) Welk gevolg werd hieraan gegeven?
4. Verloopt de uitrol conform de planning van een maximale uitrol, zoals opgenomen in het regeerakkoord? Zo neen, wat is daarvan de oorzaak?
5. Hoeveel klachten over de digitale elektriciteits- en gasmeters werden ontvangen na de installatie ervan? Waarover gingen die klachten?
6. Hoeveel prosumenten die reeds in het bezit zijn van een digitale meter zijn reeds overgestapt naar het tariefsysteem waarbij de netkosten betaald dienen te worden op basis van de werkelijke afname?

7. Op de website www.maakjemeterslim.be wordt een overzicht gegeven van de toepassingen die de digitale meter slim kunnen maken en de mogelijkheid bieden om het verbruik en gedrag aan te passen.
 - a) Heeft de minister er zicht op hoeveel consumenten van hun digitale meter reeds een slimme meter gemaakt hebben?
 - b) Zo neen, zijn er plannen om er in de toekomst zicht op te krijgen om zo een beter beeld te krijgen van waar er van deze slimme toepassingen eventueel geaggregeerd gebruik kan gemaakt worden?
8. Wat gebeurt er met de oude analoge Ferrarimeters?

ANTWOORD

op vraag nr. 432 van 27 februari 2020

van **WILLEM-FREDERIK SCHILTZ**

1. Tot einde februari 2020 werden 241.215 digitale meters geïnstalleerd. Zie bijlage 1 voor de opsplitsing per distributienetbeheerder en per doelgroep.
2. Tot einde februari 2020 werden 261 digitale meters op aanvraag geïnstalleerd. Zie bijlage 2 voor de opsplitsing per gemeente. Voor cijfers met betrekking tot het aantal digitale meters per doelgroep, zie vraag 1.
3.
 - a) Tot einde februari 2020 hebben 2.303 klanten de plaatsing van een digitale meter geweigerd op een totaal van 241.215 geplaatste digitale meters d.w.z. ongeveer 1%. De reguliere, natuurlijke uitrol (nieuwbouw, metervervanging, ...) verloopt vlot. Indien de plaatsing van een meter geweigerd wordt, is dit vaak bij de doelgroepen van het ombouwtraject (prosumenten, meters uit pilootproject, budgetmeters).
 - b) Niet alle netgebruikers die weigeren, vermelden de reden van weigering. Voor zover bekend zijn de voornaamste redenen waarom een netgebruiker initieel niet akkoord gaat met de plaatsing van een digitale meter: gebrek aan correcte informatie zoals het behoud van het principe van de terugdraaiende teller, zonder gegronde reden (principeel weigeren), de netgebruiker investeerde reeds in het slim maken van de analoge meter.
 - c) Sinds november 2019 is bij Fluvius een 'overtuigingcel' opgestart. Wanneer een netgebruiker niet akkoord gaat met de plaatsing van een digitale meter, bellen specifiek daartoe getrainde medewerkers de netgebruiker, met de bedoeling naar de netgebruiker te luisteren, hem correct te informeren en hem van het nut van de digitale meter te overtuigen. Uit de eerste resultaten met een beperkt aantal gevallen blijkt dat op deze manier een succesratio van overtuiging van 77% gehaald wordt.
4. Op dit moment is de uitrolplanning van Fluvius nog steeds gebaseerd op de planning voorzien in het Energiebesluit. Tegelijkertijd wordt momenteel onderzocht welke acties genomen moeten worden om een maximale uitrol te realiseren.
5. Fluvius beschikt over statistieken m.b.t. het aantal klachten van klanten met een digitale meter maar deze klachten hebben niet alleen te maken met de digitale meter. Het gaat ook over klachten die zich voordoen bij klanten met een klassieke meter. Tot einde februari 2020 kreeg Fluvius 1.506 klachten van klanten met een digitale meter.

De meeste klachten hebben betrekking op het onvoldoende respecteren van afspraken, de bereikbaarheid van het call centrum, de facturen en daarbij gebruikte meterstanden, de kwaliteit van de installatie, de ombouw van de prioritaire doelgroepen en de werking van de meter.

6. Tot einde februari 2020 hebben 254 netgebruikers het nieuwe nettarief aangevraagd. Hiervan waren 154 aanvragen niet in orde (de netgebruiker heeft nog geen digitale meter, de netgebruiker heeft zonnepanelen nog niet aangemeld, aanvraag is onvolledig). Van de overige 100 aanvragen zijn er 64 die al zijn overgegaan naar het nieuwe nettarief en 36 die zullen overgaan bij hun eerstvolgende jaarafrekening.

7. a) Tot einde februari 2020 hebben 1.465 netgebruikers gevraagd om de gebruikerspoorten op hun digitale meter te activeren. Alleen netgebruikers met geactiveerde gebruikerspoorten kunnen slimme toepassingen gebruiken die gebaseerd zijn op de data afkomstig uit deze gebruikerspoorten. Hoeveel netgebruikers effectief slimme toepassingen gebruiken is niet bekend. Recent werd in samenwerking tussen Volta, Flux 50 en het departement Omgeving een website www.maakjemeterslim.be opgericht die een overzicht biedt van beschikbare toepassingen die op de gebruikerspoorten kunnen worden aangesloten. Met dergelijke initiatieven wens ik de netgebruikers te stimuleren om hun digitale meter ook slim te gebruiken. Sinds 11 januari had de website gemiddeld 231 bezoekers per dag.
- b) Sinds kort heeft Fluvius een portaal ter beschikking gesteld waarop netgebruikers met een digitale meter hun verbruiksgegevens kunnen raadplegen. Tot nog toe hebben ongeveer 2.000 netgebruikers zich geregistreerd om hun verbruik via dit portaal op te volgen.
8. Om fraude te vermijden worden oude Ferrarismeters en gasmeters onbruikbaar gemaakt. Vervolgens worden de oude meters bezorgd aan een ijzerhandelaar die de meters verschroot.

BIJLAGEN

1. Geïnstalleerde digitale meters opgesplitst per distributienetbeheerder en per doelgroep
2. Geïnstalleerde digitale meters op aanvraag opgesplitst per gemeente