

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1221
van **CHRIS JANSSENS**
datum: 8 juli 2021

aan **ZUHAL DEMIR**

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

Digitale meter - Problemen opvolgen energieverbruik via 'Mijn Fluvius'

Distributienetbeheerder Fluvius biedt de gratis online toepassing 'Mijn Fluvius' aan waarbij gebruikers hun energieverbruik kunnen opvolgen. Elk gezin met een digitale meter kan op deze manier alle verbruikswaarden per dag voor zowel elektriciteit als aardgas raadplegen en zo een beter zicht krijgen op hun energieverbruik.

Een aantal gebruikers met digitale meter klaagt echter over het feit dat de gegevens niet up-to-date zijn en dat men vaak dagen moet wachten eer ze beschikbaar zijn. Er worden ook vragen gesteld bij de juistheid van de gegevens en het feit dat het verbruik louter geschat zou worden. Het zou echter perfect technisch mogelijk moeten zijn voor personen die over een digitale meter beschikken om hun energieverbruik correct en tijdig te kunnen opvolgen. Dat ligt in het verlengde van het voornemen om van de digitale meter een 'slimme' meter te maken.

1. Heeft de minister weet van dergelijke klachten? Zo ja, hoeveel klachten heeft zij of haar diensten hieromtrent ontvangen en welk gevolg werd eraan gegeven?
2. Is de minister van plan hieromtrent contact op te nemen met Fluvius? Zo niet, waarom niet?
3. Bevindt het probleem zich volgens de minister louter bij de distributienetbeheerder of zijn er problemen/vertragingen bij het doorstromen van de gegevens van de digitale meter naar de distributienetbeheerder?

ANTWOORD

op vraag nr. 1221 van 8 juli 2021

van **CHRIS JANSSENS**

1. Einde juni 2021 waren in Vlaanderen ongeveer 884.000 digitale meters geplaatst. Aan ongeveer 167.000 netgebruikers werd een mandaat tot verbruikshistoriek toegekend. In de praktijk zijn er ongeveer 61.000 actieve gebruikers van het webportaal "Mijn Fluvius". Op mijn kabinet en bij VEKA zijn minder dan 10 vragen of klachten ontvangen over de werking van het webportaal. Tot op heden werden bij Fluvius 233 vragen of klachten geregistreerd over de verbruikshistoriek via het portaal. Dit betekent minder dan 0,5% van het aantal actieve portaalgebruikers.
2. De werking van het webportaal verloopt zoals voorzien. Zoals blijkt uit deelvraag 3 zijn klachten of problemen meestal te wijten aan tijdelijke technische oorzaken. Het webportaal geeft niet in real-time de verbruiksgegevens weer. Het is niet mijn intentie om specifiek hiervoor contact op te nemen met Fluvius.
3. Het meest voorkomende probleem is het gebrek aan een stabiele verbinding van de meter met het netwerk van de telecomprovider. Dit heeft een impact op het doorstromen van de gegevens van de digitale meter naar de systemen van de netbeheerders. Als het signaal ontbreekt of te zwak is, resulteert dit voor de klant in ontbrekende gegevens op het portaal. Zodra de communicatie hersteld is, worden de beschikbare meterstanden zichtbaar op het portaal. Indien er toch meterstanden niet kunnen gerecupereerd worden, worden ontbrekende waarden ingevuld met lineaire schattingen of interpolaties op basis van eerder en later uitgelezen meterstanden. Voor aanhoudende communicatieproblemen wordt - in afwachting van een bekabelde oplossing - naar een andere structurele oplossing gezocht (bv. proefopstelling met antenne).
Soms zijn er interne werkzaamheden of storingen in de systemen van de netbeheerders. De Fluvius-systemen verzamelen elke dag op korte tijd enorme hoeveelheden gegevens van alle digitale meters in Vlaanderen. Heel uitzonderlijk loopt dit proces vertraging op. Dan bewaart de digitale meter de verbruiksdata en piekvermogens en worden deze gegevens op een later tijdstip uitgelezen. Dergelijke werkzaamheden of storingen worden via een banner aangekondigd of gemeld op het portaal.
De gegevens van het elektriciteits- en gasverbruik staan telkens meestal de dag erna op het portaal. Voor het piekvermogen is dat bij het begin van de volgende maand. Is de uitlezing van de digitale meter uitzonderlijk niet mogelijk, dan bewaart de digitale meter deze verbruiken en piekvermogens en worden deze gegevens later uitgelezen. Klanten die in 'real time' inzicht willen krijgen in hun verbruik of piekvermogen, kunnen applicaties aansluiten op de gebruikerspoorten van hun digitale meter. Zie www.maakjemeterslim.be voor een overzicht van mogelijke applicaties.