SAMENLEVINGSOPBOUW
Antwerpen provincie

netwerk tegen armoede

“Slimme” budgetmeters.

Standpunt Samenlevingsopbouw - project Energie en Armoede en Netwerk tegen Armoede.

4 mei 2015

Inleiding

We nemen kennis van het VREG-document ‘Mededeling van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt van 1 oktober 2012, gewijzigd op … 2015. Met betrekking tot de teksten (proefproject) die uitgevoerd worden met slimme meters, met een focus op data veiligheid en privacy’.
Dit document wordt aangeboden als Consultatie tot datum 5 juni 2015.
We begrijpen dat een proeftraject voor slimme meters met een budgetmeterfunctie zal worden opgestart. ‘*Voor deze test moet een significant aantal van 500 budgetmeters uitgerold worden. Gelet op de beperkte doelgroep van afnemers met een bestaande budgetmeter of afnemers die recht hebben op een budgetmeter wordt de testzone best uitgebreid over gans Vlaanderen… Voor deze test gaan de distributienetbeheerders in overleg treden met Armoedenetwerk Vlaanderen en Samenlevingsopbouw die mogelijk een rol kunnen opnemen om als klankbord/tussenpersoon op te treden bij deze testen…’(pagina 10)*
Dit bovenvernoemd document ‘Mededeling/Consultatie’ laat het Netwerk tegen Armoede en Samenlevingsopbouw niet onberoerd. De sociale organisaties zullen, samen met mensen in armoede, in overleg treden met de betrokken instanties zoals overheid, netbeheerders en VREG om voorwaarden en afspraken te bedingen rond het opstarten van het proefproject slimme budgetmeters. Dit zowel op sociaal vlak (SODV’s) als op technisch vlak (functionaliteiten budgetmeter in het proefproject).

Los daarvan formuleren de sociale organisaties hieronder reeds een toekomstgericht standpunt. Daarbij vertrekken we vanuit de huidige realiteit van de budgetmeters en elementen die we nu reeds terugvinden aangaande slimme budgetmeter.

Situering

Slimme meters, elektronische meters, digitale meters … what's in a name.
Vijf jaar geleden startte het overleg op Vlaams niveau. Ook als sociale organisaties probeerden we een stem in dit (politieke) hoofdstuk te bekomen.
Diverse markspelers leggen andere accenten wanneer ze de elektronische meter aanprijzen. Voor de ene kan de uitrol niet snel genoeg gaan. De andere wil behoedzamer te werk gaan. Kosten-batenanalyse(s) ten spijt blijven wij op onze honger zitten. Wat is de meerwaarde van de elektronische meter, voor kwetsbare, kleine energiegebruikers?
Momenteel loopt een proefproject van netbeheerders Eandis en Infrax bij 40.000 huishoudelijke afnemers in Vlaanderen. De bestaande mechanische meters werden vervangen door elektronische meters. Netbeheerders testen het draadloze verbindingssysteem uit. Ze geven jaarlijks de meterstand door naar de leverancier die factureert naar de gebruiker/klant.

In de proefprojecten kwam één doelgroep niet aan bod: de klanten van de netbeheerders met een budgetmeter. Geen enkele 'budgetmeterklant' ontving tot nu toe een slimme meter.
Daar zou verandering in komen. De netbeheerders willen de 'slimme budgetmeter' uit zijn besloten labopositie halen.

Als sociale organisaties nemen wij afstand van de budgetmeter als instrument voor de bestrijding van energiearmoede binnen de sociale openbare dienstverplichtingen. Om dat doel te bereiken moet immers aan alle voorwaarden van minimumlevering, toegankelijkheid en communicatie voldaan worden. Zover zijn we nog lang niet.

Maar we gaan het overleg niet uit de weg. Ongeveer 70.000 budgetmeters zijn geïnstalleerd bij Vlaamse huishouden. Bij hen wordt (mogelijks) hun huidige budgetmeter vervangen door een slimme budgetmeter. Bij andere klanten van de netbeheerder wordt (mogelijks) onmiddellijk een slimme budgetmeter geplaatst.
Dit kan voor ons enkel onder strikte voorwaarden.

1. DUIDELIJKE VOORWAARDEN VOOR DE SLIMME BUDGETMETER

1.1. SLIM DIGITAAL MAAR MENSELIJK CONTACT.

Huidige situatie van budgetmeter.
Bij de plaatsing van de budgetmeter wordt nog te weinig aandacht besteed aan een heldere uitleg over het gebruik en de werking van de meter. Bovendien wordt hij ook in appartementsblokken geplaatst in afwezigheid van de betrokken bewoner. Vaak wordt geen uitleg gegeven, enkel een brochure overhandigd of verzonden per post. De brochure bevat veel informatie, maar is niet altijd even begrijpelijk of leesbaar. Voor kortgeschoolden en /of anderstaligen is het werkelijk zwoegen om met de budgetmeter aan de slag te gaan.

In de toekomst kan de functie 'slimme budgetmeter' van op afstand door de netbeheerder geactiveerd worden. 'Stelt zich dan de noodzaak' horen we de netbeheerder redeneren 'om een plaatsbezoek af te leggen?'

Onze voorwaarde:

Het plaatsbezoek van een medewerker met de face-to-face communicatie is een absolute noodzaak.

1. De klant wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van het moment dat de netbeheerder een slimme budgetmeter komt plaatsen of de slimme budgetmeterfunctie wordt geactiveerd. Indien de klant niet thuis is, probeert de netbeheerder tot tweemaal de afspraak te verzetten. Lukt de plaatsing of de activering niet, dan dient de netbeheerder een dossier in bij de LAC en kan de klant gehoord worden na het verrichten van een sociaal onderzoek.
2. De technicus van de netbeheerder geeft een zeer bevattelijke uitleg aan de klant over alle functies van de slimme budgetmeter. Hiervoor wordt de noodzakelijke tijd uitgetrokken. Vele kwetsbare bewoners zijn niet vertrouwd met digitale toestellen. Zij moeten de kans krijgen, in het bijzijn van de technicus, om een handeling uit te proberen en te oefenen. De technicus overhandigt de bewoner een handige, verstaanbare brochure.
3. De technicus installeert de home-display op een voor de bewoner toegankelijke plaats, waar hij makkelijk af te lezen is. Bijvoorbeeld: naast de meter of in de huiskamer.
4. De bewoner ondertekent voor ontvangst een werkfiche van de netbeheerder.

1.2. SLIM DIGITAAL MAAR HANDIG EN COMMUNICATIEF.

Huidige situatie van budgetmeter.
Mensen die uit noodzaak een budgetmeter moeten aanvaarden, overleven meestal met weinig geld. Ze verbruiken energie op basis van hun budget, niet op basis van hun behoeften.
Het geld dat weg tikt wordt dan angstvallig in het oog gehouden: "*De grootste troef is dat je er je euro's op ziet in plaats van kWh. Als ik begin te strijken, ga ik kijken en op het einde ga ik nog eens kijken." (getuigenis West-Vlaanderen)*

Onze voorwaarde:
De afleesbare informatie mag bij invoering van de slimme budgetmeters niet verminderen.

1. De slimme budgetmeter moet in de eerste plaats een klantvriendelijk instrument zijn, ten dienste van de energiegebruiker. In geen geval mogen de functies van informatie en communicatie die momenteel beschikbaar zijn in de huidige budgetmeter, afgebouwd noch geschrapt worden.
2. Via de slimme budgetmeter moet de klant volgende informatie kunnen aflezen:
    - *Het totaal bedrag in euro van alle opladingen.*
    - *Het bedrag van het noodkrediet in de meter in euro.*
    - *De rest van de schuld die de klant nog moet betalen in euro.*
    - *Het bedrag van de schuld dat de klant elke week afbetaalt in euro.*
    - *Het noodkrediet dat de klant nog heeft.*
    - *Het bedrag dat moet opgeladen worden om weer boven het noodkrediet te komen.*
    - *Het onbetaalde verbruik in euro wanneer het noodkrediet op is.*
    - *De meterstanden van dag- en nachtverbruik in kWh.*
    - *De prijs in euro die betaald wordt aan dag- en nachttarief.*
3. Deze informatie wordt verspreid via een home display. Deze heeft een redelijke grootte (bijvoorbeeld 20 op 15 cm) en wordt geplaatst op een toegankelijke plaats. (bijvoorbeeld: naast de meter, in de huiskamer of keuken …) (x)
4. De home display wordt betaald door de netbeheerder.

1.3. SLIM ONDERSTEUNEND MAAR GEEN AFSLUITMIDDEL.

Huidige situatie budgetmeter.
Een budgetmeter waar de 10 ampère uit is weggenomen, is een naakte budgetmeter. Een naakte budgetmeter leidt tot zelfafsluiting als de gebruiker geen geld meer heeft om de meter op te laden. Feitelijk is er geen verschil tussen een afsluiting door de netbeheerder of een zelfafsluiting.
Een volledige schorsing van elektriciteit of gas wordt geadviseerd door de Lokale Adviescommissie. Volledige afsluiting van gas en elektriciteit zorgt voor mensonwaardige leefsituaties. Het leidt tot ernstige tekorten in het vervullen van de basisbehoeften.

In de toekomst kan – op afstand ! – de verwijdering vermogensbegrenzing 10 ampère en de volledige afsluiting worden uitgevoerd. Voor de netbeheerder wordt dit technisch en heel eenvoudige handeling.
Schorsing op afstand gaat volledig voorbij aan elke vorm van twijfel, onzekerheid en onveiligheid die dit creëert bij de betrokken persoon.

Onze voorwaarde:
Deze afsluitfuncties moeten strikt verboden worden en uit de slimme budgetmeter verwijderd worden.
De Nederlandse regelgever verbood de functionaliteit tot 'afkoppelen' omwille van een gegronde vrees van hacking (van gegevens). Nederland kwam tot de vaststelling dat het 'slimme' elektronische systeem heel kwetsbaar is voor gevaar van buitenaf. En dat afsluiting van één en/of meerdere huishoudelijke meters kan uitgevoerd worden door hackers. Los van de thematiek van sociale openbaredienstverplichtingen moet deze piste ook in Vlaanderen dringend onderzocht worden. Een Nederlands voorbeeld om na te volgen.

2. DE MOGELIJK POSITIEVE IMPACT VAN EEN DIGITAAL METERSYSTEEM.

Als budgetmeters werken via een digitaal metersysteem, kunnen bepaalde tekorten van het huidige systeem verholpen worden. Wij vragen deze mogelijkheden zo veel mogelijk te onderzoeken

1. Mogelijkheid tot onmiddellijke aansluiting in de winterperiode bij huishoudelijke afnemers die reeds afgesloten zijn maar niet worden gecontacteerd door hulpverlening of netbeheerder.
2. De minimale levering aardgas voor mensen met een aardgasbudgetmeter in de winterperiode kan versoepeld worden. Wij vragen een onmiddellijke toewijzing van de minimale levering aan alle gebruikers van de aardgasbudgetmeter als de temperatuur onder de 10 graden zakt. Het is de netbeheerder die de minimale levering inschakelt.
3. De betaalmogelijkheden kunnen uitgebreid worden.
4. Wanneer de display goed en op maat wordt uitgewerkt, kan dit de gebruiksvriendelijkheid van de meter verbeteren. Zo zou het mogelijk moeten zijn nog duidelijker in te schatten hoelang het opgeladen budget meegaat.

3. VRAGEN BLIJVEN

1. Behouden van de SODV's : bijvoorbeeld procedure van wanbetaling. Sneller activeren budgetmeterfunctie. Wie zal dit bewaken?
2. Minder LAC inschakelen? Ondermijnen sociaal onderzoek? Reden niet plaatsing budgetmeter valt weg.
3. Hoe snel zal het opladen kunnen? Hoe lang heeft de elektronische meter nodig om een betaling om te zetten in kWh?

4. BESLUIT

Wij willen de discussie over het (eventueel) invoeren van "slimme" budgetmeters aangaan.
Onze voorwaarden zijn duidelijk:

1. Bij installatie of activatie van de nieuwe meter moet nog steeds een vorm van menselijk contact (face - to – face communicatie) gegarandeerd zijn.
2. De uitwerking van de home display moet op punt staan zodat de nieuwe meter minstens evenveel informatie biedt en zo gebruiksvriendelijk mogelijk is.
3. Wij gaan er vanuit dat de invoering van een nieuw instrument geen afbreuk doet aan de bescherming die de sociaal openbaredienstverplichtingen nu bieden.
4. Functies die het gebruiksgemak of de levenskwaliteit voor mensen met budgetmeters kunnen verbeteren (bv. automatisch aansluiting tijdens winterperiodes, uitbreiding betaalmogelijkheden, voorkomen zelfafsluiting …) moeten van in het begin mee uitgewerkt worden.

(x) De huidige display op de slimme meter in de proefprojecten is alvast veel te klein en klantonvriendelijk.

Mieke Clymans
mieke.clymans@samenlevingsopbouw.be
T 014 43 09 44 | M 0491 61 92 84

Thijs Callens
thijscallens@netwerktegenarmoede.be
T 02 204 06 56 | M 0472 70 40 27