

ACM in gesprek met consumenten over hun problemen met warmteleveranciers

 acm.nl/nl/publicaties/acm-gesprek-met-consumenten-over-hun-problemen-met-warmteleveranciers

De ACM heeft de uitzending van het televisieprogramma Radar van 8 februari 2021 aangegrepen om met bewoners in gesprek te gaan die in dat programma hun beklag over hun warmteleverancier deden.

Rode draad van de klachten

In vrijwel alle gesprekken ging het over WKO-projecten waar technische problemen zijn. Een WKO-systeem (Warmte Koude Opslag) is een vorm van duurzame energieopslag in de bodem. Meer specifiek ging het steeds om wat oudere WKO-systemen die jaren geleden zijn aangelegd, maar waar de kinderziektes nog steeds niet zijn verholpen. Uit de gesprekken komt duidelijk naar voren dat de bewoners veel ongemak ervaren terwijl een energievoorziening een basisbehoefte is. De bewoners maken zich bijna dagelijks zorgen of ze wel of niet warm kunnen douchen en of ze het huis wel warm kunnen krijgen. Belangrijkste boodschap van de bewoners: zorg dat het warmtesysteem normaal werkt. Over de rol van de ACM gaven de bewoners mee: 'Wees proactief en zorg dat ons geluid wordt gehoord. Ook in de politiek en bij de wetgever'.

Veel storingen en veel betalen

Een deel van de klachten ging over de vele storingen. In de Warmtewet is wel geregeld dat een leverancier bij storingen een compensatie moet betalen. Dit geldt als de warmtelevering volledig stopt. Een warmteleverancier moet storingen registreren en voor storingen van langer dan 8 uur pro actief een compensatie uitkeren. Voor slechte kwaliteit van warmte (te lage temperatuur) moet een leverancier een terugbetalingsregeling afspreken met een bewoner. Dit biedt volgens bewoners echter niet voldoende bescherming. Zij geven aan dat de warmteleveranciers de storingen niet altijd goed registreren en dat zij zelf dan niet kunnen bewijzen dat er een storing is geweest. Hierdoor krijgen ze geen vergoeding voor de onderbreking van warmtelevering. Ook geven zij aan dat de warmteleveranciers geen terugbetaling hebben gedaan voor de slechte kwaliteit van warmte. De ACM stelt voorop dat elke storing vervelend is, ook een storing die minder dan 8 uur duurt. De wetgever heeft er echter voor gekozen dat daar geen compensatie tegenover staat. Tot slot geven de bewoners aan dat zij ontevreden zijn over de tarieven die de warmteleveranciers rekenen. Zij hebben het gevoel een bijdrage te leveren aan de energietransitie met een mooie warmtevoorziening, maar ze moeten veel betalen. En dan ook nog eens voor een systeem met allerlei problemen.

En nu dan?

De ACM is nu nog volop bezig met vervolggesprekken met de bewoners. Eén gesprek bleek vaak niet voldoende om het hele verhaal te horen. Door deze gesprekken heeft de ACM een scherper beeld gekregen van de ernst van de problematiek. De ACM kijkt nu wat zij wel en niet kan oppakken. Voor een deel liggen keuzes vast in wetgeving, zoals die duur van 8 uur bij storingen of de wijze van tariefregulering. Dat gaat de ACM bij het Ministerie onder de aandacht brengen, maar kan ze zelf niet veranderen.

Vervolgstappen ACM voor de wat kortere termijn:

- Voor bewoners is het belangrijkste dat de systemen goed gaan werken. De ACM gaat na hoe zij hier een rol kan pakken. Een start hierbij is om de plannen van aanpak voor verbetering bij de warmteleveranciers op te vragen. De ACM wil weten wat de concrete plannen van de leveranciers zijn en hoe zij de bewoners bij deze plannen betrekken. De kinderziektes moeten er echt uit. De leveranciers moeten werk maken van het verhogen van de betrouwbaarheid van hun warmtevoorziening.
- De ACM was al gestart om te zorgen dat leveranciers hun storingsregistratie op orde brengen. De ACM had deze periode ingepland om opnieuw te controleren of warmteleveranciers een storingsregistratie hebben. Naar aanleiding van de gesprekken heeft de ACM besloten extra aandacht te geven aan de vraag of de leveranciers het proces om compensatie uit te betalen goed heeft ingericht.
- De ACM heeft de leveranciers vorig jaar al gesommeerd hun facturen transparanter te maken. De ACM is gestart met een nacontrole. Als nu blijkt dat de facturen nog steeds niet voldoende transparant zijn dan schroomt de ACM niet om handhavend op te treden.
- De ACM monitort continu het handelen van de leverancier, bijvoorbeeld door de financiële positie van leveranciers in de gaten te houden. Mede gelet op de verschillende signalen gaat de ACM de gesprekken met de leverancier intensiveren om zo eventuele problemen snel op te kunnen lossen.