

ACM treedt op tegen warmteleveranciers die storingsregistratie niet of niet goed publiceren

 acm.nl/nl/publicaties/acm-treedt-op-tegen-warmteleveranciers-die-storingsregistratie-niet-niet-goed-publiceren

Acm.nl gebruikt cookies om het gebruik van de website te analyseren en het gebruikersgemak te verbeteren. [Lees meer over cookies.](#) [sluiten](#)

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft twee warmteleveranciers een last onder dwangsom (LOD) opgelegd omdat de bedrijven de jaarlijkse storingsregistratie niet hebben gepubliceerd. Warmteleveranciers moeten informatie over storingen publiceren zodat klanten kunnen controleren of zij recht hebben op een compensatievergoeding. De warmteleverancier kan hieraan voldoen door de storingsregistratie op haar website te publiceren of op een voor de verbruiker toegankelijk portaal. De twee bedrijven moeten de storingsregistratie over het jaar 2020 binnen acht weken publiceren. Doen ze dat niet, dan moeten ze een dwangsom van respectievelijk 1.800 euro en 3.400 euro per week betalen.

De ACM is in 2020 gestart met onderzoek naar het publiceren van de storingsregistraties. Uit dat onderzoek bleek dat de meerderheid van de onderzochte warmtebedrijven die registratie niet publiceerden of een storingsregistratie publiceerden die niet aan alle eisen voldeed. Daarom heeft de ACM er bij die bedrijven nadrukkelijk op aangedrongen de registratie in orde te maken. Dit jaar heeft de ACM bij deze bedrijven opnieuw een controle uitgevoerd en warmteleveranciers die nog geen storingsregistratie hadden gepubliceerd opgeroepen dit alsnog te doen. Twee bedrijven hebben tot nu toe geen gehoor gegeven aan deze oproep. Daarom heeft de ACM deze 2 bedrijven een LOD opgelegd. Warmteleveranciers die wel informatie over storingen hebben gepubliceerd maar waarbij de ACM heeft geconstateerd dat deze informatie niet volledig was hebben een brief gekregen van de ACM. In deze brief legt de ACM de leverancier precies uit welke punten het bedrijf nog moet aanpassen. Als de bedrijven hier niet aan voldoen, zal de ACM hierop alsnog gaan handhaven.

De ACM vindt het belangrijk dat storingsregistraties toegankelijk, begrijpelijk en duidelijk zijn voor de verbruiker. Warmteverbruikers moeten eenvoudig kunnen controleren of ze recht hebben op compensatie. Bij storingen van langer dan 8 uur kan een verbruiker recht hebben op compensatievergoeding. Een warmteleverancier moet de compensatie, binnen 6 maanden na de storing, zelf uit te betalen. Een warmteverbruiker hoeft daar dus geen verzoek voor in te dienen.

Storingsregistratie

Welke informatie moet een warmteleverancier jaarlijks publiceren bij storingen?

Storings langer dan 8 uur

Warmtenet/ project	Datum begin storing	Tijdstip begin storing	Storings- duur	Aantal getroffen verbruikers

Storings korter dan 8 uur

Totaal aantal storingen	Gemiddelde storingsduur

- 1 Geef alle storingen weer, zoals collectieve storingen en storingen aan de afleverset indien deze van de warmteleverancier is.
- 2 Geef bij meerdere warmtenetten of projecten aan in welk net of project de storing plaatsvond. Een storing kan ook plaatsvinden in één enkele afleverset.
- 3 Een storing begint wanneer een storingsmelding van een verbruiker binnenkomt of wanneer deze zelf wordt vastgesteld.
- 4 De storingsduur moet in uren en/of minuten worden weergegeven.
- 5 Voor storingen die **korter** duurden dan 8 uur is een samenvatting zoals hiernaast weergegeven voldoende.

Uitgeschreven tekst bovenstaande afbeelding

Bij een storing van langer dan 8 uur moeten warmteleveranciers in elk geval de volgende informatie publiceren:

- de datum en het tijdstip van de aanvang van de storing,
- de onderbrekingsduur,
- het warmtenet of project waar de storing plaatsvond, en
- het aantal getroffen verbruikers.

Bij storingen korter dan 8 uur moeten leveranciers in elk geval melden hoeveel van deze storingen er in totaal zijn geweest en wat de gemiddelde storingsduur was.

Publicatie kenmerken

Publicatiedatum

16-12-2021

Publicatietype

Nieuwsbericht

Woordvoerder

Tjitte Mastenbroek

Trefwoorden