

De ACM gaat in gesprek met bewoners na klachten over warmtevoorziening

 acm.nl/nl/publicaties/de-acm-gaat-gesprek-met-bewoners-na-klachten-over-warmtevoorziening

Het toezicht op naleving van de Warmtewet ligt bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM). De ACM gaat in dat kader gesprekken aan met zowel de huishoudens in Transvaalbuurt (in Den Haag) en Dongen als met de betreffende warmteleveranciers. Wij zullen deze leveranciers nogmaals op hun verantwoordelijkheden wijzen en indien nodig treden wij op. Tijdens een recente uitzending van het programma Radar op 8 februari 2021 gaven bewoners uit die plaatsen aan problemen te hebben met de warmtevoorziening. De rol van de ACM was onduidelijk voor die bewoners. Daarom geven wij hier nog een toelichting op.

Problemen die huishoudens ervaren, zijn voor de ACM belangrijke signalen om te bepalen welke acties richting warmteleveranciers nodig zijn. Signalen over onduidelijkheid over storingen waren voor de ACM vorig jaar bijvoorbeeld aanleiding om warmteleveranciers te sommeren hun storingsregistratie goed bij te houden en via hun website openbaar te maken.

Dit jaar controleert de ACM of de leveranciers dit hebben gedaan. Zo niet, dan kan de ACM handhavend optreden. Ook heeft de ACM de leveranciers opgedragen de facturen die zij naar de afnemers sturen veel transparanter te maken. Ook hier gaat de ACM later na of leveranciers dit op de juiste manier doen en of handhaving nodig is.

Wat de tarieven betreft: de ACM stelt maximum tarieven vast. Daar moeten de leveranciers zich aan houden. In verschillende handhavingsbesluiten heeft de ACM sommige leveranciers er al op moeten wijzen welke tarieven zij dan wel en niet in rekening mogen brengen. De ACM is gestart met de leveranciers nauwlettend te monitoren om niet alleen hun financiële positie goed in de gaten te houden, maar ook of zij voor al hun projecten de dienstverlening op orde hebben.