

## **Update onderzoek tariefstelling bronenergieprojecten**

---





## Nieuwsoverzicht

10 april 2023

Televisieprogramma Radar heeft in een uitzending van februari aandacht besteed aan de verhoging van de warmtetarieven op twee van onze bronenergieprojecten. In januari had Eteck al een onderzoek ingesteld naar de tariefstelling op de 25 projecten met dit specifieke warmtesysteem. Inmiddels zijn de eerste onderzoekresultaten bekend.

### **Inhoud van het onderzoek**

Samen met een gespecialiseerde organisatie onderzoeken wij of de manier waarop wij onze tarieven op bronenergieprojecten berekend en getoetst hebben, correct is. Het doel van dit onderzoek is om bewoners transparant te kunnen informeren over hun tarieven en de totstandkoming hiervan. Door de veelzijdigheid en diversiteit van onze bronenergieprojecten bekijken en beoordelen wij daarom ieder project apart en soms zelfs per huishouden, zodat wij onze klanten kunnen informeren over hun specifieke situatie.

Het uitgangspunt van het onderzoek is om te toetsen of onze klanten de juiste tarieven betalen voor onze dienstverlening op hun adres. Dit doen wij door te controleren of de jaarlijkse wijze van indexeren juist is, en of de juiste wet- en regelgeving wordt toegepast.

### **Huidige status**

Op dit moment is het onderzoek afgerond voor bewoners die ná 1 januari 2020 een overeenkomst met Eteck zijn aangegaan en daardoor onder de herziene Warmtewet vallen. Al deze bewoners zijn individueel geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek en wat dit voor hen betekent. Voor een aantal bewoners (binnen tien bronenergieprojecten) is gebleken dat de tarieven volgens de juiste methode en volgens contract zijn vastgesteld, maar dat deze niet getoetst zijn aan de herziene Warmtewet. Dit betreuren wij zeer. Deze beperkte groep bewoners krijgt het teveel betaalde bedrag met terugwerkende kracht retour en zij zijn daar vorige week door ons geïnformeerd. Voor het merendeel van die bewoners betreft het een correctie van een bescheiden bedrag over de afgelopen jaren.

Voor het overige deel van de bewoners op bronenergieprojecten die ná 1 januari een overeenkomst met ons is aangegaan, zijn de tarieven voor 2023 correct berekend en daarbij zijn de maximumtarieven van de ACM niet overschreden. Ook deze bewoners zijn door ons geïnformeerd over de juistheid van onze tarieven.

Momenteel wordt het onderzoek afgerond voor bewoners die gebruik maken van onze bronenergie en een leveringsovereenkomst met Eteck zijn aangegaan vóór 1 januari 2020. Dat heeft betrekking op bewoners binnen 11 bronenergieprojecten. Daarnaast hebben we tijdens het onderzoek contact gezocht met de toezichthouder, Autoriteit Consument & Markt (ACM), en hen regelmatig geïnformeerd. Zodra ook dat deel van het onderzoek is afgerond, informeren wij de betreffende bewoners definitief en volledig over de uitkomst van het onderzoek en wat dat betekent in hun persoonlijke situatie. Mocht uit ons



onderzoek blijken dat Eteck onverhoopt onjuiste tarieven hanteert, dan corrigeren wij dat uiteraard met terugwerkende kracht.

Wij doen er momenteel alles aan om het onderzoek snel en definitief af te ronden om onze eindgebruikers op bronenergieprojecten verder te kunnen informeren.

## Vervolg Radar

In februari werd Eteck besproken in een uitzending van televisieprogramma Radar, daarbij werd de oproep gedaan om je met klachten over Eteck of andere warmtebedrijven te melden bij Radar. Klachten en meldingen nemen wij, ook met de huidige wachttijd, zeer serieus. Zowel meldingen die bij Eteck zelf als bij Radar binnenkomen. Om die reden heeft onze CEO Michiel van den Berg deze maandag gereageerd in het consumentenprogramma. Zoals daar aangegeven betreuren wij de lange responstijd waar eindgebruikers momenteel mee geconfronteerd worden en wij begrijpen dat dit tot emoties kan leiden bij onze klanten.

Van den Berg heeft ook aangegeven dat Eteck alle energie inzet op het terugdringen van die wachttijd. Daarnaast wordt er geïnvesteerd in langetermijnoplossingen om te voorkomen dat deze situatie nogmaals kan ontstaan. Ook wij zien dat tarieven door de huidige complexiteit steeds lastiger uitlegbaar zijn en dit heeft effect op het vertrouwen in warmtebedrijven in zijn geheel. Dat betreuren wij zeer. We zien transparantie en vertrouwen namelijk als essentieel onderdeel voor het slagen van de warmtetransitie om zo voldoende draagvlak te creëren en maximaal te kunnen bijdragen aan de verduurzaming van de warmte- en koudevraag in Nederland.

- [Vorig artikel](#)

[Duurzame warmte en koude voor Dreeftoren in Amsterdam-Zuidoost](#)