



Ministerie van Economische Zaken en Klimaat  
Postbus 20401  
2500 EK 's-Gravenhage

Den Haag, 23 juli 2021

Aantal bijlagen :  
Uw kenmerk : Brief EZK  
Ons kenmerk : ACM/UIT/559114  
Contactpersoon : [Vertrouwelijk] [Vertrouwelijk] | [Vertrouwelijk]  
Onderwerp : ACM/21/051835 Informatie over klachten bewoners WKO-systemen

Geachte mevrouw Yeşilgöz-Zegerius,

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) houdt op basis van de Warmtewet toezicht op betrouwbare levering en goede kwaliteit van dienstverlening door warmteleveranciers. Gelet hierop heeft de ACM de afgelopen periode gesprekken gevoerd met bewoners van huizen die zijn aangesloten op oudere, zogenoemde warmte-koude opslagsystemen (hierna: WKO-systemen) die in de periode 2005-2010 zijn aangelegd. Het gaat om bewoners van huizen in de wijken Weideveld in Bodegraven, Passewaaij in Tiel, De Beljaart in Dongen en Transvaalwijk in Den Haag die al langere tijd grote (technische) problemen ervaren met de levering van warmte. Het televisieprogramma Radar heeft op 8 februari 2021 in een uitzending aandacht besteed aan de problemen van deze consumenten.

De ACM ziet het als haar taak de ervaringen van de bewoners en de inzichten die zij via de gesprekken heeft verworven bij uw ministerie onder de aandacht te brengen en suggesties te doen voor verbetering van wet- en regelgeving. De ACM heeft begrepen dat bij uw ministerie het voornemen bestaat om de bescherming van verbruikers met betrekking tot de levering van warmte aan te scherpen. In deze brief doet de ACM een aantal suggesties die daarin meegenomen kan worden om tot een duidelijker en effectiever wettelijk normenkader te komen en zo de positie van bewoners ten opzichte van leveranciers te versterken. Ook gaat de ACM in op de acties die zij neemt naar aanleiding van de gesprekken.

#### Ervaringen bewoners

Uit de gesprekken met bewoners komen de volgende problemen naar voren:

- Er zijn regelmatig technische problemen met warmte- en koudevoorziening door WKO-systemen. Het tapwater en de ruimtes worden niet warm genoeg;
- Bewoners zeggen niet gecompenseerd of terugbetaald te worden voor de slechte kwaliteit van warmte en koude. Zij moeten hier bovendien zelf om verzoeken;
- Bewoners kunnen niet bewijzen dat zij recht hebben op compensatie of terugbetaling, omdat zij geen inzicht hebben in de geleverde temperatuur. Volgens verschillende bewoners klopt de storingsregistratie niet. Bewoners hebben dus niet alleen last van frequente storingen, maar ervaren

het ook als onrechtvaardig dat zij vervolgens geen aanspraak kunnen maken op compensatie of daar hard voor moeten vechten;

- De dienstverlening van de warmteleveranciers laat te wensen over. Bewoners voelen zich niet gehoord. Als er een storing is, moeten bewoners veel bellen voordat een storing wordt verholpen. Ook krijgen zij geen terugkoppeling als de storing is opgelost;
- Bewoners vinden dat hun warmteleverancier zich onvoldoende inspant om problemen op te lossen. Omdat bewoners geen mogelijkheid hebben om over te stappen naar een andere warmteleverancier ervaren zij een gevoel van machteloosheid;
- Bewoners geven aan dat zij ook weinig steun ervaren van de ACM als toezichthouder. Het indienen van klachten heeft niet geleid tot direct ingrijpen van de ACM.

#### Bevindingen en acties ACM

Het algemene beeld dat uit de gesprekken naar voren komt, is voor de ACM verontrustend.

Ruimteverwarming en verwarming van tapwater zijn primaire levensbehoeften. Warmteleveranciers moeten zich maximaal inspannen voor een ongestoorde en betrouwbare levering, waarbij bewoners effectief worden beschermd door wetgeving en toezicht in de gevallen dat dit onvoldoende gebeurt. Bewoners moeten zodoende kunnen vertrouwen op een ongestoorde en betrouwbare levering van warmte. Uit de gesprekken blijkt dat dit vertrouwen bij de bewoners ontbreekt. De ACM heeft geconstateerd dat dit gebrek aan vertrouwen ook de rol van de overheid/wetgever en de toezichthoudende taak van de ACM raakt. Binnen de mogelijkheden van de huidige wet- en regelgeving zal de ACM meer prioriteit geven aan dit onderwerp. De ACM kijkt daarnaast kritisch naar de manier waarop zij met bewoners communiceert. Daarbij hecht de ACM eraan duidelijk te maken dat de signalen van deze bewoners, en andere verbruikers, voor haar van groot belang zijn om zo vroeg mogelijk op de hoogte te zijn van eventuele problemen. De ACM kan binnen de huidige wet- en regelgeving echter niet tegemoet komen aan alle klachten van bewoners. Zo vinden de bewoners een compensatievrije periode van 8 uur te lang. Dit is echter een keuze van de wetgever.

Gelet op het verbeteren van een betrouwbare levering heeft de ACM al de volgende acties ondernomen:

- De ACM heeft de betreffende leveranciers om opheldering gevraagd over hoe zij de gesignaleerde (leverings)problemen gaan verhelpen. De ACM heeft bij de leveranciers erop aangedrongen de bewoners actief bij de oplossingen te betrekken. De ACM heeft de benodigde informatie inmiddels ontvangen en gaat nu na of de verbeteringsplannen voldoende zijn. Op basis hiervan zal de ACM bepalen in hoeverre verscherpt toezicht of handhaving nodig is.
- Daarnaast is de ACM gestart met de voorbereiding van een onderzoek naar de oorzaken van storingen in WKO-systemen en mogelijke generieke oplossingen. De ACM heeft op dit moment nog onvoldoende zicht op de vraag of de technische problemen zich vooral voordoen bij deze specifieke WKO-systemen of dat er meer generieke vraagstukken liggen. De ACM zal de resultaten van het onderzoek te zijner tijd met uw ministerie delen. Daarbij zal de ACM de resultaten voor haar toezicht en eventuele handhaving gebruiken.
- Ten slotte onderzoekt de ACM hoe de nu geldende normen over betrouwbare levering en goede dienstverlening in de praktijk kunnen worden ingevuld, en kijkt ze of ze de prestaties van warmteleveranciers op dit vlak beter kan monitoren. Ook deze nadere normstelling helpt in het aanscherpen van het toezicht om zo een betrouwbare levering van warmte te waarborgen.

Naast de bovengenoemde acties heeft de ACM in 2020 en 2021 een aantal andere, ook voor deze bewoners relevante, toezichtactiviteiten opgezet. Zij heeft leveranciers bijvoorbeeld gesommeerd hun storingsregistratie op orde te brengen.<sup>1</sup> De ACM controleert momenteel of warmteleveranciers inderdaad een storingsregistratie hebben en of deze aan de daarvoor gestelde eisen voldoet. De ACM kijkt daarbij nadrukkelijk ook of het proces om compensatie uit te betalen goed is ingericht. Als warmteleveranciers geen (goede) storingsregistratie blijken te hebben, dan zal de ACM handhavend op gaan treden. Ook heeft de ACM onderzoek gedaan naar de transparantie van facturen van warmteleveranciers. De leveranciers die gecontroleerd zijn en niet bleken te voldoen hebben tot eind juli om de facturen op orde te brengen. Doen ze dan niet dan treedt de ACM ook hier handhavend tegen op.<sup>2</sup>

#### Aanpassing wetgeving

Op bovenbeschreven manier probeert de ACM zo snel mogelijk een aantal van de problemen van bewoners aan te pakken. Echter, aanpassing van wet- en regelgeving is nodig om het wettelijk normenkader voor de leveringszekerheid, de kwaliteit van de geleverde warmte, de storingsregistratie en een goede kwaliteit van dienstverlening verder aan te scherpen. Dit normenkader zou antwoord kunnen geven op de volgende vragen:

- Wat te verstaan onder betrouwbare levering van warmte?
- Welke temperatuur moet worden geleverd?
- Waar ligt de bewijslast om aan te tonen dat een storing heeft plaatsgevonden?
- Hoe moet een warmteleverancier omgaan met vragen en klachten?

De ACM is vanzelfsprekend bereid om hierover mee te denken. In de bijlage bij deze brief doet de ACM suggesties voor aanpassingen van wet- en regelgeving. De ACM adviseert uw ministerie om deze aanpassingen mee te nemen in de voorbereiding van het wetsvoorstel Wet Collectieve Warmtevoorziening (WCW) of, indien dit nog geruime tijd vergt, door te voeren in de huidige Warmtewet.

#### Tot slot

Het uiteindelijke doel moet zijn dat bewoners zorgeloos gebruik kunnen maken van warmte als energievoorziening. Een betrouwbare warmtevoorziening is volgens de ACM immers een primaire levensbehoefte. Bovendien is vertrouwen van bewoners in collectieve warmtevoorzieningen ook van essentieel belang voor het noodzakelijke draagvlak voor de realisatie van de warmte-ambities uit het Klimaatakkoord. Indien nodig, is de ACM graag bereid u een nadere toelichting te geven.

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze,  
w.g.

drs. M.R. Leijten  
bestuurslid

<sup>1</sup> Zie <https://www.acm.nl/nl/publicaties/warmteleveranciers-gaan-storingen-publiceren-na-actie-van-de-acm>.

<sup>2</sup> Zie <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-nog-veel-mis-met-transparantie-warmtefacturen>.

## BIJLAGE: Verbeteren wettelijke kader voor bescherming bewoners

De ACM heeft geconstateerd dat de problemen van bewoners ten dele samenhangen met enkele onvolkomenheden in de huidige Warmtewet. De ACM schetst in het vervolg van deze bijlage kort de problemen en geeft per probleem suggesties voor de oplossing of oplossingsrichting ervan via aanpassingen van wet- en regelgeving. Omdat de WCW in voorbereiding is, zijn de suggesties van de ACM primair gericht op de voornemens in dit wetsvoorstel. Gelet op de urgentie die oplossing van de gesignaleerde problemen naar het oordeel van de ACM heeft, zou ook aanpassing van de bepalingen in de huidige Warmtewet kunnen worden overwogen. Hieronder gaat de ACM in op de belangrijkste punten die naar haar oordeel aandacht behoeven. Ze verwijst daarbij waar nodig naar de versie van het wetsvoorstel die in de zomer van 2020 is geconsulteerd.

### 1. Betrouwbare levering

#### 1.1 *De leveringszekerheid is onvoldoende geborgd*

##### Probleem

Bewoners ervaren een onvoldoende betrouwbare warmtelevering als gevolg van veelvuldige kortere onderbrekingen van de levering van warmte. Het gaat hier om onderbrekingen korter dan de wettelijke norm van 8 uur die voor storingen geldt en/of de levering van warmte van onvoldoende kwaliteit (te lage temperatuur warmte). De ACM moet kunnen handhaven tegen warmteleveranciers die een betrouwbare levering niet waarborgen.

##### Oplossing

In de huidige Warmtewet geldt als hoofdregel dat een leverancier zorg moet dragen voor een betrouwbare levering van warmte tegen redelijke voorwaarden en met in achtneming van een goede kwaliteit van dienstverlening (artikel 2 Warmtewet). 'Betrouwbare levering' is niet gedefinieerd of uitgewerkt in de Warmtewet of lagere regelgeving noch als afzonderlijke wettelijke taak opgenomen. Ten behoeve van toezicht en eventuele handhaving heeft de ACM behoefte aan nadere invulling van dit begrip. Als er met regelmaat storingen zijn of als de geleverde warmte niet van voldoende kwaliteit is, is dat volgens de ACM in ieder geval niet te beschouwen als betrouwbare levering van warmte.

Het wetsvoorstel bevat geen bepaling waaruit blijkt dat een warmtebedrijf op een betrouwbare manier warmte moet leveren. Het bevat wel bepalingen gericht op het borgen van de leveringszekerheid. Logischerwijs valt onder het borgen van leveringszekerheid voor de ACM ook het zorgdragen voor een betrouwbare levering. Op basis van de definitie van leveringszekerheid in het wetsvoorstel kan de ACM echter niet eenvoudig optreden tegen warmtebedrijven met regelmatige, kortdurende storingen in de warmtelevering. Een mogelijke oplossing kan hier zijn om de wettelijke definitie van leveringszekerheid uit te breiden zodat deze ook een betrouwbare levering omvat. Een andere optie is om een betrouwbare levering als specifieke wettelijke taak op te nemen, inclusief een uitwerking van de normen die dan moeten gelden.

## 1.2 Onvoldoende monitoringsmogelijkheden t.a.v. betrouwbaarheid van levering

### Probleem

Problemen met de levering van warmte moeten tijdig en voldoende inzichtelijk zijn voor de ACM als toezichthouder en voor de bewoners bij eventuele storingen.

### Oplossingen

Het toezicht op leveringszekerheid (en een betrouwbare levering) begint bij het moment dat een gemeente via een aanwijzing of een ontheffing (zoals vereist in het wetsvoorstel) een warmtebedrijf toestaat warmte te gaan leveren. Bij een aanwijzing van een warmtebedrijf heeft de ACM, zo volgt uit het wetsvoorstel, een nadrukkelijke rol om het borgen van de leveringszekerheid te toetsen. Bij kleine warmtesystemen moeten gemeenten beoordelen in hoeverre een warmtebedrijf op een betrouwbare manier warmte kan leveren. De ACM adviseert voor deze ontheffingverlening door gemeenten zeker te stellen dat alle gemeenten hetzelfde beoordelingskader gaan hanteren als de ACM gaat doen voor haar beoordeling van warmtebedrijven bij de aanwijzing door gemeenten van grotere warmtebedrijven. Als de ACM en de gemeenten op dezelfde wijze leveringszekerheid beoordelen dan voorkomt dat verwarring bij de betreffende warmtebedrijven. Alle warmtebedrijven weten dan precies welke eisen voor de leveringszekerheid gelden.

Na de verlening van de ontheffing is de ACM volgens het wetsvoorstel verantwoordelijk voor het toezicht op de leveringszekerheid, ook voor de kleinere WKO-systemen. De ACM heeft voor dat toezicht behoefte aan (periodieke) informatie over de betrouwbaarheid van de warmtelevering. Zij stelt daarom voor in de wet- en regelgeving vast te leggen dat warmtebedrijven verplicht een actuele online storingsregistratie bij moeten houden, zoals op dit moment ook netbeheerders voor elektriciteit en gas dat doen. Hierin moeten alle storingen worden opgenomen (ook korter dan 8 uur). De ACM en bewoners moeten dan rechtstreeks toegang krijgen tot actuele informatie over het functioneren van het warmtenet. Om te zorgen dat de storingsregistratie de informatie bevat die de ACM nodig heeft voor haar toezicht, stelt zij voor om eisen waaraan een storingsregistratie moet voldoen in (lagere) wetgeving op te nemen.

Verder is van belang dat een warmtebedrijf continu een leveringszekerheidssysteem bij moet houden, waarin o.a. onderhoudsplannen en de beschikbaarheid van back-up voorzieningen staan. In het wetsvoorstel staat nu dat een aangewezen warmtebedrijf de verplichting heeft jaarlijks een leveringszekerheidsrapportage aan de ACM te verstrekken. Voor warmtebedrijven met een ontheffing geldt de verplichting om slechts eenmaal per drie jaar een leveringszekerheidsplan op te stellen en op verzoek aan de ACM beschikbaar te stellen. Als de warmtebedrijven verplicht zijn dergelijke systemen op continue basis bij te houden kan de ACM de rapportages op elk gewenst moment opvragen.

## 1.3 Rolverdeling ACM–gemeenten en noodprocedure

### Probleem

Ten behoeve van het borgen van de leveringszekerheid moet niet alleen de toegang tot de markt goed geregeld zijn, maar ook het verlaten van de markt. Als een warmtebedrijf onvoldoende in staat is om structureel een betrouwbare levering te garanderen moet er een duidelijke en goed functionerende regeling zijn voor de wijze waarop een gemeente afscheid van een warmtebedrijf kan nemen, eventueel in opdracht van de ACM. In de WCW is de overdrachtsregeling nu alleen gekoppeld aan het economische

eigendom van het warmtesysteem. Er is geen regeling voor overdracht van het juridische eigendom. Daarnaast voorziet de ACM nog een probleem met de borging van de leveringszekerheid voor aangeslotenen indien een (klein) warmtebedrijf in financiële problemen komt en failliet zou gaan. In dat geval is er een risico wanneer een bewindvoerder of een curator onvoldoende middelen heeft om door te kunnen. Als de bewindvoerder of de curator het warmtebedrijf op korte termijn niet kan verkopen of er geen akkoord komt met de schuldeisers zou de enige oplossing nog kunnen zijn om het warmtebedrijf te staken met als gevolg dat verbruikers per direct zonder warmte komen te zitten.

#### Oplossing

Om het publieke belang van de leveringszekerheid effectiever te beschermen adviseert de ACM in het wetsvoorstel of in lagere regelgeving een regeling uit te werken voor overdracht van het juridische eigendom van het warmtesysteem, en voor zover nodig van de klantenportefeuille en de contractuele afspraken over de warmtebronnen. Daarnaast stelt de ACM voor (financiële) instrumenten uit te werken om zeker te stellen dat de warmtelevering ondanks een faillissement of financiële problemen tijdelijk doorgang kan vinden. Dit geeft bijvoorbeeld de curator of bewindvoerder meer tijd om een koper te zoeken voor het warmtebedrijf, of de verbruikers om een andere energievoorziening te vinden. Daarbij zou het beschermingsniveau bij faillissement voor de ACM tenminste hetzelfde moeten zijn als de bescherming van afnemers zoals die volgt uit de Gaswet en Elektriciteitswet 1998 en het Besluit leveringszekerheid Gaswet en het Besluit leveringszekerheid Elektriciteitswet 1998.<sup>3</sup>

## **2. Storingsregistratie en -compensatie**

Een ander punt dat de ACM onder de aandacht wil brengen, gaat over registratie en compensatie van storingen. Hiervoor staat in de huidige Warmtewet al een regeling met als doel een prikkel voor leveranciers voor een betrouwbare levering in te bouwen. De regeling bestaat eruit dat verbruikers een compensatie krijgen als de leverancier geen warmte levert. De regeling uit de huidige wet is ongewijzigd gebleven in het wetsvoorstel. Volgens de ACM moet de regeling op onderdelen worden aangescherpt. De ACM maakt daarbij onderscheid tussen 1) de regeling voor de storingsregistratie en -compensatie bij een onderbreking in de levering van warmte en de 2) terugbetalingsregeling bij een levering van warmte die niet aan de kwaliteitseisen voldoet. Hieronder gaat de ACM op problemen gerelateerd aan beide onderwerpen in.

### *2.1 Er bestaat onduidelijkheid over de afbakening van het begrip 'storing'*

#### Probleem

Bewoners ervaren problemen met de temperatuur van de geleverde warmte. Die is dikwijls lager dan afgesproken minimumtemperaturen zoals die in de overeenkomst zijn vastgelegd. Als een leverancier warmte levert die niet aan de overeengekomen temperaturen voldoet, dan valt dit niet onder de wettelijke definitie van storing. Bij een storing gaat het om een volledige onderbreking in de levering van warmte. Dit betekent dat bewoners in dat geval niet gecompenseerd worden, terwijl zij wel grote overlast ervaren. Daar komt bij dat het voor bewoners vaak lastig is in te schatten welke minimum- of maximumtemperatuur zij in alle redelijkheid in hun overeenkomst kunnen vastleggen.

---

<sup>3</sup> In dit besluit is een regeling opgenomen in de situatie dat een leverancier van elektriciteit of gas failliet gaat. De curator krijgt dan een termijn om de klantenportefeuille over te dragen.

### Oplossing

De ACM stelt voor om de definitie van storing in de toepasselijke wet- en regelgeving aan te scherpen zodat niet alleen een onderbreking van de levering van warmte hier onder valt, maar ook de levering van warmte die niet voldoet aan de kwaliteitseisen zoals de af te spreken minimum- en maximum temperatuur. Daarnaast geeft de ACM mee om in wet- en regelgeving te regelen welke temperaturen verbruikers redelijkerwijs in hun overeenkomst kunnen opnemen, eventueel afhankelijk van de toe te passen techniek.

### 2.2 *De storingsregistratie is niet op orde*

#### Probleem

Een bewoner kan niet controleren of de start- en eindtijd van de storing goed zijn geregistreerd, omdat hij geen inzicht heeft in de metingen die zijn verricht. Bovendien merkt de verbruiker pas dat er een storing is op het moment dat hij zelf ervaart dat niet aan zijn warmtevraag voldaan wordt. Dit terwijl de onderbreking van de warmtelevering mogelijk al eerder is begonnen. Verschillende bewoners hebben aangegeven dat wat zij ervaren niet overeenkomt met wat de leverancier registreert. De ACM kan achteraf niet nagaan wie er gelijk heeft. Er wordt ook geen terugkoppeling gegeven na oplossing van de storing.

#### Oplossing

De in paragraaf 1.2 genoemde verplichting tot het bijhouden van een actuele online storingsregistratie, die ook voor de bewoners en de ACM toegankelijk is, kan een bijdrage leveren aan de oplossing van dit probleem. Een storingsregistratie die handmatig ingevuld wordt door de warmteleverancier en niet (tijdig) wordt gepubliceerd, is immers nog steeds niet te controleren door bewoners en de ACM. Daarnaast zou verder verkend kunnen worden wat de mogelijkheden zijn om het meten van de warmtetemperatuur en druk, en registratie daarvan verplicht te stellen (zie ook onder para. 2.5). De ACM stelt daarnaast voor om een terugkoppeling na oplossing van de storing verplicht te stellen.

### 2.3 *Er gaan onvoldoende prikkels uit van de storingscompensatie*

#### Probleem

Een bewoner heeft pas recht op storingscompensatie als de storing langer dan 8 uur duurt. Daarnaast is geen storingscompensatie verplicht als de storing minder dan 24 uur duurt en in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de storing zich geen storingen hebben voorgedaan in. Dit volgt uit de huidige Warmtewet. Deze compensatievrije duur van 8 uur wordt door de bewoners als lang ervaren. Veel bewoners ervaren een situatie waarin de warmtelevering regelmatig stopt, soms meerdere keren na elkaar, maar niet aaneengesloten 8 uur. Op die manier zitten zij feitelijk langere tijd zonder warmte, zonder hiervoor gecompenseerd te worden. Er zijn daardoor nauwelijks prikkels voor het verbeteren van de technische kwaliteit door leveranciers.

#### Oplossing

De ACM acht een compensatievrije storingsduur bij warmte van 8 uur lang, vergeleken met die bij elektriciteit en gas die slechts 4 uur bedraagt. Zij adviseert daarom om deze duur te heroverwegen en meer af te stemmen op die van elektriciteit en gas. Daarnaast zou een oplossing kunnen zijn om terugkerende storingen binnen een bepaalde termijn (een week of maand) bij elkaar op te tellen. Als zich



bijvoorbeeld binnen een maand verschillende storings hebben voorgedaan die samen meer dan 8 uur bedragen, zou het warmtebedrijf kunnen worden verplicht hiervoor compensatie uit te keren. Verder vindt de ACM het niet terecht dat er geen compensatie hoeft te worden uitbetaald als er een eerste storing is van minder dan 24 uur. De ACM stelt daarom voor om deze uitzondering te schrappen.

#### 2.4 *Terugbetalingsregeling*

##### Probleem

Op basis van de huidige Warmtewet en het wetsvoorstel zou het warmtebedrijf alleen storingscompensatie hoeven uit te keren als de warmtelevering volledig gestaakt is (voor langer dan 8 uur). Voor gevallen waarin wel warmte is geleverd, maar de temperatuur daarvan niet van het overeengekomen niveau was, geldt dat het warmtebedrijf een terugbetalingsregeling moet hebben afgesproken. Uit de gesprekken die de ACM heeft gevoerd, leidt de ACM af dat er vaak onduidelijkheid bestaat over een dergelijke regeling of dat de afgesproken regelingen zeer summier zijn. Daarbij is voor bewoners niet duidelijk welke kwaliteitseisen zij redelijkerwijs kunnen afspreken met hun leveranciers. Het gevolg hiervan is dat verbruikers betalen voor warmte die niet van voldoende temperatuur is om ruimtes mee te verwarmen of om te douchen, terwijl er geen mogelijkheid is op restitutie. In de WCW is ook niet uitgewerkt welke inhoudelijke eisen aan de terugbetalingsregeling worden gesteld of welke kwaliteitsnormen de bewoners redelijkerwijs kunnen afspreken.

##### Oplossing

De verplichting om een terugbetalingsregeling overeen te komen is op dit moment te vrijblijvend voor leveranciers. Het is niet duidelijk aan welke eisen een dergelijke regeling moet voldoen. Voor zover de terugbetalingsregeling geen onderdeel is van de storingscompensatie (zie ook para. 2.1) stelt de ACM voor een terugbetalingsregeling in wet- en regelgeving te gaan normeren.

#### 2.5 *Metten*

##### Probleem

Het juist meten van de warmtelevering is essentieel voor facturering van verbruik van warmte en de controle op de door een leverancier geleverde kwaliteit van de warmte. Voor bewoners is vaak onduidelijk wat een leverancier nu levert en hoeveel hij/zij heeft verbruikt. Sommige bewoners hebben bijvoorbeeld aangegeven dat niet de geleverde warmte (temperatuur) wordt gemeten, maar de geleverde hoeveelheid water (in kubieke meters). Een leverancier moet dan de geleverde hoeveelheid water omrekenen naar geleverde warmte waarbij niet duidelijk is in hoeverre de omrekenfactor nodig en redelijk is. Daarnaast leidt het gebrek aan inzicht in de geleverde temperatuur tot een zwakke bewijspositie van bewoners. Als zij vinden dat ze recht hebben op storingscompensatie kunnen zij dit niet met meetdata onderbouwen.

##### Oplossing

De ACM stelt voor om in wet- en regelgeving duidelijk vast te leggen aan welke functionaliteiten een (slimme) warmtemeter moet voldoen zodat een verbruiker voldoende inzicht krijgt in de kwaliteit van de geleverde warmte (bijv. de temperaturen van de geleverde warmte). Daarnaast moet duidelijk zijn welke parameters een (slimme) warmtemeter moet uitlezen, registreren en met welke frequentie (bijv. ieder uur). Hierbij dient het te gaan om parameters, waarmee een verbruiker achteraf kan vaststellen of er sprake was van een storing en/of verminderde kwaliteit van levering. Voor zover een leverancier gebruik mag



maken van een omrekenfactor moet duidelijk zijn op welke wijze een leverancier deze mag gebruiken. Tot slot adviseert de ACM te onderzoeken of leveranciers verplicht kunnen worden om zelf doorlopend metingen uit te voeren, om zo vast te stellen of sprake is van storingen (zie para. 2.2).