Tabel aanpassingen van de leidraad

Voorheen	Wijzigingen	In vernieuwde leidraad
Ontbrak*	Aanmeld- en vergunningsplicht toegevoegd.	**Warmtenet aanmelden en vergunningsplicht** Warmtenetten moeten bij de ACM bekend en aangemeld zijn. Dit is belangrijk om een inzicht te krijgen waar warmtenetten zich bevinden. De voorwaarden voor een aanmelding zijn: • U bent een warmteleverancier, niet zijnde een VvE of verhuurder; • U heeft een warmtenet voor minimaal 2 verbruikers; • Uw verbruikers hebben een kleine aansluiting van maximaal 100 kW. Een warmteleverancier heeft een warmtevergunning nodig indien: • De warmteleverancier aan meer dan 10 kleinverbruikers met een aansluiting van maximaal 100 kW levert; en • De warmteleverancier meer dan 10.000 GJ per jaar levert.
3.1 Identiteit van de warmteleverancier **Het moet duidelijk zijn wie de partij is waarmee de verbruiker een overeenkomst sluit. En als deze partij niet zelf de warmte levert, ook van wie de verbruiker de warmte wel krijgt geleverd. Identiteit betekent: duidelijkheid over de naam, eventueel afwijkende handelsnaam, geografisch adres en contactgegevens zoals een e-mailadres of telefoonnummer.**	Identiteit van de warmteleverancier is in de nieuwe leidraad per punt uitgewerkt. Hier zie je alle vereisten uit de Warmtewet jo. BW in uitgelegd. Hiernaast is de inschrijving bij de Geschillencommissie op deze plek toegevoegd n.a.v. meerdere meldingen bij de ACM over ontbreken inschrijving van warmteleverancier.	1. **Identiteit van de leverancier:** de volledige naam van het bedrijf, de rechtsvorm, het inschrijfnummer bij de Kamer van Koophandel (indien van toepassing), en eventueel gelieerde entiteiten die verantwoordelijk zijn voor de levering van warmte. 2. **Duidelijk vestigingsadres**: het fysieke adres waar de warmteleverancier is gevestigd en waar de verbruiker terecht kan voor correspondentie of klachten. 3. **Contactinformatie voor klantenservice en klachtenafhandeling**: inclusief een telefoonnummer voor klantenservice dat tijdens reguliere kantooruren bereikbaar is, een e-mailadres voor klantcontact, en indien beschikbaar, een faxnummer. De warmteleverancier dient daarnaast informatie te verstrekken over bereikbaarheid buiten kantooruren voor noodgevallen met betrekking tot de warmtelevering.

		4. **Inschrijving bij geschillencommissie**: het is voor warmteleveranciers verplicht om aangesloten te zijn bij een geschillencommissie. Het moet daarom duidelijk zijn dat verbruikers geschillen over de levering van warmte of de overeenkomst kunnen voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie en bij welke geschillencommissie dat is.
3.1 Omschrijving van de te leveren warmte **De leverancier moet een duidelijke en volledige omschrijving geven van de warmte die hij gaat leveren, inclusief de kwaliteitsniveaus. Dat betekent dat de leverancier uitlegt via welk systeem hij de warmte levert. En welke minimum- en maximumtemperatuur de warmte heeft.**	Uitgewerkt wat de omschrijving onder andere inhoudt. Hiernaast eisen van artikel 3 lid 1 onder b Warmtewet in samenhang met 6:230m, sub a BW toegevoegd en verduidelijkt.	1. **Soort warmte en/of koude:** de warmteleverancier moet aangeven welke vorm van warmte en/of koude wordt geleverd en welk systeem daarvoor wordt gebruikt. Hierbij kan gedacht worden aan informatie over de gebruikte energiebronnen, het type verwarmingssysteem en andere relevante technische details; 2. **Kwaliteitsniveaus:** de overeengekomen kwaliteitsniveaus moeten in detail worden beschreven. Dit omvat onder meer: a. De minimum- en maximumtemperatuur die binnen het geleverde warmtesysteem worden gehandhaafd. b. Een duidelijke vermelding van de tarieven en kosten die aan de geleverde goederen en diensten zijn verbonden, inclusief eventuele variabele kosten. c. Voorwaarden waaronder de warmte en/of koude wordt geleverd, zoals perioden van onderhoud en mogelijke onderbrekingen in de levering.
Beschrijving van de wijze van meten **De verbruiker heeft recht om inzicht te krijgen in het verbruik van warmte. De hoofdregel is daarom dat de warmteleverancier verplicht is de geleverde warmte te meten. De warmteleverancier kan de verbruiker hiervoor een meter aanbieden die door hem op afstand uit te lezen is. Dit is de zogenaamde slimme meter. In Nederland geldt dat de leverancier een slimme meter aan moet bieden. Dezelfde regels gelden in andere lidstaten. De verbruiker, die een slimme meter laat installeren, heeft het recht om het uitlezen op afstand uit te laten zetten. Warmtemeters moeten**	Tekstuele aanpassingen.	**Beschrijving van de wijze van meten** De verbruiker heeft recht op inzicht in het warmteverbruik. De warmteleverancier is verplicht om dit verbruik te meten en stelt hiervoor een individuele meter ter beschikking aan de verbruiker. De verbruiker heeft het recht om het uitlezen op afstand uit te schakelen. Indien de installatie van een individuele meter niet technisch haalbaar of kostenefficiënt is, installeert de leverancier, waar mogelijk, individuele warmtekostenverdelers. Als ook dat niet haalbaar of kostenefficiënt is, hanteert de leverancier een warmtekostenverdeelsystematiek. De verbruiker heeft het recht deze systematiek te laten toetsen door een

voor zowel de warmteleverancier als voor de verbruiker betrouwbaar werken. Zo betaalt de verbruiker niet te veel of te weinig. De eigenaren van de meters controleren via steekproeven of de meters goed werken. Het Agentschap Telecom ziet toe op de uitvoering van deze controles. **Meet de warmteleverancier toch niet? Dan moet hij wel duidelijk maken waarom dit niet kan en op welke manier de leverancier dan inzicht in het verbruik geeft.**		onafhankelijke deskundige, waarbij de kosten worden gedeeld. Meet de warmteleverancier toch niet? Dan moet hij wel duidelijk maken waarom dit niet kan en op welke manier de leverancier dan inzicht in het verbruik geeft. De installatie van een individuele meter om het warmteverbruik te meten is in ieder geval technisch haalbaar en kostenefficiënt – en dus verplicht - indien: • een bestaande meter wordt vervangen, • een nieuwe aansluiting wordt gemaakt in een nieuw gebouw, • een gebouw ingrijpend wordt gerenoveerd. **Let op!** De Europese wetgeving stelt dat per 1 januari 2027 alle warmtemeters slim moeten zijn.
Beschrijving van de eisen aan de binneninstallatie **De verbruiker moet weten waar zijn binneninstallatie aan moet voldoen om warmte te krijgen. Afspraken hierover zijn belangrijk voor een veilige levering van de warmte en voor het goed kunnen benutten van de geleverde warmte.** **Afleverset** **Als het nodig is om een zogenoemde afleverset te installeren, moet ook hier informatie over gegeven worden. Zo moet de verbruiker duidelijk weten wat een afleverset is, en of hij een afleverset van de leverancier moet gebruiken. De hoofdregel daarbij is dat de verbruiker een afleverset huurt van de leverancier. Als een verbruiker wel zelf een afleverset in eigendom heeft, moet de verbruiker bij vervanging van de bestaande afleverset een nieuwe afleverset huren van de leverancier.**	Toegevoegd dat binneninstallatie onder verantwoordelijkheid van gebouweigenaar valt. Toegevoegd dat in het geval de afleverset in eigendom van de verbruiker is, er geen recht bestaat op storingscompensatie bij storingen in de afleverset.	**Beschrijving van de eisen aan de binneninstallatie** De warmteleverancier moet aangeven waaraan de binneninstallatie moet voldoen om warmte te geven. De informatie is van belang om te zorgen voor een veilige, efficiënte en adequate warmtelevering van een gebouw. De binneninstallatie is in eigendom van en valt daarom onder de verantwoordelijkheid van de woning/gebouweigenaar. **Afleverset** Indien de warmteleverancier een afleverset installeert, moet hier informatie over worden gegeven. Deze informatie moet helder aangeven wat een afleverset is en of de verbruiker verplicht is een afleverset van de warmteleverancier te gebruiken. De hoofdregel is doorgaans dat de verbruiker een afleverset huurt van de warmteleverancier. Mocht de verbruiker al een eigen afleverset bezitten, dan dient deze bij vervanging van de bestaande set te worden vervangen door een nieuwe afleverset van de warmteleverancier. **Let op!** Indien er een ernstige storing in de afleverset die in eigendom is van de verbruiker heeft plaatsgevonden, heeft de verbruiker geen recht op compensatie.

	Tekst van oude leidraad over de in rekening genomen kosten en voorwaarden staan nu op één centrale plek in de leidraad. Toevoeging over de voorwaarden voor tariefwijzigingen.	**Duidelijkheid over de tarieven die in rekening zullen worden gebracht** Het is de verantwoordelijkheid van de warmteleverancier om de verbruiker van tevoren te informeren over de kosten die in rekening zullen worden gebracht voor verschillende goederen en diensten, zoals bijvoorbeeld de aansluiting, de geleverde warmte en/of koude en de huur voor de afleverset. Belangrijke informatie die de warmteleverancier dient te verstrekken:: 1. **Tarieven:** de warmteleverancier dient de tarieven voor de aansluiting, de geleverde warmte en/of koude en andere producten en diensten helder te specificeren. 2. **Looptijd van het tarief:** de warmteleverancier dient de verbruiker te informeren over welke periode het tarief vaststaat. 3. **Voorwaarden voor tariefwijzigingen***:* warmteleveranciers zijn voor de vaststelling van hun jaarlijkse tarieven mede afhankelijk van het tarievenbesluit warmte van de ACM. Het is belangrijk dat warmteleveranciers zo snel mogelijk na de publicatie van het tarievenbesluit warmte individuele verbruikers informeren over de tariefwijzigingen voor het nieuwe jaar. Tariefwijzigingen dienen in ieder geval voor 1 januari van het nieuwe jaar individueel gecommuniceerd te zijn met verbruikers. 4. **Terugbetalingsregeling:** de warmteleverancier dient een omschrijving te geven van terugbetalingsregelingen in het geval dat de geleverde goederen en diensten niet aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus voldoen.
3.3 Treedt er een storing op in het net van de warmteleverancier? En heeft de verbruiker daardoor geen warmte? Dan kan hij recht hebben op compensatie. **Wat is een storing?** **Een storing is een onderbreking van de warmtelevering. Onderbrekingen die zijn voorzien en/of contractueel zijn afgesproken zijn uitgezonderd en zijn niet aan te merken als storing, mits deze tijdig zijn aangekondigd.** **Wanneer heeft een verbruiker recht op compensatie?**	Tekstuele aanpassingen. Deze zien op het duidelijk maken van de uitzonderingen op storingscompensatie naar aanleiding van verschillende vragen over de uitzonderingen en wanneer deze zich voordoen.	**Compensatie bij een ernstige storing** Een storing wordt gedefinieerd als een onderbreking van de warmtelevering. De warmteleverancier moet in staat zijn storingen in de warmtelevering snel en op adequate wijze op te lossen. Dit betekent onder meer dat de warmteleverancier moet beschikken over voldoende, goed uitgeruste en deskundige storingsmonteurs. Geplande of contractueel overeengekomen onderbrekingen zijn echter uitgezonderd, op voorwaarde dat deze tijdig zijn aangekondigd. Wanneer de geleverde warmte niet voldoet aan de overeengekomen temperaturen, valt dit onder de wettelijke definitie van een storing.

Duurt de storing langer dan 8 uur? Dan heeft de verbruiker recht op compensatie. De storing moet dan wel komen door een mankement van het warmtenet van de warmteleverancier, de aansluiting, de afleverset (als deze van de warmteleverancier is) of het inpandig leidingstelsel van de gebouweigenaar. **Wat zijn de uitzonderingen?** **Er zijn enkele uitzonderingen op bovengenoemde hoofdregel. De warmteleverancier hoeft geen compensatie uit te keren als:** **- de storing minder dan 24 uur duurt en het de eerste storing is in een jaar tijd (een tweede storing in hetzelfde warmtenet, dezelfde aansluiting of dezelfde afleverset geeft wel recht op compensatie);** **- de storing komt door een extreme situatie die niet kan worden toegerekend aan de warmteleverancier.** **Geplande werkzaamheden** **De warmteleverancier hoeft ook geen compensatie te betalen als de levering wordt onderbroken door geplande werkzaamheden. Wel moet de warmteleverancier verbruikers tenminste 3 dagen van tevoren op de hoogte brengen van de werkzaamheden en hoe lang ze duren.** **Storingen in de binneninstallatie A** **Is er een storing in de binneninstallatie van de verbruiker plaatsvindt hoeft de warmteleverancier ook geen compensatie te betalen. Let op: Dit geldt niet voor een storing in de afleverset waar de warmteleverancier eigenaar van is. Dan geldt er wel een recht op compensatie. Hoeveel bedraagt de compensatie? Bij een storing van 8 tot 12 uur betaalt de warmteleverancier EUR 35,– aan elke verbruiker. Voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur betaalt de warmteleverancier EUR 20,–. 4 Deze compensatie moet de warmteleverancier uit eigen beweging en binnen 6 maanden na de storing betalen. Verbruikers hoeven hier niet om te vragen**		Als een storing langer duurt dan 8 uur door een tekortkoming van het warmtenet, de aansluiting, de afleverset (indien eigendom van de warmteleverancier) of het inpandige leidingstelsel van de gebouweigenaar, heeft de verbruiker recht op compensatie. Bij een storing van 8 tot 12 uur ontvangt elke verbruiker EUR 35,-, voor elke volgende periode van 4 uur ontvangt de verbruiker EUR 20,-, uit te betalen door de warmteleverancier binnen 6 maanden na de storing. De verbruiker hoeft hiervoor geen verzoek in te dienen. De Warmtewet schrijft voor dat het begin van de storing begint ‘op het tijdstip van ontvangst van de eerste melding van een storing of, indien een melding niet plaatsvindt of dit eerder is, op het tijdstip van vaststelling van de storing door de warmteleverancier of netbeheerder. De storing is beëindigd op het tijdstip waarop, door middel van een controle door de warmteleverancier of netbeheerder, is vastgesteld dat de storing is hersteld voor alle getroffen verbruikers. Er zijn enkele uitzonderingen op deze hoofdregel. In de volgende situaties hoeft de warmteleverancier geen compensatie te betalen: 1. **Storing van minder dan 24 uur en de eerste in een jaar tijd**. In het geval van een storing die minder dan 24 uur duurt en dit de eerste storing in een jaar tijd betreft; 2. **Extreme situatie**. In het geval van een extreme situatie, die niet kan worden toegerekend aan de warmteleverancier hoeft er geen compensatie te worden betaald. Het is aan de warmteleverancier om dit aan te tonen; 3. **Geplande werkzaamheden**. De warmteleverancier hoeft ook geen compensatie te betalen in het geval van geplande werkzaamheden. De werkzaamheden moeten minimaal 3 dagen van tevoren zijn aangekondigd en ook moet de verbruiker weten hoe lang de werkzaamheden duren; 4. **Storing in de binneninstallatie waarvan de warmteleverancier niet de eigenaar is;** 5. **Storing in de eigen woning**. Storingen in de

		eigen woning van de verbruiker tellen ook niet mee voor compensatie; 6. **Oorzaak van de storing in de productie-installatie.** Indien de oorzaak van de storing is gelegen in de productie-installatie van een warmteproducent, of de leidingen, installaties en hulpmiddelen strekkend tot toe- of afvoer van warmte aan het warmtenet van de warmteleverancier gelegen in een gebouw of werk van een warmteproducent, bestaat er geen recht op storingscompensatie. Een enkele uitzondering hierop is wanneer de oorzaak van de storing is gelegen in het inpandig leidingstelsel van de gebouweigenaar.
Storingsregistratie **De warmteleverancier moet een storingsregistratie bijhouden en publiceert deze jaarlijks op zijn website. Of op een andere plek waar alle verbruikers de storingsregistratie kunnen vinden. Zo kunnen verbruikers kijken of zij recht hebben op compensatie**	Eisen aan de storingsregistratie zijn opgenomen naar aanleiding van onderzoek storingsregistratie door de ACM. Deze eisen zijn nu op een centrale plek in de leidraad te vinden.	**Bijhouden storingsregistratie** De warmteleverancier moet een storingsregistratie bijhouden en deze jaarlijks op zijn website of op een toegankelijke locatie voor alle verbruikers publiceren. Dit maakt het voor verbruikers mogelijk om te controleren of zij hecht hebben op compensatie. Hiernaast gelden er ook eisen aan de storingsregistratie voor zowel het bijhouden van storingen korter en langer dan 8 uur. Uit de informatie over storingen van langer dan 8 uur blijkt in ieder geval: 1. Wanneer een storing heeft plaatsgevonden; 2. Hoe lang deze heeft geduurd, en; 3. Welke verbruikers hierdoor zijn getroffen. Hiernaast dient de storingsregistratie een samenvatting te bevatten van storingen die korter hebben geduurd dan 8 uur, waaruit blijkt: 1. Hoeveel van deze storingen er in totaal zijn geweest, en; 2. Wat de gemiddelde storingsduur was.
3.4 verplichtingen omtrent facturering	Eisen aan facturering zijn verduidelijkt en naar aanleiding van het onderzoek naar facturering door de ACM toegevoegd.	**Duidelijk en begrijpelijk** Facturen moeten voor verbruikers helder en begrijpelijk zijn. Verbruikers moeten eenvoudig kunnen verifiëren of de factuur overeenkomt met de afspraken in de

		overeenkomst. De factuur moet in ieder geval de volgende informatie bevatten : - De factureringsperiode; - Het totale verbruik in die periode; - De toegepaste tarieven die overeenkomen met de overeengekomen tarieven, inclusief eventuele tussentijdse wijzigingen en alle belastingen en toeslagen; - De verbruikskosten per Gigajoule; - De vaste kosten; - De totale kosten van het verbruik in de betreffende periode; - De reeds betaalde termijnbedragen; - De afrekening: het totaalbedrag dat de verbruiker verschuldigd is of het restbedrag na aftrek van reeds betaalde termijnbedragen.
Verbruiker: Een persoon die warmte afneemt van een warmtenet of een inpandig leidingstelsel. De verbruiker heeft een individuele aansluiting van maximaal 100 kilowatt, of er is sprake van een centrale aansluiting van meer dan 100 kilowatt. Doorslaggevend bij het begrip verbruiker is dat de aansluiting niet groter is dan 100 kilowatt. Ook de levering aan een centrale aansluiting valt onder de Warmtewet wanneer de verhuurder of VvE de warmte doorlevert aan een individuele aansluiting van maximaal 100 kilowatt. In hoeverre een warmteleverancier aan een verhuurder of een VvE levert, blijkt bijvoorbeeld uit de gemaakte afspraken of de factureringen aan een verhuurder of een VvE	Actualisatie van het verbruikersbegrip	**Verbruiker:** Een persoon die warmte afneemt van een warmtenet of een inpandig leidingstelsel en een individuele aansluiting heeft van maximaal 100 kilowatt. Hiernaast ziet dit begrip ook op verbruikers met een centrale aansluiting van meer dan 100 kilowatt die tevens optreden als verhuurder voor een verbruiker met een individuele aansluiting van minder dan 100 kilowatt of een Vereniging van Eigenaren (of een daar aan vergelijkbare rechtsvorm, zoals de coöperatieve vereniging) waarbij een verbruiker met een individuele aansluiting van minder dan 100 kilowatt is aangesloten.