



Aan de commissie
Mobiliteit, Haven, Economie en
Klimaat

Beste commissieleden,

Graag informeer ik u over het volgende. Eneco heeft laten weten dat zij een deel van de warmtekanten in Rotterdam gaat terugbetalen, omdat zij per abuis geen korting op het warmtetarief hebben ontvangen. Hierbij neem ik u mee in i) wat er precies speelt, ii) hoe hiermee omgegaan wordt, iii) hoe dit heeft kunnen gebeuren en iv) hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden.

i) Wat speelt er?

In 2010 hebben de gemeente Rotterdam en Eneco een overeenkomst afgesloten voor de ontwikkeling van het warmtenet in delen van Rotterdam (de concessie). Onderdeel hiervan waren afspraken over een korting op het warmtetarief (jaarlijkse vastrecht) van Eneco. Deze afspraken gelden voor de bewoners binnen het Concessiegebied*. De korting is ingegaan in 2013 en de korting is ook toegepast voor bewoners die worden aangesloten onder de gebiedsaanpak Bospolder-Tussendijken (ook bestaande bouw). Helaas is gebleken dat bij circa 4900 adressen het aangepaste tarief niet correct is doorgevoerd in de administratie en daardoor niet is verrekend. Voor klanten in Bospolder-Tussendijken is de korting correct doorgevoerd.

ii) Hoe wordt hiermee omgegaan?

Klanten die het betreft ontvangen een persoonlijk bericht van Eneco. Het bedrag dat de klant terugkrijgt, verschilt per adres. Dit is namelijk afhankelijk van het moment dat de levering van warmte is gestart, de contractduur en het warmteverbruik. Het bedrag dat klanten terugkrijgen wordt half december overgemaakt naar hun rekening. Eneco houdt de gemeente op de hoogte van de afwikkeling hiervan en specifiek of zij de gedupeerden allen hebben kunnen terugbetalen.

iii) Hoe heeft dit kunnen gebeuren en welke rol heeft de gemeente hierin gespeeld?

De gemeente heeft met Eneco afspraken gemaakt dat Eneco de korting zoals afgesproken zou toepassen. De gemeente heeft echter geen inzage in de rekening die eindgebruikers op individueel niveau ontvangen. Er zijn enkele eindgebruikers geweest die zich bij de gemeente gemeld hebben met de vraag of zij wel de juiste tarieven in rekening gebracht kregen. Deze gevallen heeft de gemeente bij Eneco gemeld.

*: wijken: Kralingen-Crooswijk, Delfshaven, een deel van Feijenoord, Noord en Rotterdam Centrum. Klanten in de vijf wijken van wie de woning al voor de concessie was aangesloten op het warmtenet hebben geen recht op deze korting en klanten die buiten deze wijken zijn aangesloten op het warmtenet van Eneco ook niet. Klanten die warmte en koude ontvangen via een warmte-koude-opslag hebben ook geen recht op deze korting. Daarnaast vallen Rotterdamse Eneco-klanten met een stroom en/of gas contract maar geen warmteaansluiting ook buiten de kortingsregeling..



Eneco heeft dit opgelost en mede naar aanleiding hiervan een onderzoek ingesteld. Uit dit onderzoek is gebleken dat het bij Eneco m.n. fout is gegaan in de administratie waardoor de korting foutief niet is doorgevoerd in het systeem. Eneco heeft ons uitvoerig meegenomen in de uitkomsten van dit onderzoek.

iv) Hoe wordt dit in de toekomst voorkomen?

Per 1 januari 2025 worden door Eneco de juiste tarieven toegepast voor alle klanten die binnen het gebied vallen waar de overeenkomst betrekking op heeft. Verder heeft er inmiddels een aanpassing in het administratieve systeem van Eneco plaatsgevonden om te voorkomen dat dit opnieuw kan gebeuren. De gemeente vertrouwt erop dat Eneco haar processen nu juist heeft aangepast en ingericht om deze fout in de toekomst te voorkomen. Ook blijft de gemeente eventuele meldingen vanuit eindgebruikers direct oppakken. Daarnaast zal de gemeente vanaf nu jaarlijks steekproefsgewijs enkele afrekeningen bij Eneco opvragen en controleren op de juiste toepassing van de korting op het warmtetarief.

Hopende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

Drs. C.M. Zeegers MA
Wethouder Klimaat, Bouwen, Wonen

Bijlage(n):
n.v.t.