



Postbus 371 | 5680 AJ BEST | Nederland

Aan de heer C. K. [redacted]  
[redacted]  
[redacted] EINDHOVEN

adres De Maas 8  
Postbus 371  
5680 AJ BEST  
telefoon 085 27 34 567  
internet www.ennatuurlijk.nl

datum 27 augustus 2015  
onderwerp leveringsovereenkomst  
verbruiksadres [redacted] Eindhoven  
behandeld door Patrick [redacted]

klantnummer [redacted]

Geachte heer K [redacted]

Op 17 augustus 2015 heeft u een nieuwe aansluit- en leveringsovereenkomst ontvangen van Ennatuurlijk. In uw e-mail van 20 augustus 2015 heeft u hierop gereageerd en stelt u dat enkele onderwerpen onvoldoende zijn meegenomen. In deze brief informeer ik u aanvullend op uw e-mail en de eerder door Ennatuurlijk toegezonden overeenkomst.

Ennatuurlijk dient bij het opstellen van haar aansluit- en leveringsovereenkomsten rekening te houden met de in de Warmtewet genoemde voorwaarden waaraan een overeenkomst dient te voldoen. Hoe dit uiteindelijk wordt vorm gegeven is aan de warmteleveranciers, waarbij zij uiteraard ook de algemene leveringsvoorwaarden respecteren uit het model dat hiervoor door hun branchevereniging met de Consumentenbond in SER verband is vastgesteld. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) ziet er op toe dat warmteleveranciers zich aan de Warmtewet houden.

In de Warmtewet wordt eveneens gesteld dat een leverancier zich onthoudt van iedere vorm van ongerechtvaardigd onderscheid jegens zijn verbruikers. Met andere woorden: de overeenkomst die wij u toesturen, sturen wij ook andere klanten toe. Ennatuurlijk kan niet met alle klanten afzonderlijk onderhandelen over leveringsovereenkomsten.

### Opzeggen overeenkomst

In het bindend advies van dossier 89830 heeft de Geschillencommissie bepaald dat Ennatuurlijk niet gerechtigd is vastrecht dan wel kosten van verwijdering van de aansluiting bij u in rekening te brengen op het moment dat u uw contract opzegt. Hoewel

bedrijf Ennatuurlijk B.V.  
handelsregister 58 95 57 20  
bank NL85 ABNA 0242 2447 93



geadresseerde de heer C. K. [redacted]  
pagina 2 van 3  
klantnummer [redacted]

Ennatuurlijk het niet eens is met deze uitspraak, zullen wij deze uitspraak respecteren en zullen wij, indien u verzoekt om afsluiting van uw woning, aan u de kosten hiervoor niet in rekening brengen. Ik verzoek u dan ook vriendelijk deze brief bij uw overeenkomst te bewaren als bevestiging van deze toezegging ter uitvoering van voornoemd bindend advies.

### **Omschrijving van de te leveren goederen en diensten**

De Algemene Aansluit- en Leveringsvoorwaarden warmte, koude en warm tapwater consument en kleinzakelijk maken onderdeel uit van de aansluit- en leveringsovereenkomst. Ennatuurlijk is van mening dat met de brief en de bijlagen een voldoende omschrijving wordt gegeven van de te leveren goederen en diensten.

Ik bevestig verder met deze brief dat de periodieke aansluitbijdrage op het adres Grassnip 11 in Eindhoven eindigt per 1-1-2033. De einddatum van de periodieke aansluitbijdrage treft u verder jaarlijks ook aan op uw jaarafrekening.

### **Minimale temperaturen**

Het temperatuurniveau van de door Ennatuurlijk op het overdrachtspunt aangeboden warmte is afhankelijk van de specifieke situatie ter plaatse. Dit kan per stad/ project verschillen. Om deze reden vermeldt Ennatuurlijk een gemiddelde aanvoertemperatuur in haar aansluit- en leveringsovereenkomsten. Ennatuurlijk is van mening dat zij hiermee voldoet aan de Warmtewet. Vanuit ACM zijn thans geen signalen ontvangen die anders indiceren. Het geldende temperatuurniveau kan bij Ennatuurlijk worden opgevraagd.

In Meerhoven wordt warmte van 70°C vanuit de opwek naar de woningen getransporteerd, waar het wordt gebruikt voor de verwarming van de woning en voor de levering van warm tapwater van tenminste 60°C. Afhankelijk van de buitentemperaturen en de actuele vraag in de wijk naar warmte kan de aanvoertemperatuur soms lager zijn dan 70°C. Zoals u in uw leveringsovereenkomst kunt lezen kunt u, in het geval u van mening bent dat de aan u geleverde warmte en/of warm tapwater bij voortdurend niet voldoet aan onze kwaliteitsnormen, hierover contact met ons opnemen. Onderzocht zal dan worden of u mogelijk recht op een (gedeeltelijke) terugbetaling heeft.

### **Compensatieregeling**

De Warmtewet eist van warmteleveranciers dat een compensatieregeling wordt toegepast in het geval van een ernstige storing. Ennatuurlijk past de door de branche vastgestelde compensatieregeling toe. U kunt deze ook vinden op de website van Energie Nederland.

Heeft u nog vragen? Op onze website [www.ennatuurlijk.nl](http://www.ennatuurlijk.nl) vindt u informatie over het gebruik van warmte. U kunt ook contact opnemen met onze Klantenservice via

geadresseerde de heer C. K. [redacted]  
pagina 3 van 3  
klantnummer [redacted]

telefoonnummer 085 - 2734567. Onze medewerkers zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 18.00 uur.

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
De medewerker van Ennatuurlijk wil  
onherkenbaar blijven.

P:  
Medewerker Expert Centrum