

Postbus 19020, 3001 BA Rotterdam

Operations

Aan de bewoner(s) van  
Rudolf van Brammenstraat 12  
2524 HD Den Haag

Eneco Warmte & Koude  
Leveringsbedrijf BV  
Rochussenstraat 200  
3015 EK Rotterdam  
www.eneco.nl

KvK Rotterdam 24242021  
Fortis bank 64 01 16 485  
BTW NL.8025.00.912.B01

**Datum:** 10 februari 2011

**Behandeld door:** S. Johnson-Verkleij  
**Klantenservice:** 0900 - 0201 (€0,10 p.m.)  
**Ons kenmerk:** 110210\_SJV\_SpoorwijkI  
**Onderwerp:** tijdelijk meldpunt storingen warmtepomp

.....  
Geachte heer, mevrouw,

Eneco is verantwoordelijk voor het transport en de levering van bronwarmte naar uw aansluiting en de serviceverlening aan de warmtepomp in uw woning.  
Met deze brief willen wij u informeren over afspraken die gemaakt zijn met uw woningverhuurder Vestia over de warmtepomp.

### **Comfortproblemen**

Eind vorig jaar zijn wij door Vestia op de hoogte gebracht van de comfortklachten in uw woning. Hierbij is door u ook de warmtepomp genoemd. Vestia is vast besloten alle problemen op te lossen en heeft Eneco gevraagd hieraan medewerking te verlenen. Beide partijen hebben daarom afgesproken dat u alle klachten en storingen over het comfort in uw woning, inclusief klachten of storingen aan uw warmtepomp, tijdelijk kunt melden bij Vestia. Hiervoor is een telefoonnummer beschikbaar gesteld dat u 24 uur per dag kunt bellen.

### **Vragen, klachten, storingen**

Indien u klachten of storingen heeft aan de warmtepomp kunt u hiervoor tot 1 juni 2011 terecht bij Vestia op telefoonnummer **06 - 2066 0648**. Vestia zal de melding doorgeven aan Eneco.

Heeft u vragen over uw energieverbruik of termijnbedrag? Dan kunt u gewoon contact op nemen met de klantenservice van Eneco. Onze medewerkers staan u graag te woord op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur via telefoonnummer 0900 - 0201 (€0,10 p.m.).

Correspondentie kunt u richten aan Eneco Services, postbus 1014, 3000 BA Rotterdam. U kunt ons ook een e-mail sturen via de website [Eneco.nl/vraag](http://Eneco.nl/vraag).

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Frank Kersloot".

Frank Kersloot  
Directeur Operations