



## Services

Postbus 1014, 3000 BA Rotterdam

C.M. van Dun  
Rudolf van Brammenstraat 12  
2524 HD 'S-GRAVENHAGE

Klantenservice

Eneco Services B.V.  
Postbus 1014  
3000 BA Rotterdam  
T 0900 - 0201 (€ 0,10 p.m.)  
F 088 - 895 0952  
I www.eneco.nl

KvK 24306393  
ING 5115  
BTW NL.8036.35.229B01

**Datum:** 31 januari 2011  
**Uw brief van:** 2 januari 2011  
**Datum ontvangst:** 17 januari 2011  
**Uw klantnummer:** 9489864-1

**Onderwerp:** Klachten warmtepomp  
**Behandeld door:** E. Joustra  
**Doorkiesnummer:** 010 - 892 3059

.....

Geachte mevrouw Van Dun,

Hartelijk dank voor uw brief van 2 januari 2011. In deze brief klaagt u over de werking van de warmtepomp. U geeft onder andere aan dat er sprake is van geluidsoverlast en dat de temperatuur in uw woning niet comfortabel is. Graag geven we hierop onze reactie.

### Bezoek

Wij kunnen ons voorstellen dat het vervelend is dat de warmtepomp voor geluidsoverlast zorgt. Verder is een niet comfortabele temperatuur in uw woning erg onprettig. Op 20 december 2010 hebben de heer De Vos en de heer Koebergen u een bezoek gebracht. Tijdens dit bezoek zijn alle punten, die uit uw brief van 2 januari 2011 naar voren komen, behandeld. In deze brief gaan we daarom kort in op de punten die u noemt in uw brief.

### Trillingen

Wij hebben tijdens ons bezoek geconstateerd dat er in uw woning sprake is van geluidsoverlast. Het geluid komt onder andere uit de compressor van de warmtepomp. We denken dat we het geluid van de compressor kunnen verminderen door de koppelingen aan de bron zijde te vervangen. We vervangen de huidige koppelingen door flexibele koppelingen. Deze geven de trillingen van de compressor dan wellicht minder door. We begrijpen dat ook het ventilatiesysteem in uw woning voor geluidsoverlast zorgt. Het ventilatiesysteem valt buiten onze verantwoordelijkheid. U kunt de werking van de ventilatie bespreken met de woningbouwvereniging.

### Tussenmeter

De tussenmeter registreert de hoeveelheid elektriciteit die de warmtepomp verbruikt. De tussenmeter in uw woning is echter defect. Deze meter moet dan ook vervangen worden. We hebben u gevraagd contact op te nemen met de firma Mampaey. Tot op heden heeft u nog geen contact met hun opgenomen.

Pas als een nieuwe tussenmeter is geplaatst, kunnen we het verbruik van de warmtepomp goed bekijken. We kunnen dan beoordelen of de warmtepomp te veel elektriciteit verbruikt. We verzoeken u, in uw eigen belang, de afspraak te maken. Met de gegevens van de nieuwe meter kunnen we uw energieverbruik bepalen en een compensatie over het voorgaande verbruiksjaar bepalen.



### **Boiler**

U geeft aan dat u de hoeveelheid warm water niet voldoende vindt. In uw woning is een boiler met een inhoud van 180 liter geplaatst. De grootte van de boiler is gekozen door de woningbouwvereniging. Als u de hoeveelheid warm water niet voldoende vindt, dan kunt u zich met deze klacht tot de woningbouwvereniging wenden.

### **Temperatuur**

Op 20 december 2010 hebben we de temperatuur op verschillende plekken in uw woning gemeten. In de keuken was de temperatuur op dat moment 22,5 graden Celsius. De temperatuur in de woonkamer was 18 graden Celsius. Hierbij viel ons op dat in de woonkamer vloerbedekking is gelegd, terwijl in de keuken plavuizen liggen.

U heeft het ventilatiesysteem in uw woning buiten werking gesteld door de stekker uit het stopcontact te halen. Het ventilatiesysteem en de warmtepomp beïnvloeden beide het klimaat in uw woning. Het stopzetten van de ventilatie komt het klimaat in uw woning niet ten goede en beïnvloedt bovendien de werking van de warmtepomp.

### **Onderhoud warmtepomp**

Wij onderhouden de warmtepomp en het bronnet. In opdracht van ons voert de firma Mampaey onder andere werkzaamheden uit aan de tussenmeter, warmtepomp en het bronnet. Enkele van deze werkzaamheden gebeuren in uw woning, maar de meeste werkzaamheden worden buiten uw woning uitgevoerd. Op afsluiters is condens aanwezig, waardoor deze licht verroest zijn. Ook dit hebben we op 20 december 2010 geconstateerd. We vinden deze situatie echter niet zorgwekkend. Het is namelijk niet zo dat de afsluiters zodanig zijn aangetast dat dit de werking beïnvloedt.

Wij vertrouwen erop dat we u met deze brief juist hebben geïnformeerd over de problematiek rondom het klimaat in uw woning.

### **Heeft u nog vragen?**

Heeft u naar aanleiding van deze brief nog vragen, neemt u dan contact op met de heer E. Joustra, medewerker Klachtenmanagement. U bereikt hem op werkdagen, uitgezonderd woensdagen, tussen 08.30 en 16.00 uur via telefoonnummer 010 - 892 3059. Zijn e-mailadres is [e.joustra@eneco.nl](mailto:e.joustra@eneco.nl).

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "H.J.M. Blom".

H.J.M. Blom  
Directeur Services