

## Wat is een slimme warmtemeter?

Een slimme warmtemeter is een digitale meter die je warmteverbruik registreert en automatisch naar ons doorstuurt. Met de gegevens die we ophalen kunnen we jou dagelijks inzicht geven in je actuele warmteverbruik en -kosten en we kunnen de warmtelevering in jouw wijk optimaliseren en verduurzamen. We vinden het belangrijk dat al onze 135.000 warmtekanten binnen enkele jaren een slimme warmtemeter in huis hebben. Zo ben je namelijk goed voorbereid op de komst van nieuwe energieproducten en -diensten.

Als je een slimme warmtemeter hebt, heb je dagelijks inzicht in je actuele verbruik via de Eneco app en ontvang je maandelijks een overzicht van je warmteverbruik en -kosten.

## Wat testen we in de pilot?

We testen in deze pilot of Eneco de gegevens die de slimme warmtemeter verzamelt goed kan uitlezen. De gegevens die we verzamelen stellen we beschikbaar via de Eneco app, ook dat gedeelte gaan we testen.

## Is de installatie in je woning geschikt voor de pilot?

Om deel te nemen aan de pilot zoeken we een groep woningen met dezelfde installatie in huis. Niet elke woning is daarom geschikt om deel te nemen aan de pilot. Niet geselecteerd zijn betekent niet dat je geen slimme warmtemeter krijgt. Die mogelijkheid krijgt iedereen op het moment dat we in jouw wijk alle meters gaan vervangen.

## Hoe gaan we om met persoonsgegevens tijdens en na de pilot?

Eneco vindt het belangrijk dat er zorgvuldig wordt omgaan met je persoonsgegevens bij het gebruik van de slimme warmtemeter. We hebben daarvoor een [privacyverklaring slimme warmtemeter](#) opgesteld. Deze privacyverklaring is een aanvulling op het [algemene privacystatement](#) van de Eneco groep.

## Wat kun je van ons verwachten in deze pilot?

- 1 De pilot loopt vanaf januari tot juli 2019.
- 2 We komen de slimme warmtemeter gratis bij je installeren. Je betaalt hier niets voor.
- 3 Ook in je reguliere kosten voor stadswarmte verandert er niets, je blijft dezelfde tarieven betalen voor je warmte.
- 4 Na je aanmelding nemen wij binnen een week contact met je op voor het maken van een afspraak voor plaatsing van de slimme warmtemeter.
- 5 We werken met gecertificeerde monteurs die de slimme warmtemeter mogen installeren.
- 6 Als een monteur van Eneco voor je deur staat vraag gerust naar zijn/haar legitimatie.

- 7 Het installeren van de slimme warmtemeter duurt tussen een half uur en een uur, als de monteur geen bijzonderheden tegenkomt.
- 8 Tijdens installatie van de slimme warmtemeter krijg je een korte toelichting van de monteur over wat de slimme warmtemeter kan en hoe je hem zelf kunt uitlezen.
- 9 De monteur noteert de meterstanden van je oude warmtemeter en zorgt dat deze bekend zijn bij Eneco. Ook maakt de monteur een foto van de meter, ter controle van de handmatige opname.
- 10 Het kan nodig zijn om tijdens de pilotfase een update of verbetering van de slimme meter door te voeren. Indien we hiervoor langs moeten komen, nemen we contact met je op voor het maken van een afspraak.
- 11 Heb je tijdens de pilot vragen dan zijn we op werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur bereikbaar via telefoonnummer 010 - 892 1502 (je betaalt je gebruikelijke belkosten)
- 12 Tijdens de pilotfase testen we verschillende typen slimme warmtemeters. Mocht het type meter dat in jouw huis geplaatst is niet de definitief gekozen meter zijn, dan komen we jouw warmtemeter na de pilotfase weer vervangen.
- 13 Mocht je na afloop van de pilot je toestemming(en) voor het automatische uitlezen van de slimme meter willen intrekken, dan kan dat via de Eneco app of door contact op te nemen met onze Klantenservice. Het intrekken van je toestemming heeft geen terugwerkende kracht.
- 14 Mocht je tussentijds verhuizen dan blijft de slimme meter hangen en zullen wij de nieuwe eigenaar-bewoner vragen om toestemming voor het automatisch uitlezen.

## Wat verwachten we van jou in deze pilot?

- 1 Je verleent ons toestemming om op afstand de meterstanden voor warmte uit te lezen
- 2 Je verleent ons toestemming om op afstand elke 15 minuten verbruiksgegevens van jouw slimme warmtemeter automatisch binnen te halen en te analyseren voor het doorvoeren van verbeteringen in de warmtenet en de warmtelevering.
- 3 We mogen je gedurende de pilot en na afloop telefonisch of online enquêteren hoe je de slimme meter hebt ervaren, wat goed is bevallen tijdens de pilot en wat minder goed is bevallen tijdens de pilot.
- 4 We mogen de opgedane inzichten tijdens de pilot gebruiken om onze producten en diensten te verbeteren.

## Wat te doen bij technische problemen?

Mocht je gedurende de pilot technische problemen ervaren met de slimme warmtemeter of met de levering van warmte, kun je contact opnemen met de storingsdienst Eneco Warmte & Koude via 0800 - 0072 (gratis), 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.