

## Compensatieregeling Warmte

### Model Compensatieregeling bij Warmte in geval van ernstige storingen in de levering aan verbruikers met een individuele aansluiting van maximaal 100kW\*.

#### Preambule

De Warmtewet (artikel 3a) schrijft voor dat - net als gasnetbeheerders - warmteleveranciers een storingscompensatieregeling hanteren als de levering van warmte aan verbruikers aan wie zij warmte leveren ernstig verstoord is, mits de oorzaak gelegen is in het warmtenet, de individuele aansluiting, een in pandig leidingstelsel in een gebouw met meer dan één woning of de afleverset (indien deze eigendom is van de leverancier). Centraal in deze regeling staat de ernstige storing in de met de verbruiker overeengekomen levering van warmte. Het gaat hierbij niet om een, bijvoorbeeld voor onderhoudswerkzaamheden voorziene onderbreking, zijnde een geplande onderbreking die ten minste drie dagen van tevoren aan de verbruiker is gemeld (Warmtewet, artikel 4.2). Ook storingen in de binneninstallatie vallen niet onder deze regeling. Wanneer vastgesteld is dat er sprake is van een ernstige storing in (een deel van) een warmtenet die aanleiding geeft tot compensatie onder deze regeling, ontvangen de getroffen verbruikers op dat (deel van het) warmtenet, het compensatiebedrag.

*\* De regeling geldt ook voor een verhuurder of een vereniging van eigenaars (of een daarmee vergelijkbare rechtsvorm) met een centrale aansluiting >100kW, voor zover daarbij warmte wordt doorgeleverd aan verbruikers met een individuele aansluiting van maximaal 100kW.*

#### Artikel 1

De verbruiker heeft recht op een financiële compensatie door zijn warmteleverancier bij ernstige storingen in

- a. (een deel van) het warmtenet,
- b. de individuele aansluiting,
- c. de afleverset voor zover deze in eigendom is van de warmteleverancier en
- d. in pandige leiding(en), voor zover deze geen deel uitmaakt(en) van de binneninstallatie.

Ernstige storingen zijn storingen die langer duren dan 8 uren en leiden tot onderbreking in de levering van warmte, met uitzondering van voorziene onderbrekingen.

#### Artikel 2

De warmteleverancier betaalt, echter behoudens in de gevallen als aangegeven in artikel 3, verbruikers bij wie sprake is van een ernstige storing, per verbruiker een compensatievergoeding van EUR 35,- bij een ernstige storing van 8 tot 12 uur, vermeerderd met EUR 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur, uit te betalen binnen zes maanden na het herstel van de ernstige storing; de duur van de storing wordt bepaald op grond van artikel 5.

#### Artikel 3

De in artikel 2 genoemde verplichting geldt voor de warmteleverancier niet:

1. wanneer het een ernstige storing betreft die minder dan 24 uur duurt en die in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de melding, zich niet al eerder heeft voorgedaan in hetzelfde warmtenet, dezelfde individuele aansluiting, dezelfde afleverset of dezelfde in pandige leiding(en) als bedoeld in artikel 1, of

2. wanneer de onderbreking van de warmtelevering het gevolg is van oorzaken die buiten de invloedssfeer liggen van - of niet kunnen worden beïnvloed door - de warmteleverancier, waarmee onder meer wordt bedoeld:

- a. de onderbreking van de levering van elektriciteit op aansluitingen van de warmteleverancier;
- b. extreme situaties waaronder overmacht (bijvoorbeeld: natuurramp, sabotage, terrorisme etc.);
- c. een overtreding van de voor de gebruiker geldende verbodsbepaling(en) als vastgelegd in de Algemene Voorwaarden van de warmteleverancier.

#### **Artikel 4**

De in artikel 1 lid 2 genoemde termijn van 8 uur vangt, voor de door de storing in de warmtelevering getroffen gebruikers op een (deel van een) warmtenet aan op het moment dat de warmteleverancier de eerste melding van een storing ontvangt, welke met inachtneming van deze regeling voor compensatie in aanmerking kan komen, of, indien dat eerder is, het moment van vaststelling van de storing in de warmtelevering op een (deel van een) warmtenet door de warmteleverancier. De aanvang van de in artikel 1 lid 2 genoemde termijn van 8 uur vangt, voor een storing in de warmtelevering in de individuele aansluiting en/of afleverset, waarbij door de warmteleverancier na onderzoek in de woning daadwerkelijk wordt vastgesteld dat de oorzaak van deze storing is gelegen in de individuele aansluiting en/of afleverset, aan op het moment dat deze storing is gemeld door de gebruiker. Voorwaarde daarbij is dat de gebruiker de warmteleverancier toegang verschaft tot de woning binnen een door de warmteleverancier voorgestelde, redelijke termijn; indien op verzoek van de gebruiker, dan wel als gevolg van het niet bereikbaar zijn van de gebruiker, nadat deze een storingsmelding heeft gedaan, voor de warmteleverancier een later tijdstip voor toegang tot de woning wordt geboden, geldt als tijdstip van aanvang van de termijn als bedoeld in artikel 1 lid 2, het tijdstip waarop door de leverancier daadwerkelijk wordt vastgesteld dat de oorzaak van deze storing is gelegen in de individuele aansluiting en/of afleverset.

#### **Artikel 5**

De duur van de storing in de warmtelevering wordt bepaald als de tijdsduur tussen de in artikel 4 gedefinieerde aanvang van de storing en het moment dat de onderbreking in de warmtelevering voor de door de storing in de warmtelevering getroffen gebruiker(s) is hersteld en door de warmteleverancier is vastgesteld dat de storing voor de door de storing getroffen gebruiker(s) is hersteld.