www.linthorst.energy
klantenservice@linthorst.world
055-2017005

Compensatie- en terugbetaalregeling Warmte

Voor verbruikers met een individuele aansluiting van maximaal 100kW*.

Er is sprake van geen levering wanneer er helemaal geen warmte wordt geleverd. Zodra er nog wel warmte geleverd wordt, maar de temperatuur, capaciteit of tapwaterkwaliteit onder de afgesproken normen ligt, is sprake van beperkte warmtelevering. In deze regeling staat omschreven wanneer u op welke compensatie recht heeft.



** 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.*

Definities

Afleverset	De unit waarin de Warmte en/of Koude en/of warm water tap wordt overgebracht naar de Binneninstallatie en de meting van Warmte en/of Warm tapwater plaatsvindt.
Binneninstallatie	De in een Perceel aanwezige leidingen en de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van Warmte en/of Koude en/of Warm tapwater te rekenen na de Aansluiting dan wel vanaf een nader overeen te komen plaats.
Inpandig leidingwerk	De inpandige transportleidingen bestemd voor het transporteren van warmte tot aan het Overdrachtspunt.
Overdrachtspunt	De plaats van overgang tussen de Aansluiting en de Binneninstallatie in een Perceel, dan wel een andere door het Bedrijf tussen de Aansluiting en de Binneninstallatie aan te wijzen plaats.

Uitleg

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 inpandig 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. Daarnaast wordt in artikel 1 van de warmteregeling een 'storing' gedefinieerd als 'iedere onderbreking van de levering van warmte'. Dat betekent dat er geen warmte wordt geleverd.

Wanneer vastgesteld is dat er sprake is van een ernstige storing in (een deel van) een warmtenet die aanleiding geeft tot compensatie onder de regeling van de Warmtewet, ontvangen de getroffen verbruikers op dat (deel van het) warmtenet het compensatiebedrag. Het compensatiebedrag is uitgewerkt onder de 1. Compensatieregeling.

Wanneer er wel warmte wordt geleverd maar deze niet aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus voldoet, ofwel beperkte warmtelevering, dan geldt de terugbetalingsregeling, zoals bedoeld onder artikel 3 lid 1 onder b Warmtewet. De omschrijving van de terugbetalingsregeling staat vermeld onder 2. Terugbetaalregeling. Voor de beoordeling of sprake is van beperkte warmtelevering gelden de in de Leveringsovereenkomst en de daarbij behorende Technische Specificatie vastgelegde kwaliteitsniveaus.

1. Compensatieregeling

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. inpandige leiding(en), voor zover deze geen deel uitma(a)k(t)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, 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 inpandige 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. het niet of onvoldoende leveren van warmte door de betreffende warmteproducent(en) of opwekeenhe(i)d(en) op het warmtenet;
c. extreme situaties waaronder overmacht (bijvoorbeeld: natuurramp, sabotage, terrorisme etc.);
d. een overtreding van de voor de verbruiker 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 verbruikers 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 verbruiker. Voorwaarde daarbij is dat de verbruiker de warmteleverancier toegang verschaft tot de woning binnen een door de warmteleverancier voorgestelde, redelijke termijn; indien op verzoek van de verbruiker, dan wel als gevolg van het niet bereikbaar zijn van de verbruiker, 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 verbruiker(s) is hersteld en door de warmteleverancier is vastgesteld dat de storing voor de door de storing getroffen verbruiker(s) is hersteld.

2. Terugbetaalregeling

Artikel 1

Onder wel warmtelevering maar niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus, ofwel beperkte warmtelevering, wordt verstaan:

a. de situatie waarin Linthorst wel warmte levert voor ruimteverwarming en/of warm tapwater, maar deze levering op het Overdrachtspunt dan wel, indien en voor zover van toepassing, op of ter hoogte van de Afleverset niet voldoet aan de in de Leveringsovereenkomst en de daarbij behorende Technische Specificatie overeengekomen kwaliteitsniveaus;
b. voor de beoordeling of sprake is van beperkte warmtelevering zijn de in de Leveringsovereenkomst en de daarbij behorende Technische Specificatie vastgelegde uitgangspunten voor temperatuur, capaciteit en warm tapwater leidend;
c. van beperkte warmtelevering in de zin van deze regeling is uitsluitend sprake voor zover de oorzaak is gelegen in het warmtenet, de individuele aansluiting, de afleverset voor zover deze in eigendom is van de warmteleverancier, of inpandige leiding(en) voor zover deze geen deel uitmaken van de binneninstallatie;
d. indien geen warmte wordt geleverd, is geen sprake van beperkte warmtelevering maar van een onderbreking in de levering van warmte waarop onderdeel 1 van deze regeling van toepassing is.

Artikel 2

De verbruiker heeft recht op terugbetaling door zijn warmteleverancier bij beperkte warmtelevering als bedoeld in artikel 1. Beperkte warmtelevering die langer duurt dan 8 uren, met uitzondering van voorziene onderbrekingen, komt voor terugbetaling in aanmerking.

Artikel 3

De warmteleverancier betaalt, behoudens de gevallen als aangegeven in artikel 4, op schriftelijk verzoek van de verbruiker aan verbruiker bij wie sprake is van een beperkte warmtelevering, per verbruiker een terugbetalingsvergoeding gelijk aan de werkelijke kosten van het vastrecht, exclusief het vastrecht voor koude en, indien en voor zover de beperkte warmtelevering betrekking heeft op warm tapwater, een terugbetaling van de variabele warmtekosten voor warm tapwater, mits de beperkte warmtelevering minimaal 8 uur duurt en de warmteleverancier heeft vastgesteld dat aan de voorwaarden voor terugbetaling is voldaan.

a. Het deel vastrecht wordt bepaald aan de hand van een recht evenredige verdeling van het vastrecht per uur maal de tijdsduur, aangegeven in artikel 6, van de beperkte warmtelevering.
b. Het variabele deel wordt bepaald op basis van de variabele kosten zoals die zijn opgenomen in de voorbeeldberekening in het tariefblad. De hoogte wordt bepaald op een recht evenredige verdeling van het variabele deel per uur maal de tijdsduur, aangegeven in artikel 6, van de beperkte warmtelevering.

Artikel 4

De in artikel 3 genoemde verplichting geldt voor de warmteleverancier niet:

1. wanneer het een beperkte warmtelevering betreft die minder dan 24 uur duurt en die zich in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de melding niet al eerder heeft voorgedaan in hetzelfde warmtenet, dezelfde individuele aansluiting, dezelfde afleverset of dezelfde inpandige leiding(en) als bedoeld in artikel 1, of
2. wanneer de beperkte 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 verbruiker geldende verbodsbepaling(en) als vastgelegd in de Algemene Voorwaarden van de warmteleverancier, of
    d. gebreken in de binneninstallatie of het niet voldoen van de binneninstallatie aan de Aansluitvoorwaarden van de warmteleverancier.

Artikel 5

De in artikel 2 genoemde termijn van 8 uur vangt, voor de door de beperkte warmtelevering getroffen verbruikers op een (deel van een) warmtenet aan op het moment dat de warmteleverancier de eerste melding van een beperkte warmtelevering ontvangt, welke met inachtneming van deze regeling voor terugbetaling in aanmerking kan komen, of, indien dat eerder is, het moment van vaststelling van de beperkte warmtelevering op een (deel van een) warmtenet door de warmteleverancier. De aanvang van de in artikel 2 genoemde termijn van 8 uur vangt, voor beperkte 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 beperkte warmtelevering is gelegen in de individuele aansluiting en/of afleverset, aan op het moment dat deze beperkte warmtelevering is gemeld door de verbruiker. Voorwaarde daarbij is dat de verbruiker de warmteleverancier toegang verschaft tot de woning binnen een door de warmteleverancier voorgestelde, redelijke termijn; indien op verzoek van de verbruiker, dan wel als gevolg van het niet bereikbaar zijn van de verbruiker, nadat deze een melding 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 2, het tijdstip waarop door de leverancier daadwerkelijk wordt vastgesteld dat de oorzaak van deze beperkte warmtelevering is gelegen in de individuele aansluiting en/of afleverset.

Artikel 6

De duur van de beperkte warmtelevering wordt bepaald als de tijdsduur tussen de in artikel 5 gedefinieerde aanvang van de beperkte warmtelevering en het moment waarop de levering op het Overdrachtspunt dan wel, indien en voor zover van toepassing, op of ter hoogte van de Afleverset weer voldoet aan de in de Leveringsovereenkomst en de daarbij behorende Technische

Specificatie overeengekomen kwaliteitsniveaus en door de warmteleverancier is vastgesteld dat de beperkte warmtelevering voor de getroffen verbruiker(s) is hersteld.

Artikel 7

Terugbetaling op grond van deze regeling vindt plaats binnen zes weken nadat de beperkte warmtelevering is hersteld, de verbruiker schriftelijk om terugbetaling heeft verzocht én door de warmteleverancier is vastgesteld dat aan de voorwaarden voor terugbetaling is voldaan.

Artikel 8

Een verzoek om terugbetaling wordt door de verbruiker schriftelijk ingediend binnen dertig dagen nadat de verbruiker de beperkte warmtelevering heeft geconstateerd dan wel redelijkerwijs had kunnen constateren.