

Regeling compensatie en terugbetaling Warmte (versie 2019)

Compensatie bij storingen

1. Een Contractant (met een aansluiting van maximaal 100 kW) heeft recht op een financiële compensatie, verschuldigd door de Leverancier, voor storingen die voor een periode langer dan 8 uren tot een onderbreking van de levering van warmte leiden. Uitgezonderd hiervan zijn voorziene onderbrekingen en contractueel overeengekomen onderbrekingen.
2. De financiële compensatie bedraagt EUR 35,- bij een onderbreking met een duur van 8 tot 12 uur, vermeerderd met EUR 20,- voor elke daaropvolgende aaneengesloten periode van 4 uur.
3. De financiële compensatie is niet verschuldigd door de Leverancier indien:
 - a de onderbreking van de levering van warmte het gevolg is van:
 - i een storing in de binneninstallatie van de Contractant;
 - ii een extreme situatie (als bedoeld in artikel 4a van de Warmteregeling) die niet aan de Leverancier kan worden toegerekend.
 - b de storing minder dan 24 uur duurt en er in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de storing zich geen storingen hebben voorgedaan in hetzelfde warmtenet, dezelfde afleverset voor warmte of dezelfde aansluiting.
4. Een onderbreking van de levering van warmte wordt, voor alle getroffen Contractanten, geacht te zijn begonnen op het tijdstip dat de eerste melding van de onderbreking door de Leverancier is ontvangen of, als dat eerder is, op het tijdstip dat de Leverancier heeft vastgesteld dat er sprake is van een onderbreking.

Een onderbreking van de levering van warmte wordt, voor alle getroffen Contractanten, geacht te zijn geëindigd op het moment dat de onderbreking voor alle door de storing getroffen Contractanten is hersteld.
5. De financiële compensatie wordt uiterlijk zes maanden na het herstel van de onderbreking uitbetaald door de Leverancier aan de Contractant.

Terugbetaling bij niet voldoen aan het overeengekomen kwaliteitsniveau

6. In geval de levering van warmte niet aan het kwaliteitsniveau voldoet zoals bepaald in de Aansluitvoorwaarden warmte & koude, heeft de Contractant (met een aansluiting van maximaal 100 kW) recht op terugbetaling van de betaalde vaste kosten (zoals opgenomen in het Tarievenblad) over de periode dat het kwaliteitsniveau niet heeft voldaan.
7. De Contractant dient binnen 6 maanden, na levering van warmte welke niet aan het kwaliteitsniveau voldoet, een onderbouwd en gemotiveerd verzoek tot terugbetaling in te dienen. De Leverancier zal na onderzoek

van het verzoek schriftelijk kenbaar maken of het verzoek gehonoreerd wordt.

8. Terugbetaling zal plaatsvinden binnen 14 dagen na honorering van het verzoek of binnen 14 dagen na ontvangst van het bindend advies van de Geschillencommissie of de uitspraak van de bevoegd rechter waarin terugbetaling wordt opgelegd.
9. Deze Regeling compensatie en terugbetaling Warmte kan door de Leverancier worden gewijzigd. Indien sprake is van een wijziging zullen de Contractanten daarover worden geïnformeerd.