



Compensatieregeling warmte

Compensatieregeling bij warmte in geval van ernstige storingen in de levering aan verbruikers met een individuele aansluiting van maximaal 100kW

In artikel 3a van de Warmtewet staat vastgelegd dat warmteleveranciers een storingscompensatieregeling hebben voor het geval de levering van warmte aan verbruikers ernstig verstoord is en de oorzaak hiervan ligt in de duurzame warmte-installatie, de individuele aansluiting, een in pandig leidingstelsel in een gebouw met meer dan een woning of de afleverset (als deze eigendom is van de leverancier). Het gaat hierbij om een ernstige storing, niet om bijvoorbeeld onderhoudswerkzaamheden of voorziene en geplande onderbrekingen die ten minste drie dagen van tevoren aan de verbruiker zijn 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 ontvangen de getroffen verbruikers die gebruik maken van de duurzame warmte-installatie, een compensatiebedrag.

- 1.1 Nagele Warmte BV houdt een storingsregistratie bij betreffende de levering van warmte en publiceert deze jaarlijks.
- 1.2 Nagele Warmte BV keert aan consument een compensatie uit bij een ernstige storing in de levering van warmte waarvan de oorzaak is gelegen in:
 - a. de duurzame warmte-installatie van het bedrijf;
 - b. de afleverset voor warmte, als deze het eigendom is van het bedrijf;
 - c. de overige onderdelen van de duurzame warmte-installatie die eigendom zijn van het bedrijf (zie hiervoor de demarcatiegrens) .
- 1.3 Er is sprake van een ernstige storing als bedoeld in artikel 1.2 indien de storing langer duurt dan 8 uur.
- 1.4 Nagele Warmte BV is niet verplicht tot het uitkeren van een compensatie bij storing zoals bedoeld in artikel 1.2, als het:
 - a. 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 dezelfde duurzame warmte-installatie, dezelfde individuele aansluiting, dezelfde afleverset of dezelfde in pandige leiding(en) als bedoeld in artikel 1, of
 - b. een geplande onderbreking van de warmtelevering betreft die minimaal 3 dagen van tevoren is aangekondigd aan de gebruiker, of
 - c. het gevolg is van oorzaken die buiten de invloedssfeer liggen van - of niet kunnen worden beïnvloed door - de warmteleverancier, waarmee onder meer wordt bedoeld:
 - i. geen of onvoldoende warmtelevering door de betreffende warmteproducent(en) of



- opwekenhe(i)d(en) op het warmtenet;
- ii. de onderbreking van de levering van elektriciteit op aansluitingen van de warmteleverancier;
- iii. extreme situaties waaronder overmacht (bijvoorbeeld: natuurramp, sabotage, terrorisme etc.);
- iv. een overtreding van de voor de gebruiker geldende verbodsbepaling(en) als vastgelegd in de Algemene Voorwaarden.
- 1.5 Met een extreme situatie als bedoeld in artikel 1.4 sub c die niet aan het bedrijf of netbeheerder kan worden toegerekend wordt bedoeld een niet te voorzien gebeurtenis of situatie die:
- redelijkerwijs buiten de controle van een netbeheerder of het bedrijf ligt en niet te wijten is aan een fout van een netbeheerder of het bedrijf;
 - zo weinig voorkomt dat het oneconomisch zou zijn om daarmee rekening te houden in de reguleringsystematiek, en
 - niet beïnvloed kan worden door de netbeheerder of het bedrijf.
- 1.6 De hoogte van de financiële compensatie bedraagt per aansluiting van een consument €35,- bij een storing met een duur van 8 tot 12 uur, vermeerderd met €20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
- 1.7 Een storing begint op het tijdstip van ontvangst van de eerste melding van een storing of, als melding niet plaatsvindt of dit eerder is, op het tijdstip waarop het bedrijf de storing vaststelt.
- 1.8 De tijdsduur van de storing waarvoor compensatie moet worden uitgekeerd wordt bepaald als de tijdsduur tussen:
- het tijdstip van aanvang van de storing, en
 - het tijdstip waarop, door middel van een controle door de leverancier of netbeheerder, is vastgesteld dat de storing is hersteld voor alle getroffen consumenten. Voorwaarde daarbij is dat de gebruiker de warmteleverancier (of een door de warmteleverancier ingeschakelde partij) toegang verschaft tot de woning binnen een door de warmteleverancier voorgestelde, redelijke termijn. Als de gebruiker geen toegang tot de woning verschaft op een volgens de leverancier redelijke termijn, geldt als tijdstip van aanvang van de storingstermijn het tijdstip waarop door de leverancier daadwerkelijk wordt vastgesteld dat de oorzaak van deze storing is gelegen in de individuele aansluiting en/of afleverset.
- 1.9 De compensatie wordt door het bedrijf binnen zes maanden na herstel van de onderbreking betaald.
- 1.10 Alle bedragen die in deze compensatieregeling zijn vastgesteld worden jaarlijks geïndexeerd met een bedrag gelijk aan het consumentenprijsindexcijfer als vastgesteld door het CBS, reeks werknemersgezinnen gemiddeld zoals vastgesteld over het voorgaande jaar. Dit geschiedt jaarlijks per 1 mei.