

## Storingsafhandeling en compensatieregeling kleinverbruikers (aansluiting <100kW)

### Storingsafhandeling

DER is verantwoordelijk voor het opvolgen en verhelpen van storingen in/aan (onderdelen van) de duurzame Warmtevoorziening. Indien er comfortklachten zijn, ofwel er wordt vermoed dat er een storing aanwezig is in de Binnen-installatie of er sprake is van een storing in/aan (onderdelen van) de duurzame Warmtevoorziening, kan contact opgenomen worden met de storingsdienst op telefoonnummer 0165-201012 (keuze 2).

Hierbij zal DER ervoor zorg dragen dat de storingsdienst voldoet aan de volgende eisen:

1. De storingsdienst is 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar.
2. De reactietijd (monteur op locatie aanwezig) n.a.v. de storingsmelding (tijdstip van 1<sup>e</sup> melding door klant is:
  - Winterperiode (15 september tot 15 mei): 4 uren;
  - Zomerperiode: (15 mei tot 15 september): 12 uren;
  - Bij storingsmeldingen na 20:00 uur is de reactietijd tot uiterlijk de eerstvolgende ochtend 11.00 uur, behalve:
    - bij buitentemperaturen van 0 graden Celsius of lager (reactietijd 4 uren);
    - bij bijzondere omstandigheden waarbij uitstel niet redelijk is (reactietijd 4 uren);
    - er bij de storingsmelding in overeenstemming met de klant een afspraak na 11.00 u. is gemaakt over het bezoek van de monteur.
3. Storingen vanuit de besturingsinstallatie worden automatisch gemeld aan de storingsdienst van DER. Als de warmtelevering door deze storingen in gevaar is of komt, dient DER binnen een half uur actie te ondernemen om de storing te verhelpen. De storing dient binnen twaalf uren opgelost te zijn.

1

Indien blijkt dat de storing niet te wijten valt aan de Binnen-installatie en/of duurzame Warmtevoorziening en DER voor niets op locatie is geweest, dan kan DER de kosten die direct verband houden met het reizen naar en van genoemde locatie en het vaststellen van de feitelijke oorzaak van de storing in rekening brengen aan de Aanvrager of de Afnemer tegen een marktconform bedrag per storingsincident (zie hiervoor de website van DER [www.energieder.nl](http://www.energieder.nl)).

### Compensatie en terugbetaling

Ingeval van een uitval van de levering van Warmte door een ernstige storing die langer duurt dan een onafgebroken termijn van 4 uur, heeft de Aanvrager of de Afnemer recht op vergoeding (bij een aansluiting van maximaal 100 kW). De vergoeding is bedoeld ter compensatie van het ongemak en staat los van een eventuele vergoeding voor geleden schade.

De vergoeding bedraagt € 35,00 bij een onderbreking van 4 tot 8 uur, vermeerderd met een vergoeding van € 20,00 voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur. De Aanvrager of de Afnemer is niet gerechtigd eventuele vergoedingen te verrekenen met (voorschot)termijnen. De termijn van 4 uur vangt voor alle door de uitval van levering van Warmte getroffen Aanvragers en Afnemers aan op het moment van de eerste melding van de uitval. De duur van de onderbreking wordt bepaald op basis van de tijdsduur tussen de hierboven bedoelde aanvang van de onderbreking

en het moment dat de levering van Warmte voor de onderbreking van de levering van Warmte getroffen Aanvragers of Afnemers is hersteld en voor de eerste keer is gecontroleerd of de getroffen verbruikers veilig Warmte kan worden geleverd. DER dient te registreren op welk moment deze controle heeft plaatsgevonden.

Indien de Aanvrager of de Afnemer recht heeft op een compensatievergoeding, vindt uitbetaling plaats binnen een termijn van zes maanden na herstel van de onderbreking. Per Aansluiting wordt slechts één vergoeding uitgekeerd.

Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd indien:

- a. Een voorziene onderbreking van de levering van Warmte tenminste drie dagen van tevoren is aangekondigd;
- b. De storing wordt veroorzaakt door een storing bij de betreffende warmteproducent(en) of in de opwekeene(i)d(en) op de duurzame Warmtevoorziening;
- c. Indien de oorsprong van de uitval van de levering van Warmte door een derde is veroorzaakt, dan wel het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme;
- d. Indien de storing niet in het distributienet, maar in de Binnen-installatie is opgetreden;
- e. Indien een storing is opgetreden in de Aansluiting, waaronder de warmtewisselaar en de meter;
- f. Indien de levering van Warmte uitvalt ten gevolge van een storing in de elektriciteits- of gasvoorziening dan wel een storing in de levering van Warmte die DER niet kan worden toegerekend.