

Stadswarmte (Westpoort Warmte)

Productvoorwaarden voor de levering van warmte aan verbruikers met een aansluiting tot en met 100 kW

1 Stadswarmte

Stadswarmte is een milieuvriendelijke manier van verwarming. Stadswarmte is warmte die vrijkomt bij het maken van stroom of bij verbranding van afval. Ook andere bronnen kunnen warmte aan het stadswarmtenet leveren. Vattenfall gebruikt deze warmte om uw woning te verwarmen en te voorzien van warm tapwater. Dat zorgt voor veel CO₂-reductie. Meer informatie kunt u vinden op www.vattenfall.nl/stadswarmte.

2 Hoe lang geldt het contract?

U gaat een contract aan met Westpoort Warmte. Vattenfall is mede-eigenaar van Westpoort Warmte en verzorgt de dienstverlening. Het contract geldt voor onbepaalde tijd.

3 Gaat u verhuizen?

Gaat u verhuizen naar een woning waar ook een aansluiting voor stadswarmte van Vattenfall is? Uw verhuizing doorgeven kan dan eenvoudig online via Mijn Vattenfall. Als u van stadswarmte naar gas gaat, raden we u aan even te bellen met 0900 0808. We zorgen dan dat alles op tijd in orde is.

4 Wilt u het contract opzeggen?

Gaat u niet verhuizen maar wilt u wel het contract voor de levering van warmte opzeggen, dan is dit mogelijk. Bij het beëindigen van het contract zal Vattenfall Warmte de warmtelevering fysiek afsluiten. U kunt dan geen gebruik meer maken van Stadswarmte en/of Warm Tapwater. Voor meer informatie over het opzeggen van uw contract gaat u naar www.vattenfall.nl/stadswarmte. Of neem telefonisch contact met ons op.

In bepaalde situaties hoeft Vattenfall geen gevolg te geven aan een opzegging van het contract; namelijk als:

- a. het technisch niet mogelijk is de levering van warmte geheel te beëindigen, of
- b. beëindiging van de levering leidt tot aanzienlijk blijvend nadeel voor een andere verbruiker.

Indien opzegging niet mogelijk is, zal Vattenfall schriftelijk motiveren waarom de beëindiging van het contract niet kan plaatsvinden. Dit is zo bepaald in de Warmtewet.

5 Hoe zijn de tarieven van Stadswarmte opgebouwd?

De tarieven voor Stadswarmte bestaan uit:

- Vaste kosten voor de aansluiting; deze bestaan uit de volgende componenten:
 - Gebruiksonafhankelijk tarief
 - Meettarief
 - Afleverset
- Variabele kosten voor verbruik: de verbruikte eenheden (GJ) vermenigvuldigd met de prijs per GJ (GigaJoule)
- Belastingen in de vorm van btw
- Eventuele kortingen

De voor u geldende tarieven voor de levering van warmte en warm tapwater vindt u ook op www.vattenfall.nl/stadswarmte of op Mijn Vattenfall. Ook kunt u ons bellen op nummer 0900 0808.

6 De tarieven kunnen veranderen.

De tarieven zoals bedoeld onder punt 5 kunnen veranderen. Vattenfall Warmte past haar tarieven gewoonlijk één keer per jaar aan.

7 Temperatuurregime

Vattenfall levert Stadswarmte met een bepaalde aanvoertemperatuur op de levergrens. De levergrens is het punt waar Stadswarmte overgaat in uw binnenhuisinstallatie. Welke aanvoertemperatuur we leveren is afhankelijk van de buitentemperatuur (stooklijn) en het temperatuurregime van uw verwarmingsinstallatie. Gemiddeld ligt deze temperatuur tussen de 35 °C en 95 °C. De maximale aanvoertemperatuur van het stadsverwarmingwater is 100 °C.

Stadswarmte (Westpoort Warmte)

Productvoorwaarden voor de levering van warmte aan verbruikers met een aansluiting tot en met 100 kW

8 Voorwaarden binneninstallatie (klantinstallatie)

De stadswarmte aansluiting is gekoppeld aan uw eigen binneninstallatie. Wilt u wijzigingen aanbrengen in de binneninstallatie, dan is het voor uw eigen veiligheid belangrijk dat uw rekening houdt met onze Aansluitvoorwaarden en onze Richtlijn Klantinstallaties; deze kunt u vinden op onze website.

9 Terugbetalingsregeling

Indien u van mening bent dat de door ons aan u geleverde warmte en/of warm tapwater veelvuldig niet voldoet aan de door ons met u afgesproken kwaliteitsnormen, dan kunt u hierover schriftelijk contact opnemen met onze afdeling Klantenservice. In dat geval verwachten wij van u een schriftelijke onderbouwing van de door u geconstateerde afwijking. Verder dient u in dat geval aan te geven op welke periode de melding betrekking heeft en dat u de melding maakt op een moment dat de door u geconstateerde afwijking zich nog voordoet. Wij zullen de melding in behandeling nemen en nader onderzoeken.

Afhankelijk van de uitkomst van dit onderzoek zullen wij u vervolgens schriftelijk berichten of, en zo ja in hoeverre, wij (ten dele) zullen overgaan tot terugbetaling van reeds betaalde bedragen, rekenend over de periode waarop de melding betrekking heeft.

10 Compensatieregeling in geval van ernstige storingen

In de Warmtewet is bepaald dat u bij ernstige storingen soms een compensatie ontvangt. Een ernstige storing is een storing in de warmtelevering die langer duurt dan 8 uur en waarbij de storing zit in:

- a. het warmtenet van Vattenfall;
- b. de afleverzet voor warmte, indien deze het eigendom is van Vattenfall;
- c. de individuele aansluiting, of
- d. het in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar en dit geen onderdeel is van uw binneninstallatie bijvoorbeeld in een flatgebouw.

Deze compensatie bedraagt € 35,- bij een ernstige storing van 8 tot 12 uren. Daarbovenop komt € 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur die de storing voortduurt. Bovenstaand bedrag geldt als totaal voor de producten Stadswarmte en/of Warm Tapwater wanneer het om eenzelfde storing gaat. U ontvangt bericht van Vattenfall Warmte als u in aanmerking komt voor compensatie. Wij volgen hierbij de wet.

Niet in alle situaties hoeven wij een compensatie uit te keren. Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd wanneer:

1. de storing het gevolg is van een extreme situatie die niet aan Vattenfall kan worden toegerekend, bijvoorbeeld in geval van overmacht
2. de storing minder dan 24 uur duurt en in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de storing zich geen storingen hebben voorgedaan in:
 - i. hetzelfde warmtenet van Vattenfall,
 - ii. dezelfde afleverzet voor warmte, indien deze het eigendom is van Vattenfall;
 - iii. dezelfde aansluiting, of
 - iv. hetzelfde in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar.
3. een onderbreking van de levering van warmte is gepland en tijdig is aangekondigd, of
4. de storing in uw eigen (binnen)installatie is opgetreden.