



COMPENSATIE- EN TERUGBETALINGSREGELING

Juli 2019

Compensatieregeling bij Warmte in geval van ernstige storingen in de levering aan verbruikers met een individuele aansluiting van maximaal 100kW¹

Preambule

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 aansluiting², een inpan-dig leidingstelsel in een gebouw met meer dan één woning³ of de afleverset⁴** (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 onderbre-king, zijnde een geplande onderbreking die ten minste

drie dagen van tevoren aan de verbruiker is gemeld (Warmtewet, artikel 4.2).

Ook storingen in de binneninstallatie⁵ vallen **niet** onder deze regeling.

Wanneer vastgesteld is dat er sprake is van een ernstige storing in (een deel van) een warmtenet (zie artikel 1 van deze compensatieregeling) die aanleiding geeft tot compensatie onder deze regeling, ontvangen de getroffen verbruiker(s) op dat (deel van het) warmtenet, een compensatiebedrag (zie artikel 2 van deze compensatieregeling).

1 Deze regeling is gebaseerd op de Warmtewet en de Warmteregeling.

2 individuele aansluiting: één of meer leidingen en daarmee verbonden hulpmiddelen bestemd voor transport van warmte tussen een binneninstallatie van een individuele verbruiker en een warmtenet of een inpan-dig leidingstelsel.

3 inpan-dig leidingstelsel: één of meer van een gebouw deel uitmakende leidingen en daarmee verbonden hulpmiddelen ten behoeve van transport van warmte tussen een centrale aansluiting van een gebouw op een warmtenet of een productie-installatie en de individuele aansluiting van een onroerende zaak als bedoeld in artikel 16, onderdeel c, van de Wet waardering onroerende zaken

4 afleverset voor warmte: installatie waarmee ten behoeve van warmtelevering aan een verbruiker energieoverdracht plaatsvindt tussen een warmtenet en een binneninstallatie of een inpan-dig leidingstelsel

5 binneninstallatie: leidingen, installaties en hulpmiddelen, niet zijnde de afleverset voor warmte of de meetinrichting, die zijn gelegen in een onroerende zaak als bedoeld in artikel 16, onderdelen a en c tot en met e, van de Wet waardering onroerende zaken van een verbruiker en bestemd voor toe- en afvoer van warmte ten behoeve van die onroerende zaak, met uitzondering van leidingen, installaties en hulpmiddelen die strekken tot doorlevering van warmte naar een andere onroerende zaak, waarbij de binneninstallatie aan de zijde van het warmtenet of het inpan-dig leidingstelsel is afgegrensd door:

i. de hoofdafsluiters waar de individuele afleverset gekoppeld is aan het warmtenet of het inpan-dig leidingstelsel, of

ii. indien er geen hoofdafsluiters aanwezig zijn, een in de warmteleveringsovereenkomst overeen te komen fysiek aanwijsbaar punt;

(bron noot 1 t/m 5: artikel 1 Warmtewet)

Compensatieregeling Warmte

Artikel 1

1. De verbruiker heeft recht op een financiële compensatie door zijn warmteleverancier bij een **ernstige storing** in de levering van warmte, waarvan de oorzaak gelegen is in:
 1. het (primaire of secundaire) warmtenet,
 2. de individuele aansluiting,
 3. de afleverset voor zover deze in eigendom is van de warmteleverancier en
 4. in pandige leiding(en), voor zover deze **geen** deel uitma(a)k(t)en van de binneninstallatie.
2. Een ernstige storing is een storing die langer duurt dan 8 uren en leidt tot onderbreking in de levering van warmte, met uitzondering van voorziene onderbrekingen als bedoeld in artikel 4 lid 2 van de Warmtewet en contractueel overeengekomen onderbrekingen van de levering van warmte.

Artikel 2

De warmteleverancier betaalt, echter behoudens in de gevallen als aangegeven in artikel 3, verbruikers bij wie sprake is van een ernstige storing, per aansluiting van een 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** in pandige leiding(en) als bedoeld in artikel 1, of
2. wanneer de ernstige storing het gevolg is van een extreme situatie die niet aan de warmteleverancier kan worden toegerekend, waarmee wordt bedoeld een niet te voorziene gebeurtenis of situatie die
 - i. redelijkerwijs buiten de controle van een netbeheerder of leverancier ligt en niet te wijten is aan een fout van een netbeheerder of leverancier;
 - ii. zo weinig voorkomt dat het oneconomisch zijn om daarmee rekening te houden in de reguleringssystematiek; en
 - iii. niet beïnvloed kan worden door de netbeheerder of leverancier;

of

3. wanneer de oorzaak van de ernstige storing in de productie-installatie zelf is gelegen (zie ook artikel 1 van de Warmtewet, definitie warmtenet); of
4. wanneer de oorzaak van de ernstige storing is gelegen in de binneninstallatie en/of hiermee verbonden leidingen, installaties en/of hulpmiddelen (zie artikel 1 van de Warmtewet, definitie binneninstallatie).

Artikel 4

De in artikel 1 lid 2 genoemde termijn van 8 uur vangt, voor de door de storing in een **warmtenet en/of in pandig leiding(en)** aan op het moment dat de warmteleverancier de eerste melding van een dergelijke storing ontvangt, of, indien geen melding plaatsvindt of dat eerder is, het moment van vaststelling van dergelijke storing in een **warmtenet en/of in pandig leiding(en)** door de warmteleverancier.

De in artikel 1 lid 2 genoemde termijn van 8 uur vangt, voor de door de storing in de **individuele aansluiting en/of afleverset** getroffen verbruiker(s), 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 van de getroffen verbruiker, aan op het moment dat deze storing is gemeld door de getroffen verbruiker. Voorwaarde daarbij is dat de getroffen verbruiker de warmteleverancier toegang verschaft tot de woning binnen een door de warmteleverancier voorgestelde, redelijke termijn; indien op verzoek van de getroffen verbruiker, dan wel als gevolg van het niet bereikbaar zijn van de getroffen 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 van de getroffen verbruiker.

Artikel 5

De tijdsduur van de storing waarvoor compensatie moet worden uitgekeerd wordt voor de door de storing getroffen verbruiker bepaald als de tijdsduur tussen de in artikel 4 gedefinieerde aanvang van de storing en het tijdstip waarop door middel van controle door de leverancier is vastgesteld dat de storing is hersteld per getroffen verbruiker.

