



Service Niveau Overeenkomst Paleiskwartier Noord – 's-Hertogenbosch

Nota's

1. Jaarlijks ontvangt u steeds in dezelfde maand uw jaarnota van Duurzaam Opgewekt. U ontvangt de jaarafrekening in die betreffende maand, dan wel binnen een termijn van zes weken volgend op die maand.
2. U ontvangt van Duurzaam Opgewekt binnen zes weken na uw verhuisdatum een eindnota voor uw oude adres of de eerste termijnnota voor uw nieuwe adres:
 - a) U dient veertien dagen vóór de sleuteloverdracht uw verhuizing aan Duurzaam Opgewekt door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden van uw warmte en (indien van toepassing) koudemeter(s) door te geven;
 - b) Geeft u de verhuizing later door dan de datum van sleuteloverdracht? Dan ontvangt u de eindnota of de eerste termijnnota binnen zes weken na het melden van de verhuizing.

Klachtafhandeling

1. Je kunt je klachten telefonisch, schriftelijk of via internet voorleggen aan Duurzaam Opgewekt. Vermeld bij je klacht altijd uw persoonlijke gegevens en je klantnummer.

Telefoonnummer: 0344 - 750 276 (je betaalt uw gebruikelijke belkosten)

Adres: Waalbandijk 1, 4053 JB IJzendoorn

Internet: <https://www.duurzaamverbonden.nl>

Wilt je een storing melden, dan kan dat via telefoonnummer: **085 – 400 40 40** (je betaalt uw gebruikelijke belkosten).

2. Je ontvangt binnen twee werkdagen na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging van Duurzaam Opgewekt.
3. je klacht wordt binnen tien werkdagen (post) of binnen twee werkdagen (e-mail) na ontvangst inhoudelijk afgehandeld. Binnen deze periode ontvang je een oplossing en biedt Duurzaam Opgewekt haar excuses aan indien blijkt dat je klacht terecht is.
4. In sommige gevallen kan de achtergrond van je klacht erg complex zijn en kan de bovengenoemde termijn niet gehaald worden. Zodra bekend is dat de afhandeling langer gaat duren dan tien werkdagen, krijg je daarvan binnen vijf werkdagen bericht en wordt daarbij de termijn aangegeven waarbinnen je antwoord krijgt. Duurzaam Opgewekt verplicht zich binnen deze termijn je

klacht af te handelen, door het aanbieden van een oplossing en excuses indien blijkt dat je klacht terecht is.

5. Ben je van mening dat Duurzaam Opgewekt je klacht niet goed heeft opgelost, dan kun je de klacht voorleggen aan:

De Geschillencommissie Energie (voor consumenten) of

De Geschillencommissie Energie Zakelijk (voor ondernemers)

Duurzaam Opgewekt is bij deze geschillencommissies aangesloten. Kijk voor meer informatie op www.degeschillencommissie.nl.

Schadeafhandeling

1. Je ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van je schadeclaim een ontvangstbevestiging van Duurzaam Opgewekt.
2. Je schadeclaim wordt binnen tweeënveertig werkdagen na ontvangst inhoudelijk afgehandeld.
3. In sommige gevallen kan de achtergrond van je schadeclaim erg complex zijn en kan de bovengenoemde termijn niet gehaald worden. Zodra bekend is dat de afhandeling langer gaat duren dan tweeënveertig werkdagen, krijgt u daarvan tijdig bericht en wordt daarbij de termijn aangegeven waarbinnen u antwoord krijgt.

Onderhoud en service

1. Duurzaam Opgewekt hanteert bij het maken van afspraken met je tijdsblokken van twee uur.
2. Duurzaam Opgewekt handelt correspondentie met je binnen tien werkdagen af. Indien een oplossing in deze periode niet mogelijk is, ontvang je binnen vijf werkdagen bericht binnen welke termijn een adequate reactie kan worden verwacht.
3. Duurzaam Opgewekt voert, tenzij anders overeengekomen, met je overeengekomen werkzaamheden waarmee volgens de planning minder dan vier uren zijn gemoeid, binnen drie werkdagen uit indien daarvoor de levering aan andere klanten niet hoeft te worden onderbroken. Indien de levering aan andere klanten wel moet worden onderbroken, bedraagt deze termijn maximaal tien werkdagen. Voor werkzaamheden waarmee volgens de planning meer dan vier uren zijn gemoeid, bedraagt de termijn waarop de werkzaamheden aanvangen maximaal tien werkdagen.
4. Voor het uitvoeren van inspannende werkzaamheden op verzoek van Duurzaam Opgewekt, maakt Duurzaam Opgewekt tenminste vijf werkdagen van tevoren schriftelijk of telefonisch een afspraak met je.



Service Niveau Overeenkomst Paleiskwartier Noord – 's-Hertogenbosch

5. Duurzaam Opgewekt stelt je ten minste drie werkdagen van tevoren op de hoogte van door haar geplande werkzaamheden waarbij de levering bij je moet worden onderbroken.

Onderbreking van de levering

Duurzaam Opgewekt stelt al hetgeen redelijkerwijs binnen haar vermogen ligt in het werk om onderbreking van de levering te voorkomen, of indien een onderbreking van de levering optreedt, deze zo snel mogelijk te verhelpen.

Compensatieregeling bij storing in de levering van warmte voor consumenten en bedrijven met een aansluiting tot en met 100 kW

- Duurzaam Opgewekt maakt zo snel mogelijk nadat een onderbreking van de levering aan haar is gemeld, een begin met de werkzaamheden die moeten leiden tot de opheffing van de onderbreking. Duurzaam Opgewekt informeert je desgevraagd over de omvang van de onderbreking, de te verwachten duur en de door Duurzaam Opgewekt te nemen maatregelen. U geeft bij een storing op verzoek van Duurzaam Opgewekt direct toegang tot het gebouw om daar de nodige werkzaamheden uit te laten voeren.
- Duurzaam Opgewekt betaalt aan consumenten en bedrijven met een aansluiting tot en met 100 kW, een compensatievergoeding als de storing langer dan acht uren heeft geduurd, behalve in situaties beschreven in lid 3. De hoogte van de compensatie bedraagt € 35 (vijfendertig euro) per aansluiting bij een storing van acht tot twaalf uren, deze compensatie vermeerderd met € 20 (twintig euro) voor elke volgende aaneengesloten periode van vier uren. We betalen de vergoeding binnen zes maanden, maar niet in situaties beschreven in lid 3.
- Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd wanneer:
 - een onderbreking van de levering van warmte is gepland en tijdig is aangekondigd;
 - de storing in uw eigen installatie is opgetreden;
 - de storing minder dan 24 uren heeft geduurd en u in de afgelopen twaalf maanden geen storing heeft gehad in hetzelfde deel van het warmtenet, het in pandig leidingstelsel, de aansluiting of de afleverset;
 - de storing het gevolg is van een extreme situatie die niet aan Duurzaam Opgewekt kan worden toegerekend (overmacht).
- De duur van de storing wordt als volgt bepaald:

- De genoemde termijn van acht uren vangt voor alle door de storing getroffen klanten aan op het tijdstip van ontvangst van de eerste melding of het moment van vaststelling van de storing door Duurzaam Opgewekt of, indien het een in pandig leidingstelsel betreft, de gebouwbeheerder;
- De eindtijd van de storing is het moment waarop de storing is verholpen, de levering is hervat en dit is vastgesteld door Duurzaam Opgewekt.
- De duur van de storing is het verschil tussen de begintijd en de eindtijd.
- Bij het berekenen van de duur van de storing telt niet mee:
 - de tijd dat Duurzaam Opgewekt geen toegang krijgt tot het gebouw, en
 - de tijd die verstrijkt als op uw verzoek de herstelwerkzaamheden op een later tijdstip worden ingepland.

Compensatieregeling bij storing in de levering van warmte voor bedrijven met aansluitingen groter dan 100 kW

- Duurzaam Opgewekt maakt zo snel mogelijk nadat een onderbreking van de levering aan haar is gemeld, een begin met de werkzaamheden die moeten leiden tot de opheffing van de onderbreking. Duurzaam Opgewekt informeert je desgevraagd over de omvang van de onderbreking, de te verwachten duur en de door Duurzaam Opgewekt te nemen maatregelen. U geeft bij een storing op verzoek van Duurzaam Opgewekt direct toegang tot het gebouw om daar de nodige werkzaamheden uit te laten voeren.
- Duurzaam Opgewekt betaalt, behoudens het bepaalde in lid 4 en lid 6, indien de levering langer dan vier uren ten gevolge van een storing is onderbroken, binnen zes maanden na het herstel van de onderbreking een compensatievergoeding ter hoogte van het hieronder genoemde bedrag:
 - bij een aansluiting van meer dan 100 kW én een jaarverbruik van maximaal 4700 GJ bedraagt de vergoeding per aansluiting € 195 (honderdvijfennegentig euro);
 - bij een jaarverbruik van meer dan 4700 GJ bedraagt de vergoeding € 910 (negenhonderdtien euro) per aansluiting.
- De genoemde termijn van vier uren vangt voor alle door de leveringsonderbreking getroffen klanten aan op het moment van vaststelling van de onderbreking door Duurzaam Opgewekt.

Service Niveau Overeenkomst Paleiskwartier Noord – 's-Hertogenbosch

4. Wanneer een grootverbruiker meer dan één aansluiting per adres op het distributienet heeft, dan gelden de genoemde verplichtingen slechts voor één aansluiting.
5. De vergoeding is bedoeld ter compensatie van het ongemak en staat los van een vergoeding voor geleden schade.
6. Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd wanneer:
 - a) een onderbreking van de distributie van (bron)warmte is gepland of aangekondigd;
 - b) de oorsprong van de storing door een derde wordt veroorzaakt, dan wel het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme;
 - c) de storing niet in het distributienet maar in uw individuele of collectieve installatie is opgetreden;
 - d) de storing in de bij u aanwezige afleverset en/of warmtewisselaar en/of meter is opgetreden;

Geen compensatie bij onderbreking van de koudelevering

Duurzaam Opgewekt betaalt geen compensatie aan je indien de levering van koude ten gevolge van een storing is onderbroken.

Technische Specificaties

1. De leveringstemperatuur voor warmte aan woningen, kantoren en commerciële ruimten zal minimaal 55°C bedragen (optie 1). In sommige gevallen wordt voor woningen een leveringstemperatuur van 70° aangehouden (optie 2),
2. De leveringstemperatuur voor koude aan kantoren en commerciële ruimten zal met maximaal 10°C geleverd worden in de zomersituatie en 14°C in de wintersituatie.
3. De temperatuur van warm tapwater aan de woningen zal 62°C op de leveringsgrens bedragen.

