

A young girl with blonde hair, wearing a pink shirt and grey leggings, is sitting inside a tent. She is holding a black flashlight and looking towards a bright light source that is shining through a hole in the tent's fabric. The tent is decorated with a pattern of leaves and branches. To her right, there are several colorful stuffed animals, including a yellow dog, a black and white cow, and a pink bear.

Duurzame warmte
in uw woning?
Zo werkt het.

Uw gegevens bijhouden doet u op
www.mijnwarmte.nl

ennatuurlijk

maakt
energie
lokaal

Een warm welkom bij Ennatuurlijk!

In deze brochure leest u hoe het verwarmingssysteem in uw woning werkt. Ook leggen we uit hoe u het beste met de verwarmingsinstallatie omgaat.

Warmte van Ennatuurlijk

Ennatuurlijk levert op veel plaatsen in Nederland warmte. Warmte van Ennatuurlijk geeft hetzelfde comfort als de warmte van een cv-ketel op aardgas. Bovendien is wonen met warmte van Ennatuurlijk 'groen wonen'. U draagt namelijk een duurzaam steentje bij aan uw directe omgeving.



Let op

Meld u altijd zelf aan bij Ennatuurlijk. Pas dan bent u klant bij ons. Als u dat zo snel mogelijk doet, kunnen wij alles meteen goed voor u regelen. Gaat u verhuizen? Meld u dan af op uw oude adres en aan op uw nieuwe adres. Dit regelt u eenvoudig via Mijn Warmte op www.mijnwarmte.nl.

Mijn Warmte

Gemakkelijk! Via uw persoonlijke account op Mijn Warmte (www.mijnwarmte.nl) kunt u snel en eenvoudig online diverse gegevens doorgeven, inzien en wijzigen. Denk aan het:

- doorgeven van uw meterstand;
- wijzigen van financiële gegevens zoals rekeningnummer en betaalwijze;
- inzien en wijzigen van persoonsgegevens;
- doorgeven van een verhuizing;
- inzien van factuurinformatie;
- opvragen van uw tarief;
- monitoren van uw voorschot.

Bent u een (klein)zakelijke klant?

Lees dan 'bedrijfsruimte' in plaats van 'woning'.

Contact

Heeft u na het lezen van deze brochure nog een vraag of wilt u meer informatie?

Kijk dan eens op www.ennatuurlijk.nl of neem contact op met onze klantenservice via telefoonnummer

085-2734567. We staan u graag te woord. Onze storingsdienst bereikt u via **085-2734555**.

Wat is warmte?

We stellen steeds hogere eisen aan comfort. Maar we willen ook het milieu zo min mogelijk belasten. Dat kan. Met duurzamere en betrouwbare warmte van Ennatuurlijk.

Meestal worden woningen verwarmd door verbranding van gas in een cv-ketel. De energie die dan vrijkomt, verwarmt het water in radiatoren en het kraanwater. In uw nieuwe woning is dat anders. Uw nieuwe woning is aangesloten op een warmtenet. De warmte wordt centraal op een duurzamere en betrouwbare manier opgewekt. Ook warmte die vrijkomt bij een productieproces gebruiken we om woningen en bedrijfspanden te verwarmen. Hierdoor hebben we minder aardgas nodig en vermindert de uitstoot van broeikasgassen (zoals CO₂). En dat is beter voor het milieu. Door een doordacht leidingstelsel onder de grond wordt de warmte (warm water) naar de verschillende woningen in uw wijk gebracht. Daarmee heeft u alle comfort in huis en draagt u een steentje bij aan een beter milieu.



Let op

Bewaar deze brochure bij de afleverset. Dan heeft u deze altijd bij de hand.

De voordelen van het warmtenet van Ennatuurlijk

Comfortabel

Warm water voor de radiatoren en vloerverwarming is altijd direct beschikbaar. Het warm kraanwater dat u gebruikt, heeft bovendien altijd de juiste temperatuur. Kortom: comfort!

Veilig

Het verwarmingssysteem is een veilig systeem. Er lopen namelijk geen gasleidingen door uw woning. De warmte-installatie en -leidingen voldoen bovendien aan de hoogste veiligheidseisen. Ook wordt het wijkverwarmingssysteem 24 uur per dag op afstand bewaakt en worden storingen zo snel mogelijk verholpen.

Leveringszekerheid

Ennatuurlijk doet er alles aan om uw warmtelevering zo zeker mogelijk te laten verlopen. Komt er in de technische ruimte, het warmtedistributienet of in de afleverset toch een storing voor? Dan verhelpen wij die.

Ruimtebesparing

De afleverset in uw meterkast of berging is veel kleiner dan een cv-ketel. Er is bovendien geen rookgasafvoerkanaal nodig. U bespaart dus ruimte.

Duurzaam

Met het verwarmingssysteem in uw woning stoot u minder broeikasgassen (CO₂) uit dan met een aardgas-gestookte cv-ketel. Ook gebruikt Ennatuurlijk duurzamere brandstoffen. Dat is beter voor het milieu, nu en in de toekomst.



Hoe werkt het verwarmings-systeem van uw woning?

De warmte bereikt uw woning via een warmte-distributienet met verdeelstations. De warmte komt via de meterkast uw woning binnen en wordt gebruikt voor zowel ruimteverwarming van uw woning als verwarming van het kraanwater.

De warmte-installatie in uw woning bestaat uit twee delen:

- 1** de afleverset (met of zonder warmtapwater-apparaat) en warmtemeter (in de meterkast);
- 2** de binneninstallatie van uw woning: leidingen, radiatoren en een thermostaat.



Een duidelijke weergave van waar de afleverset van Ennatuurlijk eindigt en uw binneninstallatie begint

De afleverset

De afleverset bevindt zich in uw meterkast, berging of andere technische ruimte en zorgt ervoor dat de warmte van ons warmtenet de verwarmingsinstallatie van uw woning bereikt.

De afleverset is in de meeste gevallen een witte of grijze box met beschermkap. Op pagina 8 vindt u een schematische weergave van de afleverset. Misschien ziet uw set er iets anders uit. Dat kan, want we werken met verschillende types, maar het basisprincipe blijft hetzelfde. De afleverset heeft drie functies:

1. Verwarming van uw woning

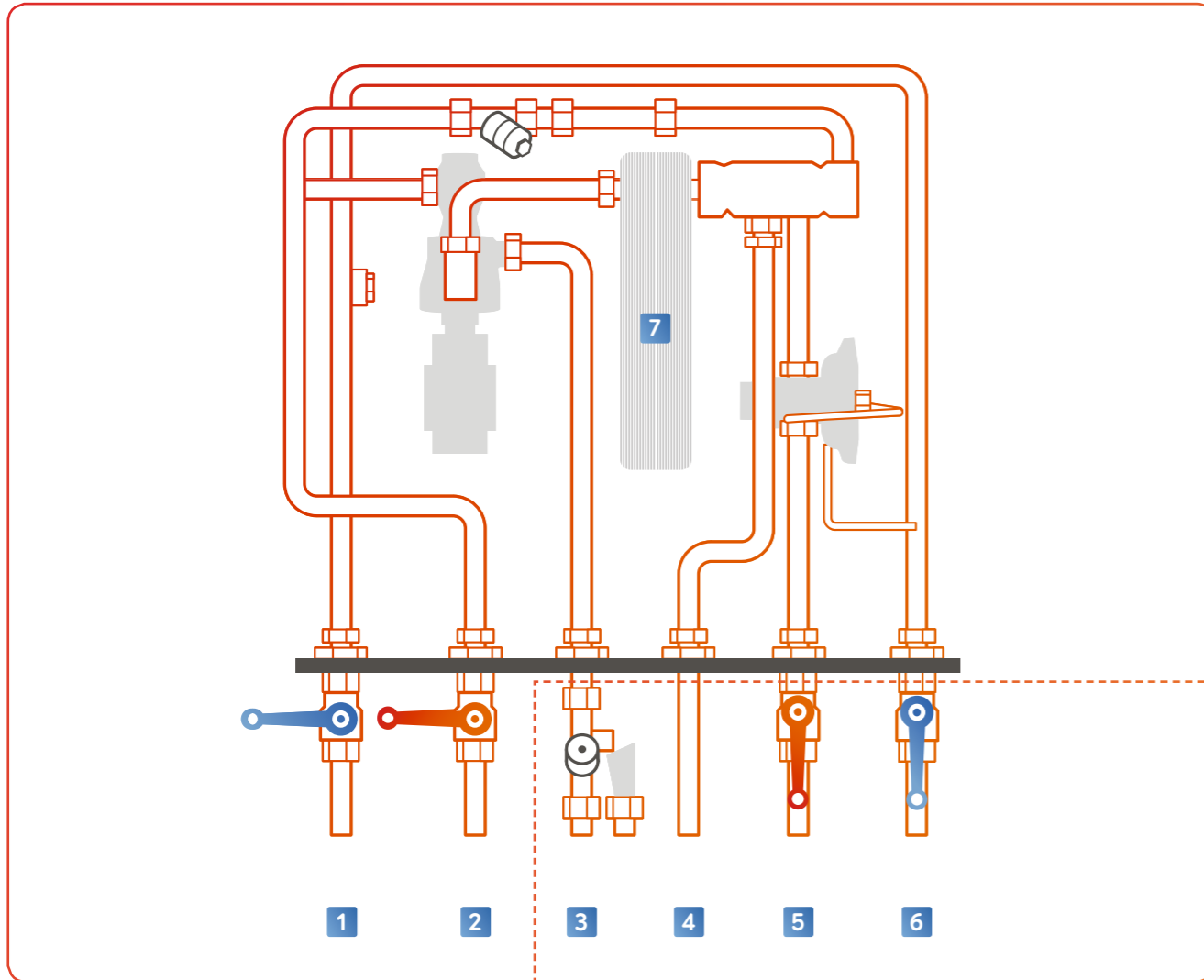
De afleverset zorgt ervoor dat er warm cv-water vanuit het aanvoerdistributienet naar de radiatoren, convectoren of vloerverwarming in uw woning gaat. Het afgekoelde water gaat via de afleverset terug naar het retourdistributienet. De drukverschilregelaar is voor uw woning op de juiste waarde ingesteld. Voor een comfortabele en veilige werking van uw verwarming is het van belang dat u deze instelling niet wijzigt.

2. Levering warm kraanwater

In de afleverset zit in de meeste gevallen een warmtapwaterapparaat. Deze verwarmt het koude drinkwater, zodat u kunt beschikken over warm water in uw keuken of badkamer. De standaard capaciteit van het warmtapwaterapparaat is circa 8 liter water van 58 tot 62 °C per minuut (direct onder de afleverset gemeten).

3. Registratie warmteverbruik

De afleverset is voorzien van een warmtemeter. Die registreert het warmteverbruik in gigajoules (GJ). We bepalen het verbruik door het verschil in temperatuur tussen het aanvoer- en retourwater en het aantal door-gestroomde liters water te meten.



Schematische weergave van de nieuwste types afleversets met eigendomsgrens die vaak in nieuwbouwwoningen geplaatst zijn. Ziet uw afleverset er anders uit en heeft u hierover een vraag? Neem dan contact op met onze klantenservice via 085-2734567. Bent u een zakelijke klant? Dan ziet uw afleverset er anders uit maar het basisprincipe blijft hetzelfde.

Onderdelen afleverset

Zoals aangegeven op de afbeelding bevat de afleverset enkele belangrijke onderdelen:

- 1 Uitgaande hoofdafsluiter: deze afsluiter met zwarte draaiknop zit op de uitgaande distributieleiding die het afgekoelde water terugvoert van uw woning naar ons systeem zodat het opnieuw opgewarmd kan worden.
- 2 Ingaande hoofdafsluiter: de distributieleiding voor het inkomende warme water is voorzien van deze afsluiter met zwarte draaiknop.
- 3 Aansluiting drinkwaterleiding: de aansluiting van de drinkwaterleiding die koud leidingwater aanvoert naar het warmtapwaterapparaat.
- 4 Aansluiting warmtapwaterleiding: deze aansluiting koppelt de warmtapwaterleiding en de tappunten in de keuken en badkamer.
- 5 Afsluiter warm water binneninstallatie: deze zwarte draaiknop sluit de leiding af waardoor warm water stroomt naar de radiatoren van uw binneninstallatie.

- 6 Afsluiter afgekoeld water binneninstallatie: de leiding die het afgekoelde water afvoert van de radiatoren van uw binneninstallatie wordt met deze zwarte draaiknop afgesloten.

- 7 Warmtapwaterapparaat: deze wisselaar verwarmt het kraanwater.

De binneninstallatie

In uw woning bevindt zich de binneninstallatie, bestaande uit het stelsel van leidingen, radiatoren en een thermostaat. Deze installatie is eigendom van de woning-eigenaar (bij huurwoningen is dit de verhuurder). De binneninstallatie moet voldoen aan de gestelde voorwaarden en goed onderhouden worden. Ennatuurlijk heeft het recht om de binneninstallatie te onderzoeken. Onder de afleverset zitten de afsluitbeugels. De installatie na deze afsluitbeugels hoort bij de binneninstallatie en is dus van u of van de verhuurder van uw woning. De leidingen en de afsluiters 1 en 2 zijn eigendom van Ennatuurlijk. Onder de rode stippellijn begint uw eigendom. Ook de aansluitingen 3 en 4 en de afsluiters 5 en 6 zijn uw eigendom. Het warmtapwaterapparaat is normaal gesproken onderdeel van de afleverset. In sommige gevallen is dit een apart onderdeel en eigendom van de woningeigenaar.

Waarvoor gebruikt u de afsluiters?

Afsluiters 1 en 2

Met afsluiters 1 en 2 sluit u uw woning af van het verwarmingssysteem, bijvoorbeeld tijdens een lekkage in de afleverset, of als u de woning lange tijd niet gebruikt. In dat laatste geval is het belangrijk dat u slechts een van de twee afsluiters omzet. Zo voorkomt u dat er over- of onderdruk in uw binneninstallatie ontstaat. Als u een afsluiter omzet, moet dat met een langzame beweging gebeuren.

Afsluiters 5 en 6

Om de binneninstallatie af te sluiten van de afleverset zet u afsluiters 5 en 6 om. Dat is nodig als er bijvoorbeeld werkzaamheden plaatsvinden aan de binneninstallatie. U beschikt dan wel nog over warm water uit de kraan. Let wel op eventuele lekkages als u de afsluiters weer opent. Wij gebruiken behandeld water in het verwarmingssysteem ter bescherming van de leidingen, ketels en uw binneninstallatie. Dat water veroorzaakt geen kalkaanslag waarvan uw leidingen profiteren, maar is wel wat zuurder en niet geschikt voor consumptie en gebruik. Bij een lekkage is het belangrijk dat dit water niet in contact komt met uw spullen, omdat het deze kan aantasten.



Let op

De afsluiters mogen alleen gesloten worden in seizoenen waarin geen vorst verwacht wordt. Als de afsluiters dicht zijn bij vorst, kunnen de afleverset en binneninstallatie bevriezen.



Om de afleverset de kans te geven om goed te ventileren, is het belangrijk dat u geen onderdelen op of tegen de afleverset plaats. Ook het maken van opbergplanken in de meterkast en het opbergen van spullen is geen goed idee.

Hoe wordt uw verbruik gemeten?

Op uw afleverset bevindt zich een warmtemeter. De meter geeft u een goed beeld van uw energieverbruik.

Warmtemeter

In het afleesvenster van de warmtemeter ziet u de afgenomen hoeveelheid warmte. Als u de bedieningsknop ongeveer een seconde indrukt, verschijnen achtereenvolgens de volgende gegevens in het afleesvenster:

1. de hoeveelheid energie (warmte) die u heeft verbruikt in GJ;
2. de afgenomen waterhoeveelheid;
3. het aantal uren dat de meter in bedrijf is;
4. de temperatuur van het water in de aanvoerleiding;
5. de temperatuur van het water in de retourleiding;
6. het verschil in temperatuur in °C tussen het aanvoer- en retourwater (delta T);
7. de hoeveelheid water in liters die per uur door het verwarmingssysteem stroomt;
8. de informatiecode (bij een error);
9. de tijdsduur van de informatiecode.



Metten op afstand met de RF-module

De meeste afleversets zijn uitgerust met een RF-module (radiofrequentymodule). Hierdoor kunnen we de meter met speciale apparatuur op korte afstand uitlezen. Dit maakt het gemakkelijker om de meterstanden vaker op te nemen en geeft u meer inzicht in uw verbruik. Deze informatie is handig voor u, want u kunt zo uw stookgedrag aanpassen en beter beslissen of het zinvol is om tussentijds uw voorschot aan te passen. Zo komt u niet voor verrassingen te staan bij de jaarafrekening.

Let op

Als er helemaal links in het venster een E verschijnt, is er sprake van een error. In dat geval kunt u contact opnemen met de storingsdienst van Ennatuurlijk via 085-2734555.

Tip!

Neem regelmatig, bijvoorbeeld maandelijks, de warmtemeterstand (GJ) op. Dan kunt u uw verbruik berekenen en vergelijken met het verbruik dat u had verwacht voor die periode. Zo krijgt u een beeld van wat u verbruikt tijdens de verschillende seizoenen.

Als u in de zomer geen verwarming nodig heeft, draait u de afsluitkranen van de aanvoer en afvoer (afsluiters 5 en 6 op de foto bij onderdelen afleverset) naar en van de radiatoren dicht. Als u deze afsluiters dichtdraait, kan de verwarming bij een onverwacht koudere dag niet alsnog aanslaan als dat niet per se nodig is.

Waarvan hangt uw warmteverbruik af?

De hoeveelheid warmte die u nodig heeft, is afhankelijk van diverse factoren. Ennatuurlijk zet graag de belangrijkste invloeden voor u op een rij. Bovendien houdt u uw verbruik zelf gemakkelijk en precies in de gaten via uw persoonlijke account op Mijn Warmte. Hier kunt u ook uw persoonlijke gegevens inzien en wijzigen en vindt u meer informatie over tarieven en betalingen.

Uw woning en type afleverset

Hoe groot is uw huis? Is het goed geïsoleerd? En betreft het een vrijstaande of tussenwoning? Het aantal te verwarmen kubieke meters en de isolatiewaarde beïnvloeden de hoeveelheid warmte die u nodig heeft. Ook de hoeveelheid warm kraanwater die uw afleverset per minuut geeft, is een belangrijke factor. Er zijn verschillende afleversets met een watercapaciteit van circa 8, 10 of 12 liter per minuut. Soms kan de capaciteit van een unit worden verhoogd. Hoe groter de capaciteit, hoe meer warmte u natuurlijk verbruikt. Maar u krijgt er ook een hoger comfort voor terug. Denk bijvoorbeeld aan een regendouche.

Persoonlijke behoefte

De mate van comfort die u wenst, heeft invloed op uw warmteverbruik. Verwarmt u alle ruimtes in uw woning of slechts enkele? Ook het aantal gezinsleden heeft effect: hoe groter uw gezin is, hoe meer warmte u nodig heeft. En als u veel van huis weg bent, heeft dat natuurlijk ook invloed.

Bijzonder verbruik bij nieuwbouw of verbouwing

Wist u dat een nieuwbouwwoning of verbouwde woning het eerste jaar na de (ver)bouw(ing) aanzienlijk meer warmte nodig heeft dan de jaren daarna? Het stucwerk en andere materialen in de woning bevatten het eerste jaar vocht dat door verwarming moet wegtrekken: dit heet droogstoken.

Gemiddeld warmteverbruik voor uw woning

Zoals we hiernaast uitleggen, beïnvloeden heel wat zaken uw warmteverbruik. Daarom kunnen we alleen een schatting maken van het warmteverbruik (inclusief voor de verwarming van kraanwater) dat u mag verwachten. We kijken daarbij ook naar het soort woning dat u heeft.

Type woning	Vewacht gebruik ¹
Tussenwoning	Tussen de 30 en 40 GJ*
Hoekhuis	Tussen de 35 en 45 GJ*
Twee onder 1 kap	Tussen de 40 en 50 GJ*
Vrijstaand	Tussen de 50 en 60 GJ*

**1 gigajoule komt overeen met ongeveer 35 tot 40 m³ gas. Als gevolg van droogstoken, kan het verbruik het eerste jaar toenemen met 10 tot 30 gigajoule.*

Aandachtspunten

Ennatuurlijk denkt graag met u mee om storingen te voorkomen en uw afleverset zo soepel mogelijk te laten functioneren. In dat kader zijn er een paar kleine handelingen die u zelf kunt uitvoeren.

- Bekijk de installatie regelmatig om te zien of er geringe lekkages zijn.
- Het warmtapwaterapparaat (puntje 7 op de foto bij onderdelen afleverset) moet altijd op stand 4 staan. Deze stand mag niet veranderd worden.
- Controleer of uw radiatoren eerst aan de bovenzijde warm worden. Als dat niet zo is, zijn ze waarschijnlijk verkeerd aangesloten en werken ze niet optimaal.
- De afsluiters met de nummers 1, 2, 3, 5 en 6 (op de foto bij onderdelen afleverset) moeten twee keer per jaar dicht- en weer opengedraaid worden. Zo blijven ze soepel te bedienen.
- Heeft u een kraan voor de toevoer van koud water naar uw terras? Deze mag u ook twee keer per jaar afsluiten en weer opendraaien om dezelfde reden.

Hoe maakt u optimaal gebruik van uw verwarmingssysteem?

Houd bij koude buitentemperaturen steeds dezelfde kamertemperatuur aan

Om in uw woning steeds dezelfde temperatuur te houden, houdt u in de koude(re) maanden, het zogeheten stookseizoen, het best zo veel mogelijk een vaste kamertemperatuur aan. Als u de temperatuur wilt aanpassen met de kamerthermostaat of de thermostaatknop op de radiatoren, dan moet u dat geleidelijk doen. Het duurt even voordat uw woning verwarmt of afkoelt.

Wel of niet tijdelijk een lagere temperatuur instellen

U kunt ervoor kiezen om de temperatuur tijdelijk lager in te stellen. Bijvoorbeeld 's nachts of als u een tijd niet thuis bent. Maar hoe beter uw woning geïsoleerd is, hoe minder nut het heeft om de temperatuur tijdelijk



Tip!

Als u een laag temperatuursysteem in uw woning heeft zoals vloerverwarming, raden wij u af om de temperatuur tijdelijk lager in te stellen.



Pas op!

Het water dat tijdens het ontluchten uit de radiatoren komt, kan heet zijn.

te verlagen. 's Nachts koelt de woning af en die moet u 's morgens weer op temperatuur brengen. Het is comfortabeler voor u om de temperatuur niet of maar een beetje (2 °C) te verlagen.

Voorkom legionellabesmetting

Zet u de warmtapwaterinstallatie na lange tijd weer aan? Spoel dan eerst de leidingen goed door met warm water om legionellabesmetting te voorkomen.

Af en toe ontluchten

Hoort u een borrelend geluid in de leidingen of radiatoren? Dat verhelpt u door de radiatoren te ontluchten. Zet daarvoor het speciale ontluchtings-sleuteltje op het ontluchtingsventiel van de radiator en draai het langzaam een beetje open (naar links) tot u lucht hoort ontsnappen. Draai het ventiel weer dicht als er water uit de opening komt. Zo werkt u alle radiatoren af, van beneden naar boven.

Voorkom bevriezing

Als u in de winter langere tijd niet thuis bent, is het belangrijk dat u alle radiatorcranken in huis op de stand 'vorstbeveiliging' zet (te herkennen aan het sterretje) of op stand 1 op de thermostaatkraan. Wees er zeker van dat alle radiatoren werken door de radiatorcrank even helemaal open te draaien. Denk ook aan de radiatoren in uw garage, kelder of berging. Als radiatoren niet warm worden, kan de radiatorcrank defect zijn. Kijk dan in deze brochure bij 'Problemen met radiatoren' onder hoofdstuk 'Wat moet u doen bij storing?', of neem contact op met uw installateur.

Gelijkmatig verwarmen voor een optimaal warmtecomfort

Voor een optimaal gebruikscomfort is het belangrijk dat u de ruimtes met meerdere radiatoren gelijkmatig verwarmt. Zet hiervoor alle radiatorcranken in één ruimte op dezelfde stand. Let er ook op dat u de ruimte minstens 15 minuten per dag ventileert, zodat u het vocht uit uw woning houdt. Door ook in de lente en de herfst uw pand een beetje te verwarmen, voorkomt u dat uw woning vochtig wordt.

Besparen op warmte

- Sluit alle deuren en zet radiatorcranken in ruimtes die u niet gebruikt op vorstbeveiliging (te herkennen aan het sterretje) of op stand 1.
- Zorg dat er voldoende afstand is tussen radiatoren en meubels. Ook lange gordijnen hangen beter niet voor de radiator. Zo krijgen radiatoren de kans om warmte vrij af te geven.
- Als u in de zomer geen verwarming nodig heeft, kunt u de afsluitcranken van de aanvoer en afvoer (afsluiters 5 en 6 op de foto bij onderdelen afleverset) naar en van de radiatoren dicht draaien. Als u deze afsluiters dichtdraait, meet de warmtemeter het verbruik van warmte voor verwarming niet.
- Houd uw gegevens bij op uw persoonlijke account op Mijn Warmte. Zo heeft u scherp inzicht in uw verbruik, past u eventueel uw voorschot aan en voorkomt u onaangename verrassingen op de jaarafrekening.

Wie verzorgt het onderhoud?

Over het algemeen is de afleverset van Ennatuurlijk, de binneninstallatie is van de eigenaar van de woning. Maar wanneer verzorgt Ennatuurlijk het onderhoud en wanneer moet u uw installateur bellen? We geven graag uitleg.

Wat doet Ennatuurlijk?

Ennatuurlijk is verantwoordelijk voor de levering van warmte aan alle klanten die op het warmtenet zijn aangesloten. Dat wil zeggen dat wij de warmteopwekker zijn en het distributienet, de afleverset en de warmtemeter onderhouden. De onderhoudskosten daarvan zijn voor onze rekening. Van de verwarmingsinstallatie in uw woning vallen de aansluitbeugel, de afleverset en de aansluitleidingen naar het warmtenet onder onze verantwoordelijkheid. Op de afbeelding op pagina 8 ziet u waar de eigendomsgrens ligt.

Wat doet u zelf?

De eigenaar, dus u of de verhuurder, is verantwoordelijk voor de complete binneninstallatie (exclusief de afleverset) achter de leidingen 3 en 4 en afsluiters 5 en 6 (zie afbeelding afleverset en binneninstallatie met

eigendomsgrens). Het is aan de eigenaar om ervoor te zorgen dat de radiatoren of vloerverwarming volgens de regels zijn aangelegd en goed werken. Dan kan ook het systeem van Ennatuurlijk goed functioneren. Als u bijvoorbeeld radiatoren wilt vervangen, is een erkend installateur geen overbodige luxe. Uw binneninstallatie moet namelijk voldoen aan een aantal eisen. Welke dat zijn kunt u lezen in onze algemene aansluitvoorwaarden die u samen met het contract ontving.

U vindt deze voorwaarden ook op onze website:

www.ennatuurlijk.nl/downloads

Het is van belang dat er geen lekkages zijn en dat het water dat van het distributienet wordt gehaald, alleen dient voor het vullen van de binneninstallatie. Als er lekkages zijn aan de afleverset, dan is het belangrijk dat u die bij Ennatuurlijk meldt. Wij kunnen deze zelf namelijk niet detecteren en zijn voor informatie hierover van u afhankelijk. Zo zorgen we samen voor dat uw installatie én die van Ennatuurlijk goed blijven werken.



Wat moet u doen bij een storing?

Voor Ennatuurlijk staat een comfortabele warmtelevering voorop. Komt er toch een storing voor? Dat vinden wij net zo vervelend als u. Samen lossen we de storing zo snel en soepel mogelijk op. Hieronder vindt u meer informatie over verschillende problemen die kunnen voorkomen.

Problemen met warmte/warm water

Mijn verwarming doet het niet, maar ik heb wel warm water

In dit geval veroorzaakt de afleverset de storing. Bent u eigenaar van uw set? Neem dan contact op met uw installateur of verhuurder. Als Ennatuurlijk eigenaar is van de afleverset, bel dan onze storingsdienst via **085-2734555**. Als u niet weet wie de set in eigendom heeft, kunt u contact opnemen met onze klantenservice via **085-2734567**.

Mijn verwarming doet het wel, maar ik heb geen warm water

Het warmtapwaterapparaat veroorzaakt de storing. Als u eigenaar bent van uw warmtapwaterapparaat, neem dan contact op met uw installateur of verhuurder.

Is het warmtapwaterapparaat eigendom van Ennatuurlijk? Dan staat onze storingsdienst voor u klaar via **085-2734555**. Als u niet weet van wie de set is, kunt u contact opnemen met onze klantenservice via **085-2734567**.

Mijn woning wordt niet warm genoeg

Om uw woning goed te verwarmen bij lage buitentemperaturen is het van belang dat u alle radiatoren opent, ook in de ruimtes waar u weinig of niet verblijft. Op deze manier wordt de koude uit uw muren en vloeren verdreven. Worden niet alle radiatoren warm? Dan zit het probleem waarschijnlijk in uw binneninstallatie. Neem in dat geval contact op met uw installateur of verhuurder.

Er komt helemaal geen water uit de kraan

Controleer of de hoofdkraan van de waterleiding openstaat. Als dat het geval is en u toch geen stromend water heeft, kunt u terecht bij het waterleidingbedrijf. Geeft slechts één kraan geen stromend water? Neem dan contact op met uw installateur of verhuurder.

Sommige kranen geven alleen koud water

Als enkele kranen alleen koud water geven en uit andere kranen koud én warm water komt, neem dan contact op met uw installateur of verhuurder.

Er komt alleen maar koud water uit alle kranen

Kijk op uw afleverset of alle afsluiters openstaan. Controleer daarna of u wel verwarming heeft, of alle radiatorkranen openstaan en de kamerthermostaat aanstaat. Bent u eigenaar van uw warmtapwaterapparaat? Neem dan contact op met uw installateur of verhuurder. Is het warmtapwaterapparaat van Ennatuurlijk? Dan staat onze storingsdienst voor u klaar via **085-2734555**. Als u niet weet wie eigenaar is, kunt u contact opnemen met onze klantenservice via **085-2734567**.

Er komt te weinig warm water uit meerdere kranen

De hoeveelheid warm kraanwater is begrensd in uw afleverset. Krijgt u sinds kort te weinig warm water uit meerdere kranen? Neem dan eerst contact op met uw installateur of verhuurder.

Lekkage

Er is een lekkage aan de afleverset

Draai alle afsluiters van uw afleverset dicht en bel met onze storingsdienst via **085-2734555**. Wij kunnen deze lekkage niet detecteren en zijn voor informatie hierover van u afhankelijk.

Ik heb een lekkage aan een radiator, verwarmingsleiding of waterleiding

Lekt een radiator, verwarmingsleiding of waterleiding? Neem contact op met uw installateur of uw verhuurder. Dreigt er waterschade? Sluit dan alle afsluiters van de afleverset. Dan stroomt er geen warm water meer naar uw radiatoren.

Geluiden



Mijn radiatoren en/of leidingen maken geluid

Geluiden in radiatoren en leidingen worden veroorzaakt door een teveel aan lucht in uw verwarmingssysteem. Het ontluchten van uw binneninstallatie kan de oplossing bieden. Dat doet u eenvoudig zelf met een ontluchtings sleutel. Plaats dat op het ontluchtingsventiel van de radiator en draai het langzaam een beetje open (naar links) tot u lucht hoort ontsnappen. Draai het weer dicht als er water uit de opening komt. Pas op: het water kan heet zijn. Zo werkt u alle radiatoren af, van beneden naar boven. Als er andere geluiden uit uw radiatoren komen, is het verstandig om contact op te nemen met uw installateur of uw verhuurder.



Let op

Er kan geen storing in de warmtelevering van Ennatuurlijk zijn als:

- u warm kraanwater heeft van minimaal 55 °C;
- u slechts in een of enkele vertrekken geen warmte heeft, maar in andere wel.



Er komt een geluid uit de meterkast

Controleer of het geluid afkomstig is uit de afleverset. Dit doet u door alle afsluiters dicht te draaien, waardoor er geen water meer door de afleverset stroomt. Stopt het geluid? Dan ligt de geluidsoorzaak in de afleverset. Als u zelf eigenaar bent van de set, neemt u contact op met uw installateur of verhuurder. Is de afleverset eigendom van Ennatuurlijk? Breng dan onze storingsdienst op de hoogte via **085-2734555**. Stopt het geluid niet? Dan is het waarschijnlijk niet afkomstig uit de afleverset. Ga dan na waar de geluidsbron zich bevindt.

Problemen met radiatoren



Eén radiator wordt niet warm

Draai de radiatorkraan van de betreffende radiator helemaal open. Mocht dit niet helpen, draai dan de kranen van alle andere radiatoren dicht en controleer of de betreffende radiator nu wel warm wordt. Is de radiator binnen vijf minuten nog niet op temperatuur? Neem dan contact op met uw installateur of verhuurder.

Laat alleen medewerkers van het onderhoudsbedrijf van Ennatuurlijk servicewerkzaamheden uitvoeren aan de afleverset



Geen enkele radiator wordt warm

Controleer of alle radiatorkranen openstaan, de afsluiters op de afleverset openstaan en of de kamerthermostaat in de juiste stand staat (aan en hoog genoeg). Worden uw radiatoren nog niet warm? Neem dan contact op met uw installateur of verhuurder.



Mijn kamerthermostaat is defect

Neem contact op met uw installateur of verhuurder.



Tip!

Noteer hier de naam en het telefoonnummer van uw eigen installateur. Dan heeft u die ook altijd bij de hand.

Naam:

Telefoonnummer:



Algemene voorwaarden

Zoals iedere organisatie heeft Ennatuurlijk algemene aansluit- en leveringsvoorwaarden. Daarin staan soms juridische of technische termen die niet voor iedereen even duidelijk zijn. Daarom geven we hieronder meer uitleg over de begrippen waarvan wij denken dat die belangrijk zijn voor u. Deze korte toelichting is geen vervanging. We raden u aan om ook de algemene aansluit- en levervoorwaarden zelf goed door te lezen.

Aanvragen of wijzigen van een aansluiting

De eigenaar van de woning kan een warmteaansluiting aanvragen of wijzigen door daarvoor een verzoek in te dienen bij onze klantenservice via klantenservice@ennatuurlijk.nl. We stemmen de werkzaamheden en de plaats van de aansluiting zo veel mogelijk in overleg met u af. Ennatuurlijk of een externe partij die in opdracht van ons werkt, verzorgt de uitvoering. Over het algemeen stellen we per woning één aansluiting ter beschikking.

Overeenkomst tot warmtelevering

Voor de levering van warmte moet u zich aanmelden bij Ennatuurlijk. U ontvangt dan een welkomstbrief met de bijbehorende voorwaarden. Deze vormen samen uw overeenkomst met Ennatuurlijk. Deze gaat in op de dag waarop u voor het eerst warmte en/of warm kraanwater van ons krijgt of op de dag waarop u beschikt over een aansluiting. Deze overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd tenzij we dat anders overeenkomen.

Onderbreking van levering

Door verschillende omstandigheden kan de levering tijdelijk worden onderbroken. Ennatuurlijk doet er alles aan om de levering zo snel mogelijk te hervatten. Als de levering onderbroken moet worden voor geplande werkzaamheden brengen we u minstens drie dagen van tevoren op de hoogte.

Als u de algemene voorwaarden of voorschriften niet nakomt, heeft Ennatuurlijk in een uiterst geval het recht om de levering te onderbreken. Denk bijvoorbeeld aan een binneninstallatie die niet voldoet of een

betalingsregeling die niet nageleefd wordt. We waarschuwen u altijd van tevoren, behalve als dat vanwege de veiligheid niet kan.

Omvang van de levering

Minstens een keer per jaar wordt de meterstand vastgesteld. Als u of wij twijfelen over de juistheid van de meting kan de meetinrichting (de meter en aanverwante zaken) onderzocht worden. Wij brengen u van tevoren op de hoogte van de mogelijkheden en de kosten van dat onderzoek. De kosten van het onderzoek en de vervanging van de meetinrichting zijn voor rekening van degene die het onderzoek aanvraagt. Vinden de experts een afwijking? Dan herrekenen we de kosten voor warmte over de periode waarin de meetinrichting onjuist functioneerde met een maximum van vierentwintig maanden, behalve als er sprake is van fraude.

Tarieven

Voor warmte geldt geen vrijemarktprincipe zoals voor gas en elektriciteit. Dat betekent dat u geen vrije keuze heeft in de aanbieder van warmte. Daarom zijn de warmtetarieven voor huishoudelijke klanten gereguleerd. Hiervoor geldt het Niet Meer Dan Anders-principe dat is vastgelegd in de Warmtewet.

De maximumtarieven worden jaarlijks vastgesteld door de ACM, zij houden hier ook toezicht op. Dat is wel zo eerlijk. Het principe wordt toegepast bij de berekening van het leveringstarief voor warmte, dus het vastrecht en de gigajouleprijs, en op de meetkosten. Hierbij gaat het om de gemiddelde marktprijs en niet om individuele situaties. Voor het ter beschikking stellen van een afleverset mag het warmtebedrijf redelijke kosten bij u in rekening brengen.

Facturatie

Er zijn kosten verbonden aan de levering, het tot stand brengen, in stand houden, (de)activeren, wijzigen of verwijderen van een aansluiting. Ook bepaalt Ennatuurlijk een redelijk maandelijks voorschot. We versturen minstens één keer per jaar een gespecificeerde afrekening en verrekenen de voorschotten hiermee.

Als uw omstandigheden veranderen, kunt u het voorschot aanpassen. U moet een factuur binnen veertien dagen na ontvangst betalen. De verplichting tot betaling wordt alleen uitgesteld als u binnen deze veertien dagen een bezwaarschrift indient. Overschrijdt u de betalingstermijn? Dan bent u ons wettelijke rente verschuldigd.

Belangrijke aandachtspunten

- U bent verplicht de meetinrichting te beschermen tegen vorst, vernieling en andere schade.
- Defecten in de aansluiting of in de binneninstallatie (zoals lekkage) moet u onmiddellijk melden.
- De aansluiting moet goed bereikbaar blijven en u moet toegang verlenen aan personen die een machtiging of legitimatie van Ennatuurlijk hebben.
- Bij aanvraag of wijziging van de aansluiting staat u toe dat in, aan, op, onder of boven het perceel leidingen worden gelegd of aansluitingen worden gemaakt voor uzelf en derden.
- U stelt Ennatuurlijk op tijd op de hoogte van adres- en naamswijzigingen.
- Een aansluiting wordt uitsluitend door of in opdracht van Ennatuurlijk onderhouden, gecontroleerd, vervangen, verplaatst, gewijzigd, ge(de)activeerd en/of verwijderd.

- Onderhoud en controle van de aansluiting zijn voor rekening van Ennatuurlijk. Zonder toestemming van Ennatuurlijk is het niet toegestaan werkzaamheden te verrichten aan de aansluiting. Verzegelingen mogen niet worden verbroken.

Bepalingen

Het is verboden om:

- Handelingen te verrichten waardoor de omvang van de levering niet of niet juist kan worden vastgesteld.
- Het warmtenet van Ennatuurlijk te gebruiken voor het aarden van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke.
- Water uit de circulatie in het stadsverwarmingssysteem te halen.
- (Vloeï)stoffen toe te voegen aan het water in het stadsverwarmingssysteem.
- Geleverde warmte en/of warm kraanwater anders dan voor het eigen perceel te gebruiken.

Klachten en geschillen

Als u een klacht heeft over de warmtelevering moet u deze binnen acht weken schriftelijk kenbaar maken bij Ennatuurlijk. Als we de klacht niet naar uw tevredenheid oplossen, kunt u die binnen twaalf maanden na indiening bij Ennatuurlijk voorleggen aan De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). Als een klacht gegrond is, zijn de kosten voor Ennatuurlijk.

Aansluiting en levering

Op de aansluiting en levering van warmte zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- Algemene Leveringsvoorwaarden warmte, koude en warm tapwater consument & kleinzakelijk van Ennatuurlijk B.V.
- Algemene Aansluitvoorwaarden warmte, koude en warm tapwater consument & kleinzakelijk van Ennatuurlijk B.V.

U vindt ze ook op onze website bij

www.ennatuurlijk.nl/downloads.

Meer informatie?

Wilt u meer informatie of wilt u de algemene voorwaarden ontvangen? Neem dan contact op met de klantenservice van Ennatuurlijk via 085-2734567 of kijk op www.ennatuurlijk.nl

Waar we sterk in zijn



Verbinden van

gevers en ontvangers
van warmte



Innovaties

voor duurzame energie



Oplossingen

bedenken en
realiseren



Investeren

in lokale
energie



Lokaal

samenwerken
met alle partijen



Betrouwbaar

door partners,
techniek en ervaring

Contact

✉ klantenservice@ennatuurlijk.nl

☎ Klantenservice: 085-2734567 maandag
t/m vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur

☎ Storingsdienst: 085-2734555

🌐 mijnwarmte.nl - ennatuurlijk.nl

📘 facebook.com/ennatuurlijk

🐦 twitter.com/ennatuurlijk

ennatuurlijk

maakt
energie
lokaal