

## Samenvatting algemene leveringsvoorwaarden warmte en/of koude

### Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Dit is een overzicht van de definities die gelden voor termen die we in deze leveringsvoorwaarden gebruiken. De tekst is gemaakt voor alle warmtelevering die valt onder de Warmtewet. Hij geldt voor wooneenheden én voor bedrijfsruimten waar SOR warmte levert; de term 'perceel' slaat op beide.

Koudelevering (onderdeel van het contract bij warmtenetten met warmte-koude-opslag, WKO) staat ook in de leveringsvoorwaarden vermeld, maar de levering valt niet onder de bepalingen van de Warmtewet. De leveringsvoorwaarden voor de koudelevering in de bijlage staan dus op zichzelf.

### Artikel 2. Toepasselijkheid (2 opties)

Deze leveringsvoorwaarden horen bij het leveringscontract. Daarbij zijn er twee mogelijkheden:

- Voor de huurders die al van ons huren, geldt dat de leveringsovereenkomst onderdeel uitmaakt van het huurcontract voor het perceel (als onderdeel van het servicepakket dat we overeen zijn gekomen).
- Voor nieuwe huurders sluiten we een apart leveringscontract af.

### Artikel 3. Overeenkomst tot Levering

Hier geldt allereerst ook wat we hierboven onder artikel 2 hebben toegelicht.

In ons huurcontract voor het perceel is bepaald dat u als huurder of medehuurder de overeenkomst voor warmtelevering niet apart kunt opzeggen. U kunt het warmteleveringscontract alleen opzeggen als u het huurcontract van uw woning of bedrijfsruimte opzegt. Tot dat moment bent u gehouden aan alle rechten en plichten die voortvloeien uit de warmteleveringsovereenkomst.

SOR kan het contract eventueel wel opzeggen, namelijk bij wanbetaling of wanneer u onbevoegd wijzigingen aanbrengt aan de installatie. Maar in de Warmtewet staat dat we ons daarbij moeten houden aan bepaalde beperkingen, zoals 3 maanden opzegtermijn en de beperkingen in artikel 18.

### Artikel 4. Aard van de Levering

Deze bepalingen geven een algemene beschrijving van de soorten warmte of koudelevering. Ook de bepalingen over de aanvoertemperatuur van de installatie staan hier vermeld.

U vindt in artikel 4.3 de bepaling dat we niet verplicht zijn tot levering van warmte bij een buitentemperatuur boven 17 graden Celsius. Waarom regelen we dit zo?

SOR gaat in principe uit van permanente levering van de vereiste warmte volgens de bouwnormen die golden tijdens de realisatie van het gebouw waarin het perceel zich bevindt. Buiten het stookseizoen kan het echter gewenst zijn om onderhoudswerkzaamheden uit te voeren. Deze kunnen niet altijd precies binnen een vooraf vastgestelde periode worden afgerond. Zolang de buitentemperatuur boven de 17 graden blijft hebben we dan gelegenheid tot het uitvoeren van het noodzakelijke onderhoud.

### Artikel 5. Continuïteit van de Levering

SOR levert in principe continue. Als we onderhoud uitvoeren, zullen we dat in zo kort mogelijke tijd uitvoeren en u dat indien mogelijk drie dagen van tevoren laten weten.

Het artikel geeft verder de wettelijke bedragen voor compensatie als u overlast ondervonden heeft door uitval, voor zover dat aan ons is toe te rekenen. Bij een storing dient u te bellen naar het

telefoonnummer van SOR. Een melding per brief of e-mail is niet van toepassing, want daar kunnen we niet direct op reageren. De eerste 4 uur na het melden van een storing is er geen recht op een vergoeding. Daarna heeft de (hoofd)-huurder recht op € 35,- per storing in de eerste 4 uur daarna. Als de storing nog langer duurt, ontvangt u € 20,- per 4 uur.

Alleen de bewoners die daadwerkelijk overlast hebben ondervonden, krijgen de vergoeding. Om hiervoor in aanmerking te komen dient u dus daadwerkelijk te bellen naar ons. Wij registreren dat telefoontje, inclusief het tijdstip dat u heeft gebeld.

Voor wie niet in de gelegenheid was om te bellen, maar wel last ondervond, staat de mogelijkheid open om binnen 24 uur na het oplossen van de storing nog per mail een claim in te dienen bij SOR via het volgende mailadres: [receptie@sor.nl](mailto:receptie@sor.nl)

Een melding per mail zonder dat de storing door een gebruiker per telefoon is gemeld, is niet bepalend voor de termijnen die gelden voor het eventueel uitkeren van de bovengenoemde vergoedingen. Wij houden overigens op onze website een registratie bij van de storingen en van de duur ervan.

#### **Artikel 6. Aanvraag voor het tot stand brengen of wijzigen van een Aansluiting**

Dit is een standaard bepaling voor dit soort contracten om de eventuele situatie af te dekken dat er op verzoek van een of meer gebruikers iets gewijzigd moet worden in de warmtelevering. In principe zullen we bij een wijziging natuurlijk overleg voeren met de bewonerscommissie en bewoner(s).

#### **Artikel 7. Onderhouden, controleren, vervangen, wijzigen, (de)activeren en het wegnemen van een Aansluiting**

SOR is verantwoordelijk voor het onderhoud van de installatie maar kan de organisatie en de uitvoering overlaten aan derden. De werkzaamheden die bij u in huis uitgevoerd moeten worden zullen we uitvoeren tijdens kantooruren. Als we op uw verzoek alleen buiten die uren terecht kunnen, dan zullen we de extra kosten aan u doorbelasten. En als er onderhoudswerkzaamheden moeten gebeuren doordat u zelf verwijtbaar heeft gehandeld of dat door anderen hebt laten doen, dan betaalt u de kosten daarvan natuurlijk ook.

#### **Artikel 8. Rechten met betrekking tot het Perceel**

Als het nodig is voor de warmtelevering aan derden, dan staat u ons toe om het leidingwerk aan te passen in uw woning. En u zorgt ervoor dat u de installatie en de meters voor ons bereikbaar houdt. Eventuele kosten die we maken om er bij te kunnen, zijn voor uw rekening.

#### **Artikel 9. De Binneninstallatie**

Dit is een standaard artikel dat met name van belang is voor de relatie tussen warmteleveranciers en eigenaar-bewoners. Voor huurders is alleen de laatste bepaling relevant: dat deze direct aan de bel trekt bij lekkages of andere gebreken.

#### **Artikel 10. Bepaling van de omvang van de Levering**

Als leverancier bepalen we hoe we vaststellen hoeveel energie er aan elk perceel wordt geleverd. De regelgeving bepaalt natuurlijk het kader waarbinnen we dat moeten doen en dat wordt voor alle gebouwen via jaarlijkse individuele meting. In dit artikel wordt verder geregeld hoe we handelen als er een probleem ontstaat doordat huurders niet meewerken om de meterstand op te nemen. Zo nodig mogen we een redelijke schatting maken (zie ook artikel 13)

Zolang er echter nog geen meters zijn, kunnen we de kosten voor de centrale verwarming toerekenen op basis van het aantal vierkante meters van alle verwarmde eenheden in een gebouw. Voor boilers kunnen we totdat we meters hebben geplaatst iedere afnemer gelijkschakelen.

#### **Artikel 11. Meetinrichting**

Volgens de Europese regelgeving zullen individuele meters naar verwachting vanaf 2017 verplicht zijn, tenzij het technisch of financieel niet mogelijk of verantwoord is. SOR streeft ernaar vóór eind 2016 waar mogelijk meters te plaatsen, op een plek die wij bepalen. De kosten ervan zullen vallen binnen het maximum tarief dat de overheid zal vaststellen. En ook hier geldt dat de huurder betaalt voor de onkosten die aan de huurder zijn toe te rekenen (bijvoorbeeld door de meters te beschadigen of in te bouwen, zodat we ze niet kunnen aflezen).

#### **Meerkosten vanwege afwijkende wensen**

Er zijn ook bepalingen in de Warmtewet die gericht zijn op de privacy. Via meters die op afstand

uitleesbaar zijn, kan de leverancier namelijk zien of iemand geen warmte verbruikt en wanneer dat het geval is (bijvoorbeeld doordat de huurder overwintert in Spanje). Wanneer u niet wilt dat de leverancier daar inzicht in heeft, dan kunt u op voorhand vragen om meters die alleen via een huisbezoek zijn op te nemen. De kosten van die extra huisbezoeken zijn dan wel voor uw rekening.

Daarbij moet u bedenken dat wij volgens de wet ook tussentijds meterstanden behoren te registreren. Zodra de meters wettelijk verplicht zijn, zullen we namelijk minimaal twee keer per jaar een overzicht leveren waarin uw verbruik vergeleken wordt met het gemiddelde verbruik in uw woongebouw. Daarmee kunt u zien of u meer verbruikt dan de gemiddelde buurman of buurvrouw. Doel van de wet is dat u hierdoor bewuster omgaat met uw energieverbruik.

Als u eerst akkoord gaat met meters die op afstand uitleesbaar zijn, maar daarna om privacyredenen kiest voor andere meters, dan zijn ook de meerkosten van het omwisselen van die meters voor uw rekening.

#### **Artikel 12. Onderzoek van de Meetinrichting**

Zowel de huurder als de leverancier kan bij twijfel of een geschil de meters technisch laten controleren. Degene die in het ongelijk wordt gesteld, betaalt de kosten van het onderzoek. Als de uitspraak geen gevolgen heeft voor de kostentoedeling, betalen beide partijen de helft.

Ook de berekening op basis van de uitkomsten van de metingen kan op verzoek van huurders onderzocht worden door een onafhankelijke deskundige. De kosten worden voor de helft betaald door de leverancier en voor de helft door de verbruiker(s).

#### **Artikel 13. Gevolgen van onjuiste meting**

Als er inderdaad een defect in de meter(s) is of een foute berekening, dan worden eerdere afrekennota's herzien op basis van de juiste gegevens. Dat gaat met terugwerkende kracht tot maximaal 2 jaar als de leverancier teveel heeft berekend. Als de fout in het voordeel was van de huurder, dan wordt dit opnieuw berekend met terugwerkende kracht tot anderhalf jaar (maar als het door fraude is, dan wordt er herberekend over de hele huurperiode met die meters).

Als het onderzoek geen heldere indicatie geeft van

het verbruik, dan wordt er geschat op basis van eerder verbruik of (na overleg met de verbruiker) een andere maatstaf.

#### **Artikel 14. Tarieven**

De leverancier bepaalt elk jaar het eigen tarief, binnen de grenzen die de overheid stelt. Wij vermelden deze op het tarievenblad op onze website: [www.sor.nl](http://www.sor.nl)

SOR heeft na overleg met het Huurdersplatform bepaald dat we voor het jaar 2014 de maximaal toegestane tarieven vermelden op ons tarievenblad. Het is echter niet onze bedoeling om winst te maken. We zullen bij de afrekening over het jaar 2014 de tarieven die we doorberekenen (al dan niet lager dan nu vermelde maximale tarieven) vaststellen na overleg met het Huurdersplatform.

#### **Artikel 15. Betaling**

U betaalt maandelijks een voorschot voor de warmtelevering. Bij SOR betaalt u dat tegelijk met het voorschot voor de servicekosten. Los daarvan krijgt u eens per jaar een nota met de afrekening.

#### **Artikel 16. Zekerheidsstelling**

Deze standaardbepaling over een waarborgsom hebben we laten vervallen, omdat SOR hier niet mee werkt.

#### **Artikel 17. Wanbetaling**

Als de gebruiker nalatig is met de betaling, dan krijgt hij een herinnering, waarover de leverancier administratiekosten kan berekenen. Wel kan de gebruiker een betalingsregeling voorstellen. De leverancier kan bij wanbetaling het renteverlies en de incassokosten in rekening brengen.

#### **Artikel 18. Onderbreking van de levering en/of deactiveren van de Aansluiting wegens niet-nakoming**

In dit artikel is bepaald dat we de warmtelevering kunnen stoppen wanneer de veiligheid dat nodig maakt, zolang er betalingsachterstand is voor deze of de vorige woning, of als er fraude of misbruik is rond de warmtelevering door de gebruiker. De leverancier is in die gevallen niet aansprakelijk voor schadevergoeding aan de gebruiker.

Een bepaling uit de Warmtewet beschermt de gebruiker echter: als afsluiting leidt tot zeer ernstige gezondheidsrisico's van de verbruiker, dan moeten we de warmtelevering weer hervatten.

### **Artikel 19. Verbodsbepalingen**

Natuurlijk mag u de installatie of de meters niet beschadigen of onklaar maken. En de installatie is ook niet bedoeld als aardepool voor elektrische installaties en dergelijke.

### **Artikel 20. Andere verplichtingen**

Samengevat staat in dit artikel dat wij zorgvuldigheid zullen betrachten bij de levering. U als gebruiker zult aan de bel trekken als er wat mis is met de installatie. Verder verschaft u ons op normale tijden toegang tot uw woning en bij nood ook op zon- en feestdagen en bij avond (na 20.00 uur) en nacht.

### **Artikel 21. Aansprakelijkheid**

In dit artikel staat vermeld tot welke bedragen we over en weer aansprakelijk zijn bij schade. Als u als gebruiker schade leidt, dan dient u deze in principe binnen 4 weken te melden.

### **Artikel 22. Boete**

Dit artikel geeft de leverancier het recht om maximaal € 135,- boete op te leggen als de gebruiker in strijd handelt met artikel 19 of 20 van deze leveringsvoorwaarden.

### **Artikel 23. Wijzigingen van deze Leveringsvoorwaarden**

De leverancier kan deze leveringsvoorwaarden wijzigen en nieuwe tarieven vaststellen. Vanzelfsprekend moet alles binnen de wet- en regelgeving. SOR geeft het Huurdersplatform vooraf de mogelijkheid om advies te geven.

Als huurder van een perceel, met daaraan gekoppeld de warmtelevering, heeft u niet de mogelijkheid om het contract op te zeggen bij wijziging van de voorwaarden.

### **Artikel 24. Bijzondere bepalingen**

Hierin staat onder meer dat u instemt, mocht SOR er ooit voor kiezen om de levering over te laten aan een andere partij.

### **Artikel 25. Vragen, klachten en geschillen**

Als u bij ons een vraag of klacht neerlegt over de warmtelevering, dan handelen we die binnen 6 weken af, tenzij het probleem te complex is. In dat geval laten we u weten wanneer we met een inhoudelijke reactie komen.

Als u een klacht heeft, dan dient u altijd eerst contact op te nemen met SOR. Als u vindt dat we een klacht niet naar behoren oplossen, dan kunt u naar een externe geschillencommissie stappen die valt binnen de regelgeving van de Warmtewet. U kunt eventueel ook terecht bij de kantonrechter.

De onafhankelijke Klachten- en Geschillencommissie van SOR is niet ontvankelijk voor klachten rond de uitvoering van de Warmtewet.

### **Artikel 26. Slotbepalingen**

Dit artikel noemt de datum waarop deze voorwaarden van kracht zijn. In dit geval met terugwerkende kracht tot 1 januari 2014.

## **SOR**

Botersloot 175, 3011 HE Rotterdam | Postbus 22260, 3003 DG Rotterdam

T (010) 444 55 55 F (010) 404 80 26 E info@sor.nl

[www.sor.nl](http://www.sor.nl)