

Stap 1: Waar is er storing?

- **Is er storing in het warmtedistributienet en hebben meerdere bewoners (bijv. uw burens) hetzelfde probleem?**
Dan belt u MeppelEnergie om de storing door te geven.
- **Is dat in een onderdeel van de binneninstallatie (bijvoorbeeld lekkage of lucht in de leidingen of in de vloerverwarming/radiatoren)?**
Dan belt u met uw eigen huisinstallateur of uw verhuurder.
- **Is er een lekkage of storing in de warmte-unit?**
Dan belt u MeppelEnergie om de storing door te geven. Wij kunnen storingen aan de warmte-unit niet 'op afstand' signaleren. Omdat de warmte-unit in uw woning hangt, moet u storingen en lekkages van de warmte-unit altijd doorgeven aan MeppelEnergie.
- **De warmtestoring is verholpen, maar ik heb nog steeds geen warmte.**
De warmte-unit wordt elektrisch gevoed. Deze kunt u resetten door de stekker circa 10 seconden uit het stopcontact te halen. De warmtapwaterkraan dient u tenminste tweemaal, met een tussenpose van circa 5 seconden, te openen.
- **Na recente werkzaamheden aan de (binnen)installatie heb ik geen warmte meer.**
Als er recentelijk werkzaamheden zijn uitgevoerd aan de (binnen)installatie kan het voorkomen dat hiervoor één of meerdere afsluiters van de warmte-unit en/of van de (binnen)installatie zijn dichtgezet. Controleert u daarom of alle afsluiters van de warmte-unit open (bedieningshendel in de richting van de leiding) staan. Indien dit niet het geval is, kunt u de afsluiters in de stand 'open' zetten. Is er bij geopende stand nog geen warmte dan controleert u of de overige afsluiters in de (binnen)installatie dicht staan.
- **Er komt geen water uit de kraan.**
Heeft u op geen enkel tappunt stromend water? Controleer dan of de hoofdkraan van de waterleiding in de meterkast open staat. Indien de hoofdkraan open staat en u heeft nog steeds geen stromend water, neem dan contact op met Vitens, het waterleidingbedrijf. Heeft u slechts op een enkel tappunt geen stromend water, neem dan contact op met uw huisinstallateur of uw verhuurder.
- **Ik heb alleen koud stromend water.**
Controleer alle tappunten. Indien u op andere tappunten wel warm water heeft, neem dan contact op met uw huisinstallateur of uw verhuurder. Indien u op geen enkel tappunt warm water heeft, controleer dan of alle afsluiters van de warmte-unit en van de (binnen)installatie open staan. Als alles open staat dan belt u MeppelEnergie om de storing door te geven.
- **Wel warmte, geen warm tapwater.**
Heeft u wel warmte maar geen warm tapwater? In dit geval is er wel warmtelevering, maar veroorzaakt de warmte-unit wellicht de storing. Dan geeft u de storing door aan MeppelEnergie.
- **Lekkage aan de warmte-unit.**
Draai alle afsluiters van de warmte-unit in de meterkast dicht en neem contact op met MeppelEnergie.
- **Lekkage aan de verwarmingsleidingen, vloerverwarming, radiatoren of warm waterleidingen.**
Indien er waterschade dreigt, sluit dan alle afsluiters van de warmte-unit en neem contact op met uw huisinstallateur of uw verhuurder.
- **Geluidsklachten aan de (binnen)installatie.**
Een borrelend geluid in uw woning en/of radiatoren wordt veroorzaakt doordat er te veel lucht in uw verwarmingssysteem zit. De (binnen)installatie dient tenminste 1 maal per jaar te worden ontluicht. In de gebruikershandleiding van uw (binnen)installatie kunt u lezen hoe u dit moet doen. Heeft u geen gebruikers-handleiding gekregen neem dan contact op met uw huisinstallateur of uw verhuurder.
- **Geluidsklachten uit de meterkast .**
Controleer of het geluid afkomstig is uit de warmte-unit. Dit doet u door alle afsluiters te sluiten, waardoor er geen stroming meer over de warmte-unit is. Wanneer het geluid niet stopt, dan is dit waarschijnlijk niet afkomstig uit de warmte-unit. Ga dan na waar de geluidsbron zich bevindt. Indien het geluid stopt, dan ligt de geluids-oorzaak in de warmte unit. Neem dan contact op met MeppelEnergie. In overige gevallen met uw huisinstallateur of uw verhuurder.
- **Service en onderhoud aan uw verwarmingsinstallatie.**
Voor de goede werking van uw verwarmingsinstallatie is het advies om jaarlijks service en onderhoud uit te laten voeren door een erkende installateur.

Let op: er kan géén storing in het MeppelEnergie warmtenet zijn als:

- u warm tapwater heeft van 60°C;
- u slechts in één of enkele vertrekken geen warmte heeft, maar in andere wel.
- de aanvoertemperatuur bij de Kamstrup meter ca. 70°C +/- 10°C aangeeft. NB. In de meterkast hangt een handleiding van de Kamstrupmeter.
- de leiding van de warmte-unit naar de verdeler van de vloerverwarming warm is (dit is de leiding die is aangesloten op afsluiter 6; zie de tekening van de warmte-unit op pagina 3).

Stap 2: Wie moet u bellen?

- De warmte-unit, danwel onderdelen van de warmte-unit, is/zijn eigendom van MeppelEnergie.
- De (binnen)installatie (vloerverwarming, radiatoren) is eigendom van de woningeigenaar (bij huurwoningen is dit de verhuurder).
- Als u een radiator gaat vervangen/plaatsen of andere werkzaamheden aan de verwarmingsinstallatie gaat uitvoeren, stellen wij het zeer op prijs dat u contact opneemt met MeppelEnergie vóórdat aan de werkzaamheden wordt begonnen. Er zijn namelijk een aantal voorwaarden waar u aan moet voldoen.
Tevens moet u er rekening mee houden dat aluminium radiatoren, leidingen en radiatorcranken etc. niet geschikt zijn voor toepassing bij stadsverwarming.

Telefoonnummer Installateur	
----------------------------------------	--

(zelf invullen)

Storingsnummer MeppelEnergie¹	0522 – 856873 menukeuze: toets '1'
-----------------------------------------------------	----------------------------------------------

¹ In een aantal gevallen blijkt uit de door de monteur van de MeppelEnergie-storingsdienst uitgevoerde werkzaamheden dat de oorzaak van het probleem niet ligt in het MeppelEnergie-deel van de installatie, maar in de binneninstallatie. In dat geval behoudt MeppelEnergie zich het recht voor om de kosten hiervoor aan u als opdrachtgever in rekening te brengen.