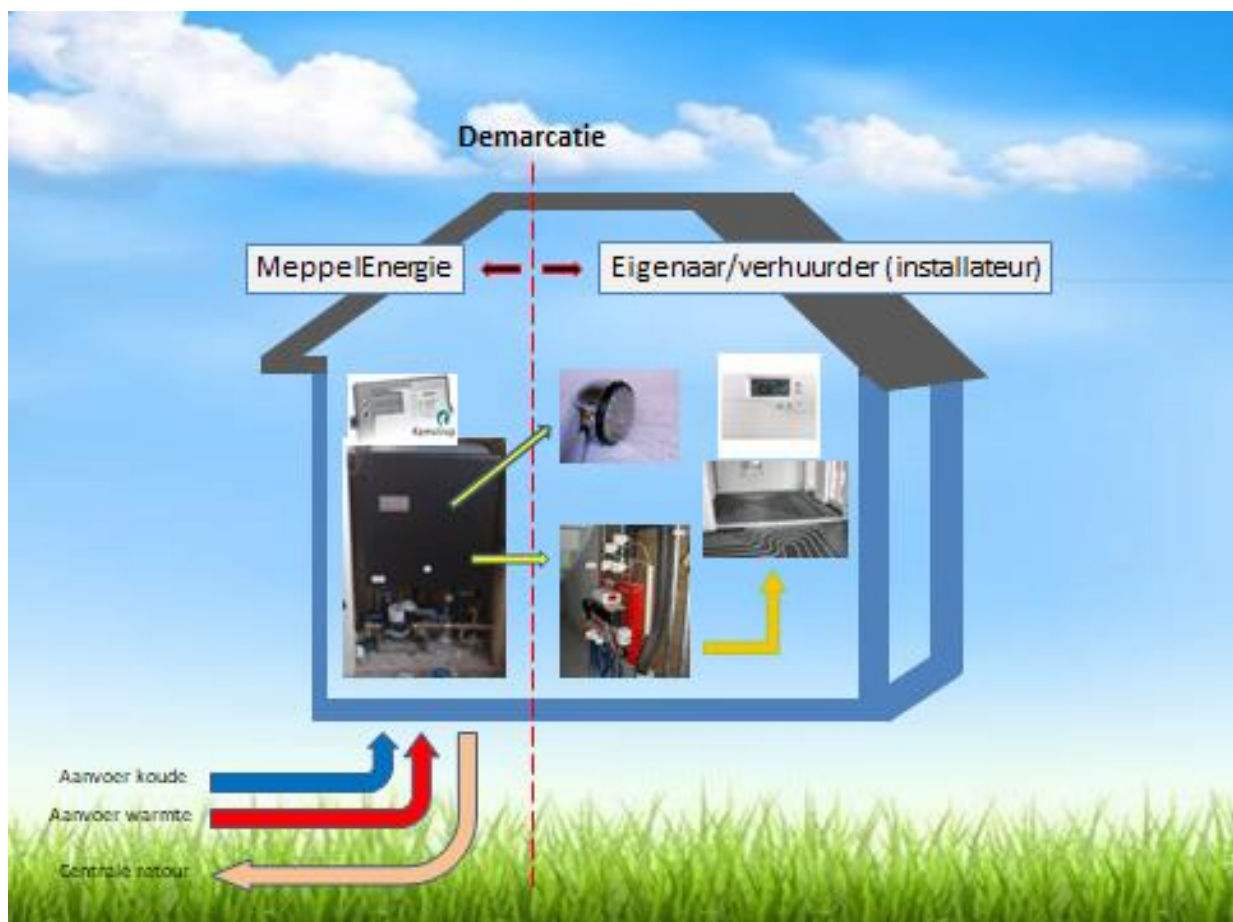


INFORMATIE WARMTE & KOELING STORING



Waar hangt het verbruik van warmte in mijn woning van af?

Er zijn verschillende aspecten die invloed hebben op het verbruik van warmte in uw woning. Hieronder vindt u de belangrijkste:

Hoe zien uw huis en de warmte-unit er uit?

Hoe groot is uw huis (m³ inhoud)? Staat uw woning vrij of in een rijtje? Hoe is de ventilatie geregeld? Zijn alle ruimtes goed geïsoleerd? Is de verwarmingsinstallatie goed ingeregeld? Allemaal zaken die bepalen hoeveel warmte u verbruikt. Het is ook belangrijk hoeveel liter tapwater uw warmte-unit (de zwart/grijze box in de meterkast) per minuut geeft. Er zijn verschillende warmte-units: van ca. 8, 10 of 12 liter per minuut (tapwatercapaciteit). Standaard plaatsen we de variant die 8 liter per minuut geeft. De tapwatercapaciteit van de warmte-unit zegt iets over hoeveel tapwater per minuut uit de warmte-unit kan komen. Een hogere tapwatercapaciteit betekent dat er meer warm water per minuut uit de warmte-unit komt.

Hoe gebruikt u warmte?

Hoeveel warmte u verbruikt hangt ook af van hoe warm u het graag wilt hebben in huis. En of u een paar ruimtes verwarmt of het hele huis. Als u vaak thuis bent zult u meer warmte verbruiken dan wanneer u veel weg bent. En hoe groter uw gezin, hoe meer u verbruikt. Dat geldt ook voor het verbruik aan warm tapwater. Door korter te douchen bespaart u warmte.

Bijzondere omstandigheden

Als u een nieuwbouwwoning heeft, dan verbruikt u in het eerste jaar meer dan normaal. Een nieuwbouwhuis is in het eerste jaar erg vochtig door vocht in stucwerk of andere (bouw)materialen. Dit vocht moet door verwarming wegtrekken uit uw huis. Dit noemen we droogstoken. Soms verbruikt u daardoor zelfs het dubbele van wat u normaal per jaar gaat verbruiken. Ook als een nieuwbouwwijk nog niet volgebouwd is, kunt u meer verbruiken. Uw huis staat dan vrij en kan harder afkoelen door de wind.

Wat is een 'normaal' verbruik van warmte voor mijn woning?

Er zijn dus heel wat aspecten die invloed hebben op uw warmteverbruik. Daarom kunnen we alleen een schatting maken van het warmteverbruik (inclusief warm waterverbruik) dat u mag verwachten. Het verbruik wordt bij warmte gemeten in Gigajoules(GJ). We kijken daarbij ook naar het type woning dat u heeft.

Type woning	Verwacht verbruik
Tussenwoning	Tussen 30 en 40 GJ*
Hoekhuis	Tussen 35 en 45 GJ*
Twee onder 1 kap	Tussen 40 en 50 GJ*
Vrijstaand	Tussen 50 en 60 GJ*

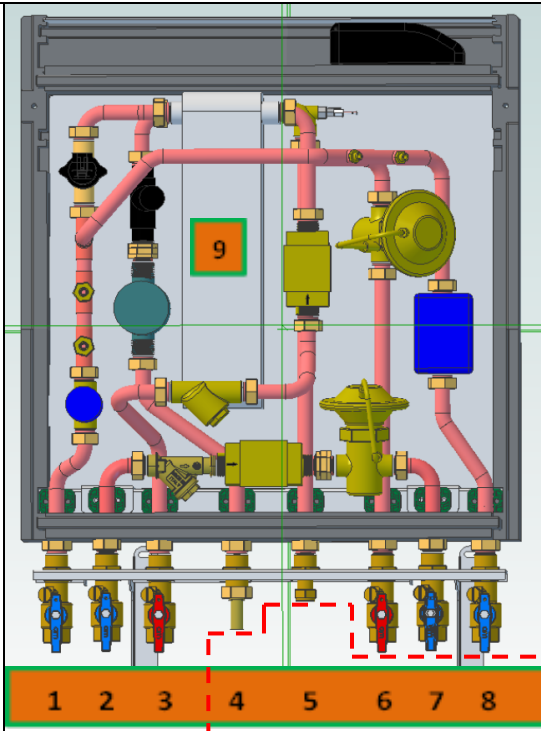

* 1 Gigajoule komt ongeveer overeen met 35 tot 40 m³ gas. Als gevolg van droogstoken kan het verbruik nog eens toenemen met 10 tot 30 Gigajoule in het eerste jaar.

Wat moet u doen bij storing?

Voor MeppelEnergie staat een comfortabele warmtelevering voorop. Het kan echter voorkomen dat er een storing optreedt in de levering van warmte en/of koude aan uw woning. Daarnaast kan het ook zijn dat de storing zich voordoet in de binneninstallatie.

In de meterkast van uw woning hangt een warmte-unit. Onderstaand staat een schematische afbeelding van deze unit met een verklaring van de diverse onderdelen.

Daarbij is tevens aangegeven waar de eigendomsgrens ligt. Deze eigendomsgrens is belangrijk om vast te stellen of een storing betrekking heeft op de installatieonderdelen waar MeppelEnergie verantwoordelijk voor is of dat de storing zich voordoet in de binneninstallatie die onder verantwoordelijkheid valt van de eigenaar (verhuurder) van de woning.

<p>1. Afsluiter: Deze afsluiter met blauwe hendel zit op de leiding waardoor het water teruggaat naar het centrale retour distributienet van MeppelEnergie B.V.</p> <p>2. Afsluiter: Deze afsluiter met blauwe hendel zit op de leiding waardoor water wordt aangevoerd uit het koude-distributienet van MeppelEnergie B.V.</p> <p>3. Afsluiter: Deze afsluiter met rode hendel zit op de leiding waardoor water wordt aangevoerd uit de warmte-distributienet van MeppelEnergie B.V.</p> <p>4. Aansluiting: Dit is de aansluiting van de leiding voor de aanvoer van koud drinkwaterleiding.</p> <p>5. Aansluiting: Dit is de aansluiting van de warm tapwaterleiding naar de sanitaire tappunten in uw woning.</p> <p>6. Afsluiter: Deze afsluiter met rode hendel zit op de leiding waardoor warm cv water naar uw verwarmingsinstallatie stroomt.</p> <p>7. Afsluiter: Deze afsluiter met blauwe hendel zit op de leiding waardoor koelwater naar uw vloerkoeling stroomt.</p> <p>8. Afsluiter: Deze afsluiter met blauwe knop zit op de leiding waardoor water van uw verwarmingssysteem wordt afgevoerd.</p> <p>9. Warmtewisselaar in afgifte set: Deze zorgt voor het verwarmen van het tapwater.</p>		 <p style="text-align: center;">Eigendomsgrens</p> <p style="text-align: center;">(binnen)installatie woning/appartement</p>
--	---	--

Aan de hand van de vragen kunt u bepalen waar de storing zich voordoet (stap 1) en wie u vervolgens kunt bellen om de storing te verhelpen (stap 2).

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.

INFORMATIE WARMTE, KOELING EN STORING

- **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 ontlucht. In de gebruikershandleiding van uw (binnen)installatie kunt u lezen hoe u dit moet doen. Heeft u geen gebruikershandleiding 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 geén 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.