

## **Afsluitbeleid Ennatuurlijk 2022 bij opzegging overeenkomst voor particuliere en kleinzakelijke klanten**

Ben je een particuliere of kleinzakelijke gebruiker (aansluiting tot 100kW) en tevens eigenaar van het pand dat je wilt laten afsluiten? En heb je een warmte- en/of koude-overeenkomst voor dit pand met Ennatuurlijk gesloten, maar wil je niet meer van ons afnemen, terwijl je er wel blijft wonen of ondernemen? Dan is een opzegging van de overeenkomst onder voorwaarden mogelijk. De levering wordt dan stopgezet en je aansluiting wordt afgesloten. Wat daarbij komt kijken leggen we hieronder uit.

### **Wat gebeurt er als ik heb opgezegd?**

Na ontvangst van je opzegging doen we het volgende:

1. We toetsen je aanvraag om te kijken of opzegging mogelijk en technisch uitvoerbaar is. Eventueel komen we langs om de situatie te beoordelen (zie kader 'Soms is opzeggen niet mogelijk');
2. Je ontvangt vervolgens een bericht of opzegging wel of niet mogelijk is;
3. Zo ja, dan ontvang je een rekening voor de afsluiting. Wat de kosten zijn, lees je verderop in dit afsluitbeleid.
4. Na ontvangst van de betaling zetten wij je verzoek door naar onze onderhoudspartner. Die neemt contact met je op voor het maken van een afspraak voor de afsluiting. De werkzaamheden vragen enige voorbereiding. We streven ernaar om de afsluiting binnen 15 werkdagen na ontvangst van je betaling uit te voeren;
5. Je ontvangt een formele bevestiging dat we de afsluiting in gang gaan zetten;
6. De onderhoudspartner voert de afsluiting op de afgesproken datum uit:
  - a. Warmte-aansluiting: Vooraf sturen we brieven naar de bewoners in je wijk omdat we de warmtevoorziening tijdens de werkzaamheden tijdelijk moeten onderbreken. Bij een afsluiting in de winter kunnen we daarom genoodzaakt zijn om de afsluiting in twee delen uit te voeren. 's Winters worden de afsluiters alvast dichtgezet en vergrendeld. Als het stookseizoen voorbij is, wordt een nieuwe afspraak ingepland voor de overige werkzaamheden.
  - b. Opzegbare koude-aansluitingen: De werkzaamheden bestaan uit het dichtzetten en vergrendelen van de afsluiter op de koude-leidingen en het wijzigen van de aansluiting en instellingen van de thermostaat. Voor een afsluiting moeten we de koudelevering in de wijk soms kort onderbreken. Als het hoog zomer is, kunnen we daarom genoodzaakt zijn om de werkzaamheden op een ander moment te plannen.
7. Je ontvangt een eindafrekening voor de warmte en/of koudelevering tot aan de datum van afsluiting door onze onderhoudspartner.

De hoofdleiding en de aansluitleidingen (tot en met de eindkappen waarmee we de leiding afsluiten) blijven eigendom van Ennatuurlijk. Het kan voorkomen dat we hieraan onderhoudswerkzaamheden moeten verrichten. Daarom behouden we het recht op toegang tot deze installatie. We nemen dan natuurlijk van tevoren contact met je op voor een afspraak.

### **Hoe gaat een afsluiting van het warmtenet?**

Waar mogelijk hanteren we bij afsluiting de volgende standaardmethode:

- We halen (indien nodig) de druk van het warmtenet in de wijk.
- We onderbreken de aansluiting vlak voor de eerste afsluiters in de woning (gezien vanaf het leidingnet).
- We werken de overgebleven leidinguiteinden van de aansluiting waterdicht af met eindkappen. De leidingen blijven dus zichtbaar in de meterkast.
- We verwijderen de warmtemeter en eventuele andere onderdelen die van Ennatuurlijk zijn, zoals de afleverset.

\*Alle genoemde bedragen zijn prijspeil 2022 en inclusief 21% btw.

Soms zijn er aanvullende werkzaamheden nodig of gewenst, bijvoorbeeld omdat je wilt dat de leidingen niet langer zichtbaar zijn. Of omdat de standaard afsluitmethode technisch gezien niet mogelijk is. Ennatuurlijk bepaalt vooraf of in jouw situatie de standaard afsluitmethode voldoet of dat er aanvullende werkzaamheden nodig zijn.

#### **Wat kost een afsluiting?**

- Een standaard afsluiting kost € 423,-\*. . De kosten voor het afsluiten van alleen je koude-aansluiting bedragen € 290,-\*..
- Zijn er meer werkzaamheden nodig, dan maken we daarvoor een offerte op maat. Het maximum tarief dat wij in rekening mogen brengen voor een definitieve afsluiting van het warmtenet bedraagt € 2.893,67\*.

#### **Soms is opzeggen niet mogelijk**

Voor zowel warmte als koude geldt dat wij in bepaalde situaties geen gevolg hoeven te geven aan een opzegging van de overeenkomst, namelijk als:

- (a) het technisch niet mogelijk is de levering van warmte en/of koude geheel te beëindigen en/of
- (b) beëindiging van de levering leidt tot aanzienlijk blijvend nadeel voor een andere gebruiker.

Bij een systeem met bodembalans (zoals WKO) is de levering van warmte en koude bijvoorbeeld onlosmakelijk met elkaar verbonden, waardoor warmte en koude alleen gecombineerd kan worden opgezegd (op voorwaarde dat opzegging geen blijvende nadelige gevolgen heeft voor andere klanten). Bij een warmtekostenverdeling-aansluiting (WKV-aansluiting) is opzegging niet mogelijk omdat dit een collectief systeem is.

#### **Hoe kun je jouw pand weer laten aansluiten op het warmtenet?**

Je kunt een heraansluiting aanvragen bij onze klantenservice.

- Voor een heraansluiting brengen we geen kosten in rekening als de afsluiting volgens de standaardmethode is uitgevoerd.

Was bij de afsluiting maatwerk nodig, dan maken we een offerte op maat voor een heraansluiting. Het maximumtarief dat wij in rekening mogen brengen voor een heraansluiting op het warmtenet bedraagt € 4.959,14\*.

#### **Verhuizingen**

Dit afsluitbeleid geldt niet bij verhuizingen. Bij een verhuizing kunnen particulieren en kleinzakelijke gebruikers (eigenaren én huurders) de leveringsovereenkomst gewoon opzeggen, met inachtneming van het opzegtermijn zoals is vastgelegd in de leveringsovereenkomst en de algemene voorwaarden.

#### **Wijzigingen voorwaarden**

Deze voorwaarden kunnen door Ennatuurlijk worden gewijzigd aan de hand van veranderende wet- en regelgeving, ontwikkelingen op de markt of voortschrijdend inzicht. De actuele voorwaarden vind je op onze website.

#### **Klantenservice Ennatuurlijk.**

Heb je vragen over het afsluitbeleid? De medewerkers van onze klantenservice helpen je graag verder. Ze zijn telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur op 085-2734567. Mailen kan ook: [klantenservice@ennatuurlijk.nl](mailto:klantenservice@ennatuurlijk.nl).

\*Alle genoemde bedragen zijn prijspeil 2022 en inclusief 21% btw.