

## **Afsluitbeleid Ennatuurlijk 2023 voor particuliere en kleinzakelijke klanten**

Ben je een particuliere of kleinzakelijke gebruiker (aansluiting tot 100kW) en wil je geen warmte- en/of koude meer van ons afnemen? Dan is een afsluiting onder voorwaarden mogelijk. De levering wordt dan stopgezet en je aansluiting wordt afgesloten. Wat daarbij komt kijken leggen we hieronder uit.

### **Wanneer wil je afsluiten?**

Bij je aanvraag voor afsluiting van je warmte- en/of koude-aansluiting kun je kiezen uit twee opties:

- Standaardafsluiting: we streven ernaar om binnen 15 werkdagen (na betaling van de afsluitnota) je pand af te sluiten van warmte en koude. We plannen een datum die voor jou goed uitkomt.
- Spoedafsluiting: je hebt al een werkende alternatieve voorziening voor warmte en/of koude en warm water en je wilt zo snel mogelijk worden afgesloten van warmte en koude. We maken je afsluiting dan zo snel mogelijk in orde.

### **Wat gebeurt er als ik om een standaardafsluiting heb gevraagd?**

Na ontvangst van je aanvraag om afsluiting doen we het volgende:

1. We toetsen je aanvraag om te kijken of je verzoek om afsluiting mogelijk en technisch uitvoerbaar is. Eventueel komen we langs om de situatie te beoordelen (zie kader 'Soms is afsluiting niet mogelijk');
2. Je ontvangt vervolgens een bericht of afsluiting 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.
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: Voor een afsluiting moeten we de warmtelevering in je wijk tijdelijk 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. Vooraf laten we de bewoners in je wijk per brief weten wanneer de werkzaamheden plaatsvinden.
  - b. Afsluitbare koude-aansluitingen: 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. De werkzaamheden bestaan uit het dichtzetten en vergrendelen van de afsluiter op de koudeleidingen en het wijzigen van de aansluiting en instellingen van de thermostaat.
7. Je ontvangt een eindafrekening voor de warmte- en/of koudelevering tot aan de datum van afsluiting door onze onderhoudspartner.

Let op: 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.

### **Wat gebeurt er als ik om een spoedafsluiting heb gevraagd?**

Als je zo snel mogelijk je warmte- en/of koude-aansluiting wilt laten afsluiten, dan doorlopen we bovenstaande standaardprocedure versneld.

1. Zodra je de factuur voor de afsluiting hebt betaald, laten we de afsluiting alvast administratief ingaan op de betalingsdatum. We brengen je vanaf dat moment geen

\*Alle genoemde bedragen zijn prijspeil 2023 en inclusief 21% btw.

verbruikskosten en geen vaste kosten meer in rekening<sup>1</sup>, op voorwaarde dat je vanaf dat moment geen koude en warmte meer afneemt. Je moet dus al een werkende alternatieve voorziening voor warmte en/of koude en warm tapwater hebben klaar staan.

2. Onze onderhoudspartner maakt zo snel mogelijk een afspraak voor de daadwerkelijke afsluiting.
3. De eindafrekening volgt na de daadwerkelijke afsluiting en is gebaseerd op de meterstand op de dag van de daadwerkelijke afsluiting. Mocht je tussen de administratieve afsluitingsdatum en de daadwerkelijke afsluiting toch nog warmte en/of koude hebben afgenomen, dan brengen we die tegen de dan geldende tarieven in rekening bij de eindafrekening.

### **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.

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?**

- Afsluiting van je warmte- en/of koude-aansluiting kost € 423,-\*. De kosten voor het afsluiten van alleen je koude-aansluiting bedragen € 393,19,-\*.
- 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 € 4.127,31\*.

### **Soms is afsluiting niet mogelijk**

Voor zowel warmte als koude geldt dat wij in bepaalde situaties geen gevolg hoeven te geven aan een afsluitverzoek, 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 afsluiting geen blijvende nadelige gevolgen heeft voor andere klanten). Bij een warmtekostenverdeling-aansluiting (WKV-aansluiting) is afsluiting niet mogelijk omdat dit een collectief systeem is.

---

<sup>1</sup> Let op: het kan zijn dat je nog een voorschotnota ontvangt over de lopende maand. Deze nota moet je nog wel betalen. Bij de eindafrekening verrekenen we de betaalde voorschotten met de daadwerkelijk gemaakte kosten. Dus heb je na de administratieve afsluitingsdatum geen warmte of koude meer afgenomen, dan hoef je daar ook niet voor te betalen.

\*Alle genoemde bedragen zijn prijspeil 2023 en inclusief 21% btw.

### **Hoe kun je jouw pand weer laten aansluiten?**

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 € 5337,39 \*. (Het maximumtarief voor meermalen boven de 25 meter bedraagt € 315,40\* per meter.)

### **Verhuizingen**

Dit afsluitbeleid geldt niet bij verhuizingen. Bij een verhuizing kunnen particulieren en kleinzakelijke gebruikers (eigenaren én huurders) contact met ons opnemen over een opzegging van de leveringsovereenkomst.

### **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 2023 en inclusief 21% btw.