

Sociale beschermingsmaatregelen warmte van warmtenetten

10/01/2020

Een informatiebundel voor hulpverleners, doorverwijzers en
intermediaren van huishoudelijke afnemers van warmtenetten.

Een uitgave van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt en het Vlaams Energieagentschap.



Koning Albert II-laan 20 bus 19

1000 Brussel

info@vreg.be

www.vreg.be

Facebook: <https://www.facebook.com/energiewijzerVREG/>

Twitter: https://twitter.com/vreg_be

Schrijf u in op onze nieuwsbrief om op de hoogte te blijven (onderaan www.vreg.be)

VLAAMS ENERGIEAGENTSCHAP

Koning Albert II-laan 20 bus 17

1000 Brussel

energie@vlaanderen.be

www.energiesparen.be

Facebook: <https://www.facebook.com/energiesparenbe/>

Twitter: <https://twitter.com/energiesparenbe>

Inhoudsopgave

1	Waarover gaat deze brochure?	4
2	Warmtenetten, wat komt erbij kijken?	5
2.1	Wat staat er in het warmteleveringscontract?	6
2.2	De warmtefactuur: frequentie en betalingsmogelijkheden	6
2.3	Verplichte meters voor correcte facturatie.....	6
3	Sociale beschermingsmaatregelen	7
3.1	Wat als de afnemer de warmtefactuur niet kan betalen?	8
	Warmtefactuur.....	9
	Herinneringsbrief	10
	Ingebrekestelling.....	10
	Afbetalingsplan	10
	Wie betaalt de kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen?	10
	Wanneer kan wanbetaling leiden tot het opzeggen van het leveringscontract door de warmteleverancier?	10
3.2	Wanneer kan een warmteleverancier het leveringscontract opzeggen?	11
3.3	Hoe verloopt de procedure voor het opzeggen van een leveringscontract?	12
3.3.1	Brief intentie opzegging leveringscontract	14
3.3.2	Schriftelijk verzoek tot afsluiting warmtelevering aan de Lokale Adviescommissie (LAC).....	14
3.3.3	LAC-werking.....	14
3.3.3.1	<i>Sociaal onderzoek</i>	14
3.3.3.2	<i>Uitnodiging voor LAC-vergadering</i>	14
3.3.3.3	<i>De LAC-vergadering</i>	14
3.3.3.4	<i>LAC-advies</i>	14
3.3.4	Opzeggingstermijn, afsluiting en eindafrekening na positief LAC-advies.....	15
3.4	Wanneer kan de warmtelevering toch afgesloten worden?	15
3.5	Hoe kan de afnemer de warmtelevering opnieuw laten aansluiten?	17
4	Wat bij verhuis?	17
4.1	Procedure bij slecht geregelde verhuis.....	17
4.2	Wat moet een woningeigenaar doen als een huurder vertrekt en er nog geen nieuwe huurder is?.....	18
5	Wat bij leegstand?	18
6	Wat bij vragen of klachten over warmtelevering of factuur?	18
7	Juridische rechtsgrond	18
	Bijlage: Vergelijking procedure aansluiting en afsluiting warmtenetten versus elektriciteit en aardgas	19

1 Waarover gaat deze brochure?

Deze brochure gaat over de sociale beschermingsmaatregelen voor huishoudelijke klanten die warmte afnemen van een warmtenet.

Het doelpubliek is niet de huishoudelijke klant zelf, maar tussenpersonen of intermediairs zoals o.a. warmtenetbedrijven en Lokale Adviescommissies (LAC) binnen de OCMW's.

Een warmtenet of koudenet is een geheel van onderling verbonden leidingen en de daarmee verbonden hulpmiddelen die nodig zijn voor stadsverwarming of -koeling. Stadsverwarming of -koeling is de distributie van thermische energie in de vorm van stoom, warm water of gekoelde vloeistoffen vanuit een centrale productie-installatie via een netwerk dat verbonden is met meerdere gebouwen of locaties, voor het verwarmen of koelen van ruimten of processen.

Een warmtenet is meestal een lokaal netwerk van ondergrondse leidingen dat warmte van een plaats naar een andere nabije plaats transporteert, bijvoorbeeld van een bedrijf naar een woonwijk in de buurt. Warmtenetten zorgen er in principe voor dat er minder warmte verspild wordt. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de warmte die vrijkomt bij de verbranding van huisvuil, de opwekking van elektriciteit, of restwarmte uit een industrieel bedrijf. Op vele plaatsen gaat deze warmte verloren, maar dankzij een warmtenet kan deze warmte effectief benut worden. Warmtenetten kunnen ook warmte uit hernieuwbare bronnen verdelen. Daarom zijn ze belangrijk voor de energievoorziening van de toekomst. Andere voordelen van een warmtenet zijn:

- Plaatsbesparing, omdat er geen individuele verwarmingsketel meer nodig is. De afleverset van een warmtenet is veel compacter;
- Eenvoud in het onderhoud van de afleverset, zonder verplichting voor tweejaarlijks nazicht;
- Geen rookgassen en dus minder vervuiling in woonwijken. Dit betekent ook dat er geen risico bestaat op CO-vergiftiging door toedoen van een gas- of stookolieketel. Rookgassen worden enkel in de verwarmingscentrale uitgestoten (afhankelijk van de gebruikte bron).

Een nadeel van warmtenetten is dat er meestal maar één leverancier in het warmtenet is, en dat de afnemer dus geen mogelijkheid heeft om van leverancier te wisselen, bijvoorbeeld om een gunstiger contract af te sluiten.

Om de leesbaarheid van deze brochure te verbeteren, spreken we hier enkel over warmte, terwijl we telkens alle 'thermische energie' bedoelen. We gebruiken termen als 'warmte', 'warmtenet', 'warmteproducent', 'warmtenetbeheerder', 'warmteleverancier', 'warmteleveringscontract' en 'warmtefactuur' waar telkens warmte *en* koude bedoeld wordt, dus warmtenet én koudenet, warmte- én koudeproducent,....

Meer uitleg over welke systemen warmtenetten zijn vindt u via volgende link:

<https://www.vreg.be/nl/warmte-en-koudenetten>

2 Warmtenetten, wat komt erbij kijken?

Bij een warmtenet is minstens één warmteproducent, warmtenetbeheerder, warmteleverancier en afnemer betrokken. Een bedrijf of bijvoorbeeld ook een energiecoöperatie mag zowel de productie, de levering als de distributie van de warmte organiseren. Er is geen vereiste voor *unbundling* of ontvlechting (cf. een verplichte scheiding tussen de leverings-/productie- en netactiviteiten) op dit vlak. Dat is wel het geval bij elektriciteit en aardgas.

De organisatiemodellen van warmtenetten in Vlaanderen kunnen dus sterk verschillen, naargelang de lokale behoeften en troeven. Hieronder gaan we dieper in op de rol van de warmteproducent, de warmtenetbeheerder, de warmteleverancier en de huishoudelijke afnemer.

Warmteproducent

De warmteproducent is een natuurlijk persoon of rechtspersoon die beschikt over een warmtebron voor het warmtenet. Er zijn verschillende soorten warmtebronnen: restwarmtebronnen, hernieuwbare warmtebronnen en de klassieke fossiele bronnen. Restwarmte komt vrij bij elektriciteitscentrales, afvalverbrandingsovens, industriële processen en koelinstallaties. Hernieuwbare warmtebronnen zijn thermische zonnecollectoren, diepe en ondiepe geothermie, biomassa, drinkwaterwinning, oppervlaktewater, rioolwater,...

Warmtenetbeheerder

De warmtenetbeheerder heeft volgende taken:

- het warmtenet beheren en ontwikkelen;
- het verzekeren van de capaciteit om de behoeften op het warmtenet te vervullen;
- het warmtenet onderhouden en onderbrekingen herstellen;
- de plannen van het warmtenet beheren;
- aansluitingen voorzien;
- toegang tot het warmtenet verlenen;
- het toegangsregister beheren;
- warmtemeters plaatsen en beheren;
- meetgegevens aflezen, verwerken en verstrekken;
- energiefraude opsporen en maatregelen nemen;
- de tarieven en voorwaarden voor aansluiting bekendmaken;
- de tarieven en voorwaarden voor toegang door toegangshouder bekendmaken.

Warmteleverancier

De warmteleverancier is de natuurlijke persoon of rechtspersoon die warmte verkoopt aan afnemers, zijn taken zijn:

- warmte leveren;
- de warmtelevering en het gebruik van het warmtenet factureren;
- het evenwicht voorzien tussen de warmte-injectie en -afname ;
- klachten behandelen;
- sociale beschermingsmaatregelen verzekeren voor huishoudelijke klanten.

Een warmteleverancier kan warmtenetbeheerder zijn en omgekeerd en ook warmteproducent.

Huishoudelijke warmte-afnemers

De huishoudelijke afnemers zijn natuurlijke personen die warmte van een warmtenet afnemen voor de woning waar zij gedomicilieerd zijn. De huishoudelijke afnemer kan een warmteleveringscontract sluiten met een warmteleverancier.

2.1 Wat staat er in het warmteleveringscontract?

Een huishoudelijk warmteleveringscontract geeft informatie over:

- de identiteit en het adres van de warmteleverancier;
- de identiteit en het adres van de warmtenetbeheerder;
- de geleverde diensten en de bijhorende prijs;
- de duur van het leveringscontract;
- de klachtenprocedure van de warmteleverancier;
- de procedure om een geschil met de warmteleverancier in te leiden;
- de kwaliteit van de dienstverlening en de vergoedingen en terugbetalingsregelingen die gelden als de warmteleverancier die kwaliteit niet haalt (bijvoorbeeld in het geval van onnauwkeurige of te late facturering);
- de voorwaarden voor het verlengen en het beëindigen van het leveringscontract;
- het bestaan van het recht op opzegging.

2.2 De warmtefactuur: frequentie en betalingsmogelijkheden

De warmteleverancier bezorgt de afnemer minstens jaarlijks een afrekeningsfactuur voor de verkoop en het transport van warmte (op voorwaarde dat hij over de nodige meterstanden beschikt).

Hij stuurt de warmtefactuur gratis naar de afnemer, en eventueel ook naar een derde partij. De afnemer heeft de keuze om de factuur schriftelijk of elektronisch te ontvangen.

De warmtefactuur moet altijd correct betaald worden. Daarvoor biedt de warmteleverancier flexibele betalingsmogelijkheden: per maand of per kwartaal + via overschrijving of domiciliëring.

De facturen vestigen ook de aandacht op het warmteverbruik en mogelijkheden voor energiebesparing.

Schriftelijke facturen tonen de evolutie van het werkelijke warmteverbruik onderverdeeld per half jaar. Op vraag kan dit ook per kwartaal of mogelijk nog gedetailleerder gevisualiseerd worden.

In een elektronische factuur wordt het verbruik minimum per kwartaal uitgesplitst.

De factuur verwijst ook naar (o.a. website van) onafhankelijke consumentenadviescentra, de VREG en van het Vlaams Energieagentschap voor tips rond energiebesparing.

2.3 Verplichte meters voor correcte facturatie

Inzicht in het energieverbruik motiveert de afnemer om energie te besparen. Een nauwkeurige meting voorkomt ook discussie over de verdeling van de kosten. In appartementsgebouwen en multifunctionele gebouwen die aangesloten zijn op een warmtenet zijn twee soorten warmtemeters verplicht:

- een meter ter hoogte van de centrale warmtewisselaar of op het centrale punt waar de warmte van het warmtenet het appartementsgebouw binnenkomt, en
- per wooneenheid een individuele warmtemeter om de exacte afname van elke afnemer te kennen.

In individuele woningen volstaat één meter.

Meer informatie over:

- de verplichte centrale warmtemeting: <https://www.energiesparen.be/centrale-warmtemetingen>
- de verplichte individuele warmtemeting op <https://www.energiesparen.be/individuele-warmtemetingen>

3 Sociale beschermingsmaatregelen

Elektriciteit en verwarming zijn basisbehoeften. Ook wie aangesloten is op een warmtenet heeft recht op onafgebroken warmtelevering¹. Daarom voorziet de energiewetgeving een aantal sociale beschermingsmaatregelen. De sociale beschermingsmaatregelen die we in deze brochure beschrijven, gelden alleen voor de huishoudelijke afnemer (natuurlijke persoon) met een contract voor de levering van warmte via een warmtenet aan de woning waar hij/zij gedomicilieerd is. Als globaal uitgangspunt zijn de procedures qua bescherming dezelfde als bij elektriciteit en aardgas. In een bijlage geven we een vergelijking van de verschillen en gelijkenissen tussen de procedures.

In een appartementsgebouw² kan een tussenpersoon warmte afnemen van een warmteleverancier op een warmtenet en die warmte op zijn beurt verder verdelen aan de huishoudelijke afnemers. Zo'n tussenpersoon (bijvoorbeeld syndicus of vereniging van mede-eigenaars, natuurlijk persoon of rechtspersoon) is ook een warmteleverancier. Wie via zo'n tussenpersoon warmte van het warmtenet afneemt, heeft ook recht op de sociale beschermingsmaatregelen. Het is deze tussenpersoon die hiervoor verantwoordelijk is.

De verschillende warmteleveranciers kunnen aankloppen bij de LAC (lokale adviescommissie) om dossiers te laten behandelen. De OCMW's moeten dan ook een samenwerking opzetten met die warmte- en koudeleveranciers om een LAC te vormen in gevallen van vragen tot afsluiting. Enkel de warmtenetbeheerder kan de afsluiting uitvoeren.

¹ Enkel in een beperkt aantal situaties mag de warmtenetbeheerder de warmtelevering toch afsluiten (zie 3.4)

² Onder appartementsgebouw wordt verstaan: een gebouw met minstens twee wooneenheden.

Een wooneenheid is elke afzonderlijke eenheid in een woongebouw die over de nodige voorzieningen beschikt om autonoom te functioneren. Dat wil zeggen: de afzonderlijke eenheid moet beschikken over een woonruimte in combinatie met een toilet, een douche of bad en een keuken of kitchenette. Wanneer warmte uit een warmtenet door een tussenpersoon wordt verdeeld in een gebouw met studentenkamers of een rustverzorgingstehuis wordt deze persoon niet als een warmteleverancier beschouwd en zijn de eindafnemers ook niet beschermd.

3.1 Wat als de afnemer de warmtefactuur niet kan betalen?

Warmtefacturen moeten correct betaald worden. Wij raden afnemers aan om niet te wachten op een herinneringsbrief. Wie moeite heeft om de facturen te betalen, kan het best onmiddellijk een afbetalingsplan aanvragen bij:

- de warmteleverancier;
- het OCMW of CAW, of
- een erkend schuldbemiddelaar.

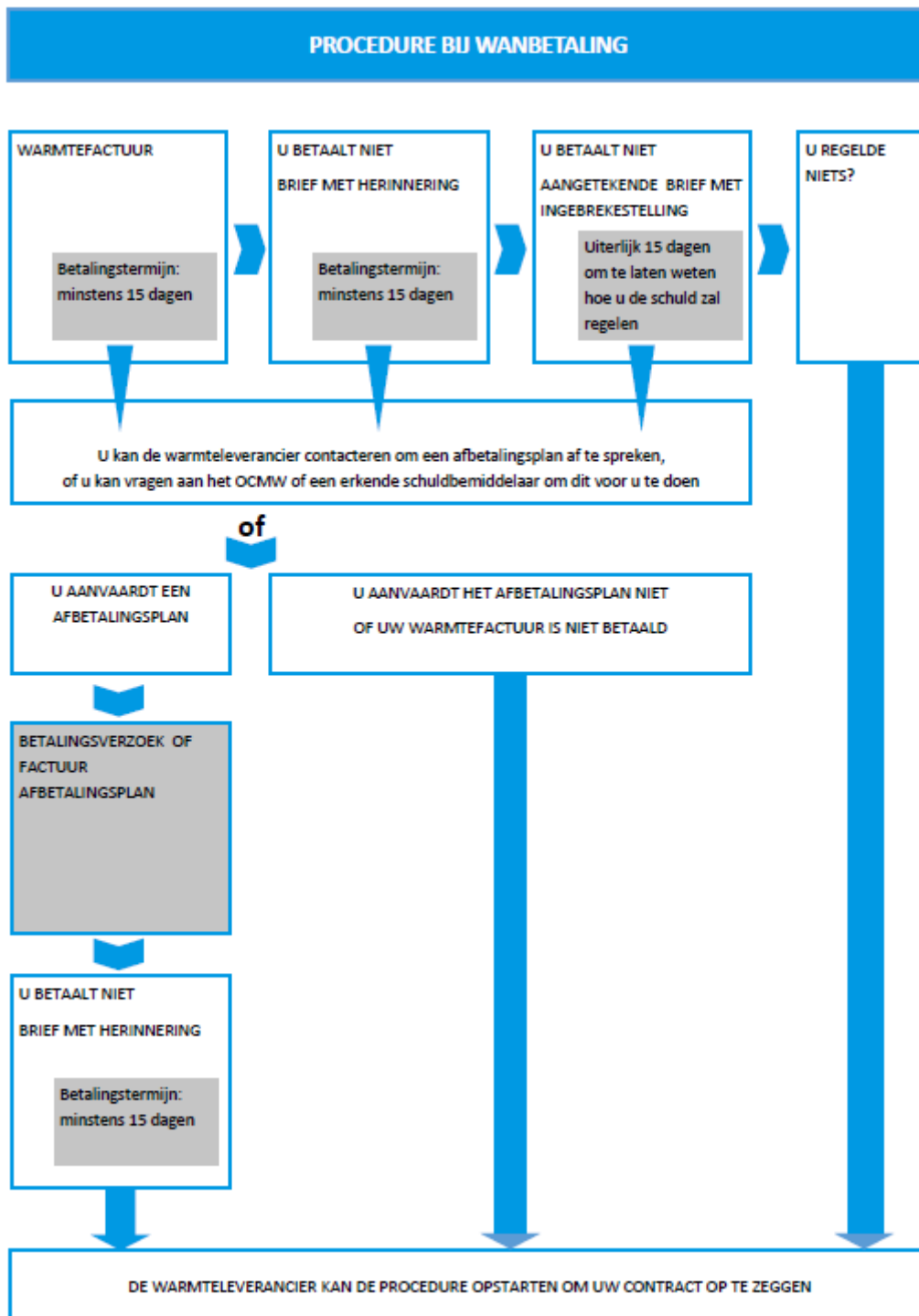
Hoe sneller de afnemer een regeling treft met de warmteleverancier, hoe minder de schuld oploopt en hoe kleiner de kans op bijkomende kosten.

Als de afnemer niet op tijd betaalt, start de warmteleverancier een vaste procedure om de schulden te innen. De 'procedure bij wanbetaling' zorgt ervoor dat:

- de warmtelevering niet onmiddellijk afgesloten wordt;
- de afnemer een aantal kansen krijgt om de betalingsproblemen op te lossen.

Opmerking: De federale overheid is bevoegd voor het vastleggen van sociale maximumprijzen. Vandaag zijn er nog geen sociale maximumprijzen voor warmte van warmtenetten.

Volgende figuur illustreert de stappen van de procedure bij wanbetaling die van toepassing is voor huishoudelijke afnemers van warmte via een warmtenet.



We lichten een aantal elementen toe die aan bod komen in de procedure bij wanbetaling:

Warmtefactuur

De warmteleverancier stuurt een warmtefactuur, waarop de uiterste betaaldatum vermeld staat. De afnemer krijgt minstens vijftien kalenderdagen tijd om te betalen, gerekend vanaf de ontvangst van de warmtefactuur. De warmtefactuur wordt geacht ontvangen te zijn op de derde werkdag na de verzending ervan.

Herinneringsbrief

Werd de warmtefactuur niet betaald op de uiterste betaaldatum? Dan stuurt de warmteleverancier een herinneringsbrief naar de afnemer. In deze brief beschrijft hij wat er verder gebeurt bij niet-betaling. Hij stelt ook voor om binnen een vermelde termijn een afbetalingsregeling af te spreken met zijn klantendienst, het OCMW of een erkend schuldbemiddelaar. De afnemer krijgt hiervoor minstens vijftien kalenderdagen na de verzending van de herinneringsbrief.

Ingebrekestelling

Is binnen de vermelde termijn na de herinneringsbrief de warmtefactuur nog niet betaald en werd er ook geen afbetalingsplan afgesloten? Dan kan de warmteleverancier de afnemer in gebreke stellen via een aangetekende brief. Net zoals in de herinneringsbrief zal de warmteleverancier de afnemer voorstellen een afbetalingsregeling af te spreken met zijn klantendienst, het OCMW of een erkend schuldbemiddelaar. De afnemer krijgt vijftien kalenderdagen vanaf de verzending van de ingebrekestelling om schriftelijk aan de warmteleverancier te laten weten hoe de schuld geregeld zal worden. In deze brief beschrijft de warmteleverancier ook wat er verder gebeurt als de afnemer niet betaalt of geen afbetalingsplan aanvaardt (bijvoorbeeld aanvraag tot opzeggen van het leveringscontract).

Afbetalingsplan

Als de afnemer een afbetalingsplan aanvaardt, moet hij de afgesproken bedragen stipt betalen en de vervaldatum stipt respecteren. De betalingstermijn voor het afbetalingsplan bedraagt minimum vijftien kalenderdagen, te rekenen vanaf de ontvangst van de factuur of het betalingsverzoek in het kader van het afbetalingsplan. Die factuur of het betalingsverzoek wordt geacht ontvangen te zijn op de derde werkdag na de verzending ervan.

Komt de afnemer de overeengekomen afbetalingsverplichtingen niet stipt na? Dan stuurt de warmteleverancier een herinneringsbrief met de vraag om binnen de vermelde termijn de voorgelegde schijven van het afbetalingsplan alsnog te betalen. De afnemer krijgt hiervoor minstens vijftien kalenderdagen na de verzending van die herinneringsbrief. In deze brief beschrijft de warmteleverancier ook wat er verder gebeurt als er niet betaald wordt (bijvoorbeeld aanvraag tot opzeggen van het leveringscontract).

Wie betaalt de kosten voor herinneringsbrieven en ingebrekestellingen?

De warmteleverancier mag extra kosten aanrekenen voor het versturen van herinneringsbrieven en ingebrekestellingen, behalve aan beschermden klanten. De warmteleverancier mag een nalatighedsinterest aanrekenen. Die mag niet meer bedragen dan de wettelijke interest.

Wanneer kan wanbetaling leiden tot het opzeggen van het leveringscontract door de warmteleverancier?

De warmteleverancier kan een procedure opstarten om het leveringscontract op te zeggen als:

- de afnemer niet binnen de vijftien kalenderdagen na de ingebrekestelling schriftelijk aan de warmteleverancier laat weten hoe hij de schuld zal regelen;
- de afnemer vijftien kalenderdagen nadat hij de warmteleverancier contacteerde om een afbetalingsregeling af te spreken, het afbetalingsplan nog niet heeft aanvaard of de warmtefactuur nog niet heeft betaald;
- de afnemer een afbetalingsplan aanvaardde, maar de overeengekomen afbetalingsverplichting niet naleefde en als binnen de vijftien kalenderdagen na verzending van de herinneringsbrief de voorgelegde schijven van het afbetalingsplan nog niet betaald zijn.

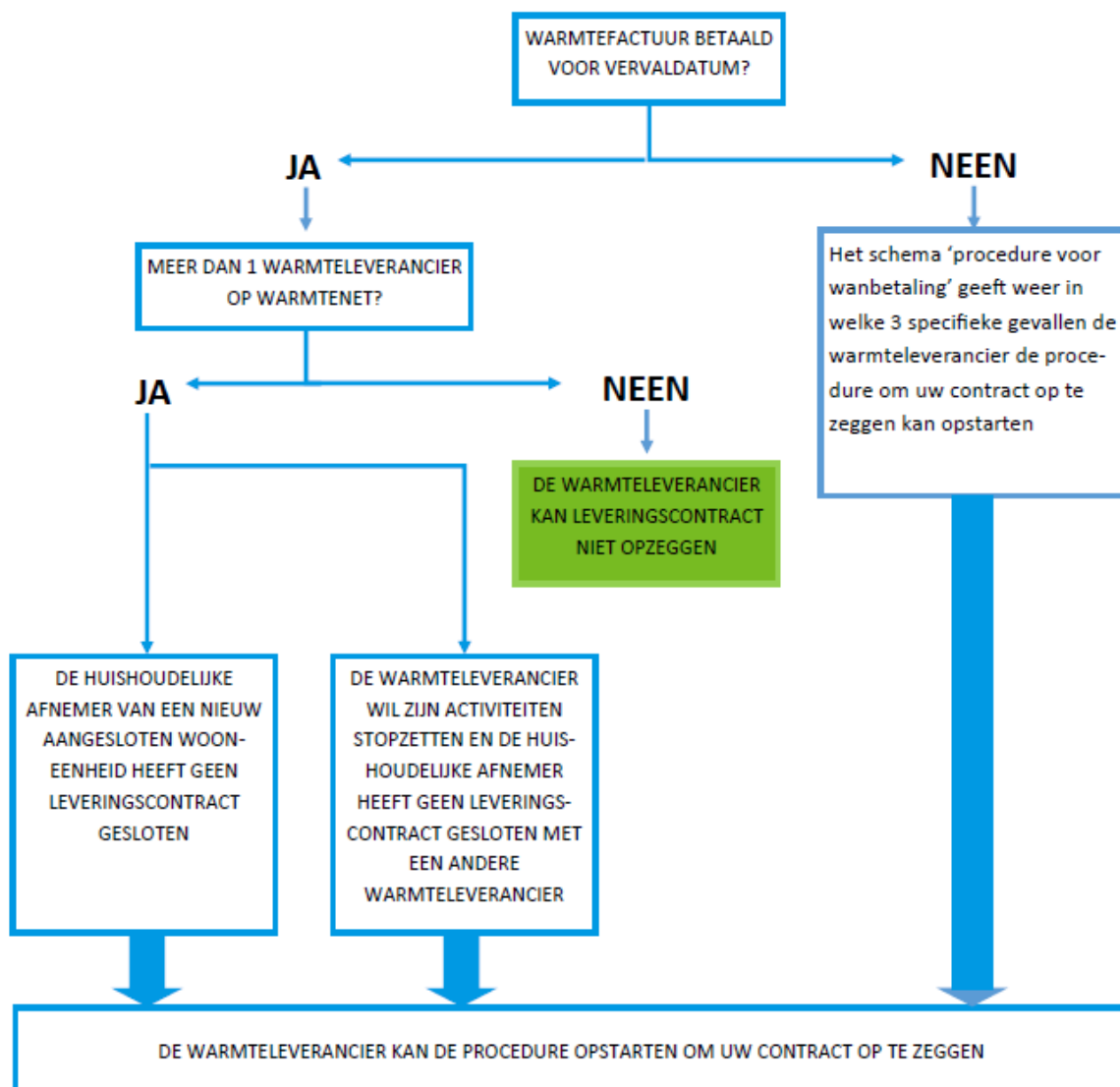
3.2 Wanneer kan een warmteleverancier het leveringscontract opzeggen?

Naast wanbetaling zijn er nog twee specifieke situaties waarin de warmteleverancier het leveringscontract kan opzeggen, op voorwaarde dat hij niet als enige warmteleverancier actief is op het warmtenet:

1. de afnemer is in een nieuw aangesloten wooneenheid gedomicilieerd, maar heeft nog geen schriftelijk leveringscontract.
2. de warmteleverancier wil zijn activiteiten stopzetten en de afnemer heeft nog geen leveringscontract gesloten met een andere warmteleverancier. Voor gebouwen met meerdere afnemers moet de warmteleverancier in dit geval alle (huishoudelijke) contracten gezamenlijk opzeggen.

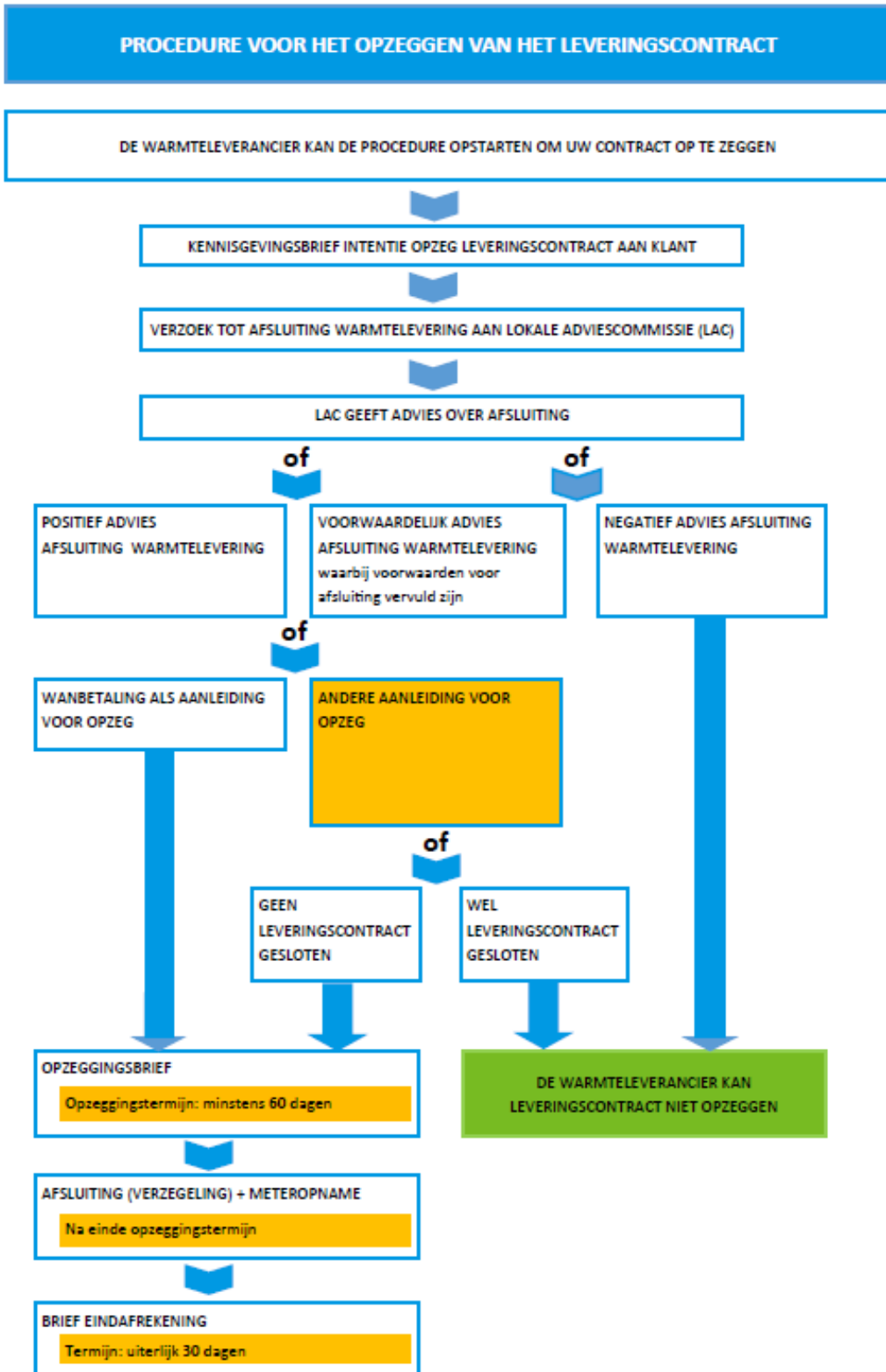
Voorbeeld: als één warmteleverancier warmte levert tot een centraal punt in een gebouw en een tussenpersoon (bijvoorbeeld de syndicus of vereniging van mede-eigenaars) vanaf dat punt op zijn beurt de warmte doorlevert aan de huishoudelijke afnemers, kunnen deze niet afgesloten worden.

WANNEER KAN DE WARMTELEVERANCIER UW LEVERINGSCONTRACT OPZEGGEN ?



3.3 Hoe verloopt de procedure voor het opzeggen van een leveringscontract?

Op enkele uitzonderingen na (zie 3.4) verloopt het opzeggen van een warmteleveringscontract volgens een vastgelegde procedure.



We lichten een aantal schakels toe die aan bod komen in de ‘procedure voor het opzeggen’ van het leveringscontract:

3.3.1 Brief intentie opzegging leveringscontract

De warmteleverancier moet per brief aan de afnemer melden dat hij de intentie heeft om het leveringscontract op te zeggen. In dezelfde brief moet hij ook de procedure voor het opzeggen van het leveringscontract en voor afsluiten van de warmtelevering toelichten.

Daarna kan de warmteleverancier deze procedure effectief opstarten.

3.3.2 Schriftelijk verzoek tot afsluiting warmtelevering aan de Lokale Adviescommissie (LAC)

De warmteleverancier stuurt een brief naar de Lokale Adviescommissie (LAC) met het verzoek om de warmtelevering aan de afnemer te mogen stopzetten. Elke gemeente heeft een LAC waarin het OCMW, de warmteleverancier, en eventueel de schuldbemiddelaar van de afnemer vertegenwoordigd zijn.

De LAC behandelt ook vragen van afnemers voor heraansluiting (zie 3.5).

3.3.3 LAC-werking

3.3.3.1 Sociaal onderzoek

Als de LAC een verzoek tot stopzetten van de warmtelevering ontvangt, onderzoekt het OCMW eerst de situatie van de afnemer. Als het probleem niet opgelost kan worden, bespreekt de LAC het dossier op een vergadering.

3.3.3.2 Uitnodiging voor LAC-vergadering

De LAC-voorzitter nodigt de afnemer per brief uit om naar de LAC-vergadering te komen. De afnemer mag zich op de vergadering laten bijstaan door iemand anders (een familielid, raadsman, buurtwerker of andere vertrouwenspersoon).

3.3.3.3 De LAC-vergadering

Op de LAC-vergadering wordt de situatie besproken. De afnemer heeft het recht om gehoord te worden op de vergadering.

3.3.3.4 LAC-advies

Op de vergadering beslissen de leden van de LAC gezamenlijk over het advies. Zolang er geen unanimititeit is over het advies, mag de warmteleverancier het contract niet opzeggen.

Een LAC-advies kan positief, negatief of voorwaardelijk zijn. De afnemer en de warmteleverancier ontvangen een brief met de bevestiging van het LAC-advies.

Een negatief advies is in het voordeel van de afnemer: de warmteleverancier mag de warmtelevering niet afsluiten. Een positief advies bevestigt dat de warmteleverancier de warmtelevering mag afsluiten. In dat geval mag de warmteleverancier een opzeggingsbrief naar de

afnemer versturen. Is de opzegging van het leveringscontract geen gevolg van wanbetaling, dan mag de warmteleverancier de opzeggingsbrief pas dertig kalenderdagen na het LAC-advies versturen.

De LAC kan ook een voorwaardelijk advies geven. Dat is een positief advies, waarbij eerst bepaalde voorwaarden vervuld moeten worden.

3.3.4 Opzeggingstermijn, afsluiting en eindafrekening na positief LAC-advies

In de opzeggingsbrief vermeldt de warmteleverancier de datum van het einde van de opzeggingstermijn. De opzeggingstermijn bedraagt minstens zestig kalenderdagen. Aan het einde van die termijn sluit de warmtenetbeheerder de warmtelevering af. Bij de afsluiting doet de warmtenetbeheerder een laatste meteropname. De warmteleverancier zal op basis van deze meterstand een eindafrekening opmaken.

Toegang tot de woning is verplicht

De warmtenetbeheerder heeft soms toegang nodig tot de woning van de afnemer, meer specifiek tot de ruimte waarin de warmtemeter, de warmtewisselaar of satellietboiler³ staat. Dat is nodig bij plaatsing, inschakeling en controle van de warmtemeter en voor de meteropname.

Elke afnemer is verplicht om personeelsleden van de warmtenetbeheerder of zijn aangestelden toegang te geven tot de nodige ruimten, op voorwaarde dat deze personen zich voldoende kunnen legitimeren.

Als die toegang niet gegeven wordt, kan er via de LAC ook toestemming gevraagd worden om te mogen afsluiten (zie puntje 5. onder 3.4).

3.4 Wanneer kan de warmtelevering toch afgesloten worden?

In principe heeft een afnemer recht op de onafgebroken warmtelevering. Er zijn zeven uitzonderingen waarom de warmtelevering toch mag gestopt worden.

In deze situaties kan de procedure voor het opzeggen van het leveringscontract opgestart worden zonder advies van de LAC:

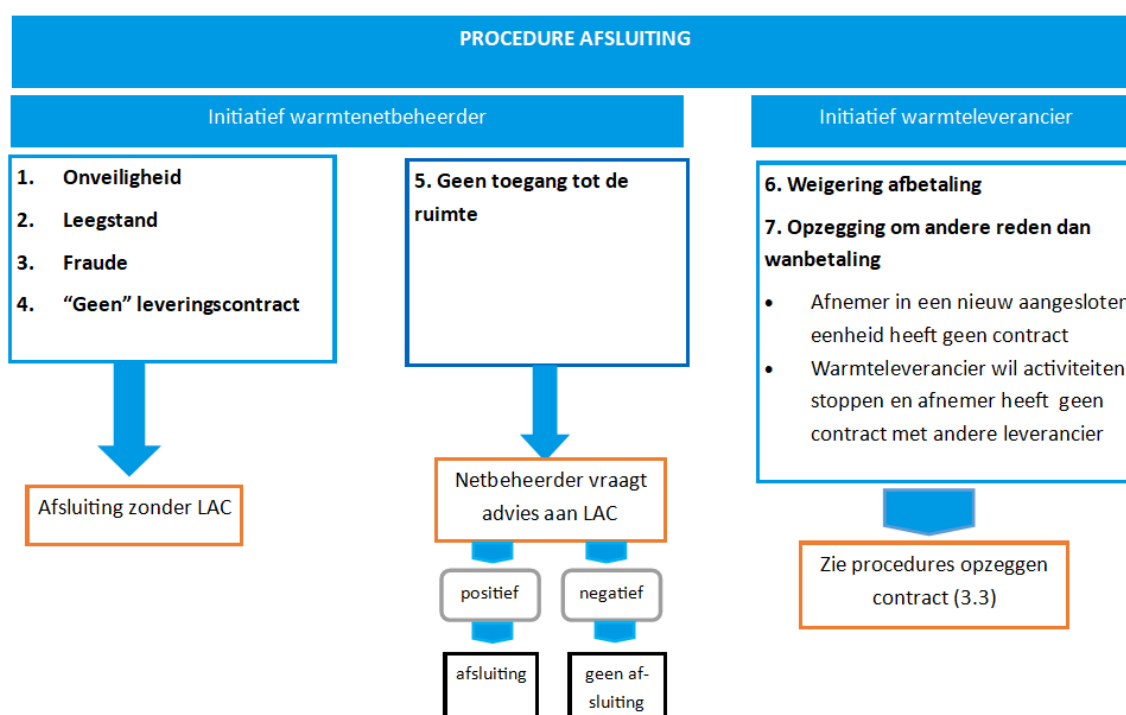
1. Bij onveiligheid, tijdens de duur van de onveilige situatie.
2. Bij leegstand, als de woningeigenaar geen leveringscontract heeft voor deze woning. De warmtenetbeheerder moet in dat geval zo goed als zeker zijn dat er niemand woont.
3. Bij fraude, als de afnemer geen toegang geeft aan de warmtenetbeheerder tot ruimten van de woning waar hij de installatie terug in de oorspronkelijke staat kan herstellen.
4. De afnemer is geen wanbetaler, maar weigert een leveringscontract te sluiten.

³ opslagvat in de wooneenheid dat warmte accumuleert of verzamelt voor pieken in de warmtevraag van de afnemer zonder het afnamevermogen drastisch te verhogen.

In deze situaties kan de warmtelevering pas afgesloten worden na positief advies van de LAC:

5. De afnemer geeft de warmtenetbeheerder geen toegang tot de warmtewisselaar en de warmtemeter.
6. De afnemer weigert een afbetalingsregeling af te spreken, aanvaardt het afbetalingsplan niet of leeft het afgesloten afbetalingsplan niet na.
7. Als het leveringscontract voor een andere reden dan wanbetaling werd opgezegd en de afnemer geen nieuw leveringscontract sluit (tenzij hij bewijst dat hij geen nieuw contract kon sluiten).

Tijdens de winter mag in gevallen 5, 6 en 7 de warmtelevering niet afgesloten worden. De winter duurt normaal van 1 december tot en met 1 maart, tenzij de minister van Energie beslist om die periode te verlengen.



Gezamenlijke afsluiting

Bij de situaties 2, 4, 6 en 7 mag een afnemer niet afgesloten worden als dat ook de afsluiting van andere huishoudelijke afnemers zou betekenen. Tenzij bij situatie 7 de leveringscontracten voor alle huishoudelijke afnemers van een gebouw worden opgezegd en de afsluiting van die afnemers gezamenlijk gebeurt.

Wie betaalt de kosten voor de afsluiting en heraansluiting van de warmtelevering?

Wie de kosten betaalt voor de afsluiting en de eventuele heraansluiting hangt af van de reden.

Bij een onterechte afsluiting betaalt de warmtenetbeheerder. Dat is ook het geval bij een afsluiting omwille van onveiligheid tenzij de afnemer de onveilige situatie veroorzaakte.

Bij leegstand zijn de kosten voor rekening van de eigenaar. In alle andere gevallen zijn de kosten voor de afnemer zelf.

De kosten die de warmteleverancier maakt bij de verbreking van het leveringscontract zijn altijd voor rekening van die warmteleverancier zelf.

3.5 Hoe kan de afnemer de warmtelevering opnieuw laten aansluiten?

De warmtenetbeheerder moet in vier situaties de warmtelevering terug aansluiten:

1. Als geen enkele van de zeven redenen voor afsluiting nog van toepassing zijn: heraansluiting binnen de vijf werkdagen na de vraag van de afnemer.
2. Als de afnemer dat vraagt en hij een geldig leveringscontract en geen schulden meer heeft tegenover de warmteleverancier: heraansluiting binnen de vijf werkdagen na de vraag van de afnemer.
3. Als blijkt dat de afsluiting onterecht was: heraansluiting binnen de 24 uur.
4. Als de LAC heeft beslist dat de afnemer opnieuw aangesloten moet worden: heraansluiting binnen de vijf werkdagen na de beslissing van de LAC

De LAC behandelt dus ook vragen van heraansluiting. Dit gebeurt nadat een warmteleverancier een verzoek van een afnemer tot heraansluiting heeft geweigerd.

4 Wat bij verhuis?

Bij een verhuis is het belangrijk dat de warmteleverancier op de hoogte is en de meterstanden kent. Anders riskeert de afnemer te moeten opdraaien voor warmte die hij niet verbruikt.

De oude bewoner en de nieuwe bewoner van een woning die aangesloten is op een warmtenet moeten de warmteleverancier inlichten over de verhuis. Dit gebeurt het best al een maand op voorhand.

Vanaf de verhuisdatum van de oude bewoner zijn alle kosten van de warmtelevering voor de nieuwe bewoner (of de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner).

4.1 Procedure bij slecht geregelde verhuis

Als de warmteleverancier enkel bericht krijgt van de bewoner die gaat verhuizen, dan stuurt de warmteleverancier uiterlijk binnen de dertig kalenderdagen een brief naar de nieuwe bewoner of naar de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner. In die brief vermeldt de warmteleverancier de plicht om zo snel mogelijk en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen een leveringscontract te sluiten of de warmtelevering te laten afsluiten. De warmteleverancier gaat ervan uit dat de brief ontvangen is op de derde dag na verzending.

Wordt geen gevolg gegeven aan deze brief dan kan de warmtenetbeheerder de warmtelevering afsluiten op verzoek van de warmteleverancier. Bij de afsluiting neemt de warmtenetbeheerder de meterstand op, de warmteleverancier maakt op basis daarvan een eindafrekening. De warmteleverancier bezorgt uiterlijk dertig kalenderdagen na de meteropname de eindafrekening.

4.2 Wat moet een woningeigenaar doen als een huurder vertrekt en er nog geen nieuwe huurder is?

De woningeigenaar moet de warmteleverancier contacteren. Mogelijk is er een speciaal tarief voor leegstand. De warmtelevering afsluiten (op kosten van de woningeigenaar) is een andere optie.

5 Wat bij leegstand?

Als de warmtenetbeheerder na een bezoek vermoedt dat een aangesloten woning leeg staat, zoekt hij de identiteit van de eigenaar op via het kadaster.

De warmtenetbeheerder vraagt per brief aan de eigenaar om binnen vijftien kalenderdagen te laten weten of de woning bewoond is.

Reageert de eigenaar niet, dan gaat de warmtenetbeheerder opnieuw ter plaatse. Als die controle het vermoeden van leegstand bevestigt, mag de warmtenetbeheerder de warmtelevering afsluiten.

Als de eigenaar wel reageert en bevestigt dat de woning leegstaat, vraagt de warmtenetbeheerder om binnen dertig kalenderdagen een leveringscontract te sluiten, dat met onmiddellijke ingang start of om de warmtelevering te laten afsluiten door verzegeling. Gebeurt dit niet, dan mag de warmtenetbeheerder de warmtelevering afsluiten.

6 Wat bij vragen of klachten over warmtelevering of factuur?

Afnemers kunnen tijdens de kantooruren telefonisch bij hun warmteleverancier terecht met vragen over hun factuur. De warmteleverancier is ook per e-mail bereikbaar. Ook voor klachten over de levering en facturatie van warmte kan de afnemer zijn warmteleverancier contacteren. De warmteleverancier registreert elke klacht en rapporteert hierover aan de VREG.

7 Juridische rechtsgrond

Decreet van de Vlaamse Regering van 10 maart 2017 houdende wijziging van het decreet van 20 december 1996 tot regeling van de rol van de lokale adviescommissie in het kader van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water en van het Energiedecreet van 8 mei 2009, wat betreft de invoering van een regulerend kader voor warmte- of koudenetten, BS 13 april 2017.

Besluit van de Vlaamse Regering van 1 februari 2019 houdende wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 16 september 1997 betreffende de samenstelling en de werking van de lokale adviescommissie omtrent de minimale levering van elektriciteit, gas en water en van het Energiebesluit van 19 november 2010, wat betreft de distributie en levering van thermische energie, BS 29 maart 2019.

Bijlage: Vergelijking procedure aansluiting en afsluiting warmtenetten versus elektriciteit en aardgas

Procedure warmtenetten	Verschillen tussen beide procedures	Procedure elektriciteit en aardgas (indien verschillend)
<p>PROCEDURE NIET-BETALING FACTUUR</p> <p>Bij niet-betaling minstens 15 dagen na ontvangst warmtefactuur kan een herinneringsbrief gestuurd worden</p> <p>Bij niet-betaling minstens 15 dagen na ontvangst van de herinneringsbrief kan een aangetekende ingebrekestelling worden gestuurd</p> <p>Er wordt steeds vermeld dat de mogelijkheid bestaat om een afbetalingsplan te sluiten, ook via OCMW of een erkende instelling voor schuldbemiddeling. OCMW of erkende instelling voor schuldbemiddeling krijgt dan het dossier toegestuurd.</p> <p>Het afsluiten van een afbetalingsplan stopt de procedure.</p>	<p>Hetzelfde</p>	
<p>Als de afnemer 15 dagen na ontvangst van de aangetekende ingebrekestelling nog steeds niet reageerde, kan de</p>	<p>Vershillend</p>	<p>Na 15 dagen kan de elektriciteits- of aardgasleverancier meteen de opzegtermijn van het contract laten starten (60 dagen).</p>

warmteleverancier de procedure opstarten om het contract op te zeggen (en dus af te sluiten)		
<p>Bij een afbetalingsplan is er bij elk betalingsverzoek of bij elke factuur opnieuw een betalingstermijn van 15 dagen.</p> <p>Na 15 dagen mag een herinneringsbrief gestuurd worden, en nog eens 15 dagen later mag de procedure voor de opzegging van het contract opgestart worden</p>	Verschillend	Er zijn geen specifieke bepalingen over de betalingen in het afbetalingsplan voor elektriciteit of aardgas.
<p>GEEN SOCIALE LEVERANCIER</p> <p>De afnemer van thermische energie blijft steeds klant bij de warmte- of koudeleverancier tot de procedure van afsluiting, er is geen rol van “sociale leverancier”</p>	Verschillend	De afnemer van elektriciteit of aardgas wordt overgenomen door de distributienetbeheerder indien geen oplossing gevonden wordt binnen de opzegtermijn van 60 dagen. Daar start opnieuw een procedure met herinneringsbrief en ingebrekestelling. De afnemer kan daarna een budgetmeter (of uitzonderlijk een stroombegrenzer) krijgen. De afnemer kan ook pas terug naar de commerciële markt als al zijn schulden bij de distributienetbeheerder zijn afbetaald.
<p>ANDERE REDENEN BEEINDIGING CONTRACT</p> <p>De warmte- en koudeleverancier kan naast wanbetaling twee andere redenen aangrijpen om het contract te beëindigen, namelijk indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een nieuwe wooneenheid werd aangesloten waarvoor geen contract werd gesloten; • de warmte- of koudeleverancier stopt zijn activiteiten. 	Verschillend	Voor elektriciteit of aardgas is er niets bepaald over de andere redenen om een contract op te zeggen. Er zijn immers mogelijkheden genoeg om een andere leverancier te kiezen.

<p>Deze redenen kunnen enkel ingeroepen worden als er een andere warmte- of koudeleverancier is waarnaar de klant kan overstappen.</p>		
<p>PROCEDURE OPZEGGEN CONTRACT</p> <p>De procedure voor het opzeggen van het contract start met een kennisgevingsbrief dat de warmte- of koudeleverancier de intentie heeft om het contract op te zeggen en een verzoek tot afsluiting aan de LAC</p> <p>De LAC verzamelt het lokale OCMW en de warmte- of koudeleverancier.</p> <p>Ook opzeggingen van het contract die niets met wanbetaling te maken hebben, moeten voorgelegd worden aan de LAC.</p>	<p>Verskillend</p>	<p>Bij elektriciteit en aardgas is het de distributienetbeheerder die in bepaalde gevallen een verzoek tot afsluiting richt aan de LAC</p> <p>De LAC verzamelt het lokale OCMW en de elektriciteits- of aardgasdistributienetbeheerder.</p> <p>Enkel dossiers die verband houden met wanbetaling worden door de LAC behandeld.</p>
<p>LOKALE ADVIESCOMMISSIE</p> <p>Voordat de LAC een beslissing neemt, voert het OCMW eerst een sociaal onderzoek, waarbij het de situatie van de afnemer onderzoekt. Voor er effectief een zitting van de LAC is, kan ook al een oplossing met de afnemer van thermische energie worden afgesproken.</p> <p>Een afnemer van thermische energie wordt altijd uitgenodigd op de zitting van de LAC waarop zijn dossier wordt behandeld. Hij kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door iemand anders.</p>	<p>Hetzelfde</p>	

<p>De LAC geeft een positief, negatief of voorwaardelijk advies. Bij een negatief advies of zolang de voorwaarden van het voorwaardelijk advies niet voldaan zijn, kan de procedure niet verdergaan. Er kan wel een nieuw verzoek worden ingediend.</p>		
<p>Bij een positief advies of een voorwaardelijk advies waarbij alle voorwaarden voldaan zijn, zijn er twee mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gaat het om wanbetaling, dan kan na een opzegbrief meteen een opzegtermijn van 60 dagen starten. • Gaat het om een andere reden dan wanbetaling, start eerst nog een periode van 30 dagen om alsnog een ander leveringscontract te sluiten. Pas daarna start de opzegtermijn van 60 dagen en wordt de opzegbrief gestuurd. 	<p>Verschillend</p>	<p>Bij een positief advies, of een voorwaardelijk advies waarvan alle voorwaarden zijn voldaan, kan meteen afgesloten worden.</p>
<p>Na de opzegtermijn kan afgesloten worden. Er wordt een afrekening opgemaakt uiterlijk 30 dagen na de afsluiting</p>	<p>Verschillend</p>	<p>Een klant wordt nooit afgesloten na het opzeggen van een contract door een leverancier. Er volgt eerst levering door de netbeheerder. Een afsluiting kan enkel na het volgen van een procedure via de LAC.</p>
<p>REDENEN AFSLUITING</p> <p>Er zijn slechts een bepaald aantal redenen waarom de toevoer van thermische energie kan worden afgesloten. Het gaat om de volgende redenen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bij onveiligheid, tijdens de duur van de onveilige situatie. 	<p>Gelijkaardig</p>	<p>De redenen zijn zeer gelijkaardig:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bij onveiligheid, tijdens de duur van de onveilige situatie. 2. Bij leegstand, als de woningeigenaar geen leveringscontract heeft voor deze woning. De distributienetbeheerder moet in dat geval wel zo goed als zeker zijn dat er niemand woont;

<ol style="list-style-type: none"> 2. Bij leegstand, als de woningeigenaar geen leveringscontract heeft voor deze woning. De warmtenetbeheerder moet in dat geval zo goed als zeker zijn dat er niemand woont. 3. Bij fraude, als de afnemer geen toegang geeft aan de warmtenetbeheerder tot ruimten van de woning waar hij de installatie terug in de oorspronkelijke staat kan herstellen. 4. De afnemer is geen wanbetaler, maar weigert een leveringscontract te sluiten. 5. De afnemer geeft de warmtenetbeheerder geen toegang tot de warmtewisselaar en de warmtemeter. 6. De afnemer weigert een afbetalingsregeling af te spreken, aanvaardt het afbetalingsplan niet of leeft het afgesloten afbetalingsplan niet na. 7. Als het leveringscontract om een andere reden dan wanbetaling werd opgezegd en de afnemer geen nieuw leveringscontract sluit (tenzij hij bewijst dat hij geen nieuw contract kon sluiten). <p>Bij punten 5 t.e.m. 7 moet er eerst een positief advies van de LAC gegeven worden.</p> <p>Voor deze gevallen kan er ook niet afgesloten worden in de winter (tussen 1 december en 1 maart, te verlengen door de minister).</p>		<ol style="list-style-type: none"> 3. Bij energiefraude, na het volgen van een procedure die door de Vlaamse Regering wordt bepaald; 4. De afnemer is geen wanbetaler, maar weigert een leveringscontract te sluiten. 5. De afnemer weigert om aan de netbeheerder toegang te geven tot de ruimte waarin de elektriciteits- of aardgasmeter staat. 6. De afnemer weigert om aan de netbeheerder toegang te geven tot de ruimte waarin de elektriciteits- of aardgasmeter staat, voor het uitschakelen van de stroombegrenzer in de budgetmeter voor elektriciteit; 7. De afnemer weigert een afbetalingsregeling af te spreken, aanvaardt het afbetalingsplan niet of leeft het afgesloten afbetalingsplan niet na. 8. Als het leveringscontract om een andere reden dan wanbetaling werd opgezegd en de afnemer geen nieuw leveringscontract sluit (tenzij hij bewijst dat hij geen nieuw contract kon sluiten). <p>Hier moet advies gegeven worden door de LAC voor punten 4 t.e.m. 8. Voor deze gevallen kan er ook niet afgesloten worden in de winter (tussen 1 december en 1 maart, te verlengen door de minister).</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Afsluiting is verboden in gevallen 2, 4, 6 en 7 hierboven, als daardoor ook andere afnemers worden afgesloten, tenzij bij situatie 7 de leveringscontracten voor alle huishoudelijke afnemers van een gebouw worden opgezegd en de afsluiting van die afnemers gezamenlijk gebeurt.</p>	<p>Verschillend</p>	<p>Er bestaat geen gelijkaardig artikel voor aardgas of elektriciteit. Deze situatie mag zich in principe ook niet voordoen, gezien elke wooneenheid apart moet zijn aangesloten.</p>
<p>Bij een onterechte afsluiting betaalt de warmtenetbeheerder. Dat is ook het geval bij een afsluiting omwille van onveiligheid tenzij de afnemer de onveilige situatie veroorzaakte.</p> <p>Bij leegstand zijn de kosten voor rekening van de eigenaar.</p> <p>In alle andere gevallen zijn de kosten voor de afnemer zelf.</p> <p>De kosten die de warmteleverancier maakt bij de verbreking van het leveringscontract zijn altijd voor rekening van die warmteleverancier zelf.</p>	<p>Hetzelfde</p>	
<p>HERAANSLUITING</p> <p>De warmtenetbeheerder moet in vier situaties de warmtelevering terug aansluiten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Als geen enkele van de zeven redenen voor afsluiting nog van toepassing zijn: heraansluiting binnen de vijf werkdagen na de vraag van de afnemer. 2) Als de afnemer dat vraagt en hij een geldig leveringscontract en geen schulden meer heeft tegenover de warmteleverancier: heraansluiting 	<p>Hetzelfde</p>	<p>Geen, behalve dat er uiteraard 8 redenen waren die niet meer mogen gelden.</p>

<p>binnen de vijf werkdagen na de vraag van de afnemer.</p> <p>3) Als blijkt dat de afsluiting onterecht was: heraansluiting binnen de 24 uur.</p> <p>4) Als de LAC heeft beslist dat de afnemer opnieuw aangesloten moet worden: heraansluiting binnen de vijf werkdagen na de beslissing van de LAC</p> <p>De LAC behandelt dus ook vragen van heraansluiting. Dit gebeurt nadat een warmteleverancier een verzoek van een afnemer tot heraansluiting heeft geweigerd.</p>		
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--