

Vraag & Antwoord Warmtekosten

November 2018

Wat zijn warmtekosten?

Warmtekosten zijn de kosten die u moet betalen voor het verwarmen van uw woning. Als een woning is aangesloten op een collectieve installatie (zie onder *Wat is een collectieve installatie/blokverwarming?*) verrekenet Viveste de warmtekosten met de huurder.

Welke kosten mag Viveste in rekening brengen?

Wij mogen drie soorten kosten bij u in rekening brengen:

1. Kosten warmteverbruik
Deze kosten mogen niet hoger zijn dan de maximumprijs die de Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft vastgesteld. De maximumprijs bestaat uit een vast bedrag (vastrecht) en een bedrag per verbruikte gigajoule.
2. Meterhuur of de kosten voor het meten
Voor het meten van het warmteverbruik heeft ACM een tarief vastgesteld. Als er geen warmtemeters zijn, dan zijn dit de kosten voor de uitvoering van de kostenverdeelsystematiek.
3. De kosten voor een warmtewisselaar (niet van toepassing bij Viveste)

U vindt deze kosten terug op uw jaarafrekening.

Ik ben afgelopen jaar verhuisd uit een Viveste-woning en had Viveste gemachtigd om huur- en servicekosten automatisch te incasseren. Mag Viveste nog gebruik maken van die betalingsmogelijkheid?

Viveste mag nog gebruik maken van uw machtiging voor de warmtekosten van dit jaar en indien van toepassing voor het volgend jaar.

Wat is Ista?

Ista verzorgt voor vastgoedbeheerders, huiseigenaren en verhuurders het beheer en de afrekening van energie-, warmte- en waterverbruik in **complexen met een collectieve energievoorziening**. Dat doet Ista ook voor Viveste.

Hoe wordt mijn warmteverbruik gemeten?

Uw warmteverbruik wordt gemeten met behulp van 'warmtekostenverdelers'. Een warmtekostenverdeler is een apparaat dat per radiator het verbruik meet. Bij al onze woningen met blokverwarming zijn op alle radiatoren warmtekostenverdelers aangebracht. Met behulp van een gigajoulemeter in het ketelhuis meten wij de totale hoeveelheid gigajoules die door de verwarmingsinstallatie in uw complex wordt geproduceerd. Met behulp van de warmtekostenverdelers bepalen we uw aandeel in het totale warmteverbruik.

Wanneer worden de meters uitgelezen?

In al onze woningen zitten radiografische meters. Deze meters worden rond 1 juli uitgelezen door Ista.

In het geheugen van de radiografische meters worden meerdere meterstanden opgeslagen. Deze meterstanden worden op afstand uitgelezen. Ista hoeft hiervoor niet in de woningen.

Kan ik zelf zien wat mijn verbruik is?

Als u inlogt op het Ista webportaal, kunt u uw eigen verbruik zien. Het verbruik is zichtbaar vanaf het moment dat bij u een radiografische meter is geplaatst.

Wie bepaalt de hoogte van mijn voorschotbedrag?

Ista bepaalt naar aanleiding van de afrekening het nieuwe voorschot.

Kan ik een betalingsregeling treffen?

U vraagt een betalingsregeling aan als u warmtekosten moet terugbetalen en u kunt dat bedrag niet in één keer aan Viveste overmaken. Gebruik daarvoor het formulier

[Betalingsregeling warmtekosten](#).

Kan ik een betalingsregeling treffen voor de warmtekosten als ik al een betalingsregeling heb voor mijn huur?

Ja, u kunt een betalingsregeling aanvragen voor de betaling van warmtekosten, ook als u al een betalingsregeling voor de huur heeft. Gebruik daarvoor het formulier [Betalingsregeling warmtekosten](#).

Waarom is er een warmtewet?

De Warmtewet biedt bescherming aan consumenten en bedrijven die gebonden zijn aan een lokaal warmtenet. Deze bescherming is om twee redenen nodig:

1. Warmte is een eerste basisvoorziening. De overheid zorgt ervoor dat iedereen basisvoorzieningen heeft, zoals water, stroom en gas. Warmte valt hieronder.
2. Afnemers van warmte met blokverwarming of stadsverwarming kunnen niet overstappen naar een andere warmteleverancier. De Warmtewet zorgt ervoor dat consumenten en bedrijven die gebonden zijn aan een lokaal warmtenet niet meer betalen dan consumenten en bedrijven met een eigen cv-ketel.

Wat is een warmtenet?

Een warmtenet is het totaal van leidingen dat binnen een wooncomplex de warmte transporteert van de hoofdinstantie naar de woningen. De warmtenetten in onze complexen zijn niet verbonden met andere warmtenetten. Ze zijn zelfvoorzienend. Wij leveren en beheren de warmte zelf. U als bewoner kunt daarom niet voor een (andere) warmteleverancier kiezen.

Wat is een collectieve installatie/blokverwarming?

Als uw woning is aangesloten op een collectieve installatie, dan betekent dit dat alle woningen in het wooncomplex via één of meerdere gemeenschappelijke cv-ketels van warmte worden voorzien. U heeft zelf geen cv-ketel. Dit wordt ook wel 'blokverwarming' genoemd.

Waar betaal ik voor?

U betaalt voor de warmte die u verbruikt om uw huis te verwarmen. Hiervoor gelden maximum tarieven. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) stelt elk jaar de maximum tarieven vast. U vindt deze [tarieven](#) op de website van ACM.

Hoe wordt de wettelijke maximumprijs bepaald?

De maximumprijs voor warmte is gebaseerd op alle kosten die een gebruiker zou moeten maken voor het verkrijgen van dezelfde warmte als wanneer de gebruiker een eigen gasaansluiting/individuele cv-ketel zou hebben. Gebruikers op het warmtenet betalen op deze manier niet meer dan een gemiddelde gebruiker van een individuele cv-ketel voor de gebruikte warmte. Uitleg over de wijze waarop deze maximumprijs wordt bepaald, vindt u op de website van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) onder [tarieven](#).

Is het maximumtarief bij alle wooncomplexen hetzelfde?

De kosten die wij maken om warmte te kunnen leveren, verschillen per wooncomplex. Ieder complex heeft andere kosten. Dit is onder andere afhankelijk van het type verwarmingssysteem en het aantal woningen. Per complex kan het maximumtarief dus verschillen.

Wat is een 'ligging correctie'?

Als uw woning, vanuit het oogpunt van energieverbruik, een ongunstige locatie heeft in het gebouw (uw woning ligt bijvoorbeeld op de bovenste verdieping), dan wordt er een 'ligging correctie' toegepast. Hierdoor betaalt u als huurder van zo'n woning niet meer dan bewoners midden in het gebouw. Aan de hand van de kenmerken van uw woning (bijvoorbeeld 4-hoog, onder het dak, op de hoek van het wooncomplex) is er een reductiefactor berekend. Bij de afrekening wordt uw warmteverbruik vermenigvuldigd met deze reductiefactor. Die bepaalt de correctie op uw warmtekosten.

Hoe wordt leidingafgifte berekend?

De leidingafgifte wordt berekend op basis van vierkante meter (m²) vloeroppervlak van de woning.

Is er een geschillencommissie speciaal voor onenigheid over warmtelevering?

Heeft u verschil van inzicht over de afrekening warmtekosten, dan kunt u het geschil via een 'Procedure eindafrekening servicekosten en nutsvoorzieningen' voorleggen aan de [huurcommissie](#).