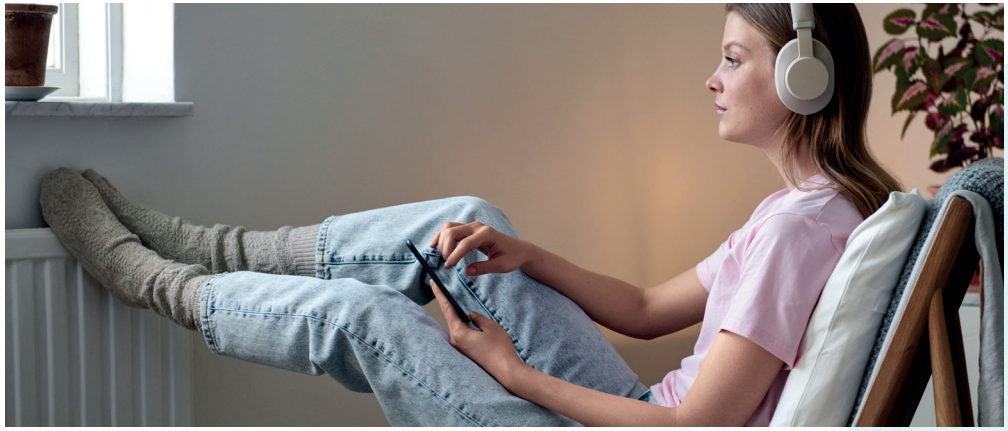
Bewaar dit boekje bij je afleverset

Hulpboekje stadsverwarming

VATTENFALL



Beste bewoner,

Jouw huis is aangesloten op stadsverwarming van Vattenfall voor de verwarming en warm tapwater. Dat betekent dat er geen cv-ketel wordt gebruikt, maar een afleverset. Wij zijn er om dit zo betrouwbaar mogelijk te laten werken.

Toch kan het gebeuren dat er een storing optreedt. Dan wil je die zo snel mogelijk verholpen hebben. In dit boekje vertellen we je of en hoe je een storing zelf kunt oplossen. En wie je kunt bellen als je hulp nodig hebt.

We helpen je alvast op weg met het schema hiernaast. Ons storingsnummer is 0800 0513. Dag en nacht gratis bereikbaar, ook in het weekend.

Tip: Met de online storingscheck krijg je tips om de storing mogelijk eerst zelf op te lossen. Je kunt ook meteen zien of de storing in de wijk is of bij je thuis. Kijk op **vattenfall.nl/warmtestoring**

Deze brochure hebben we met zorg samengesteld. Je kunt er echter geen rechten aan ontlenen.

Eerste hulp bij storingen

Stap 1 Wat is het probleem?	Stap 2 Wat kan ik doen?
De verwarming werkt niet. Er is ook geen warm water.	Kijk op **vattenfall.nl/warmtestoring** of er storingen of werkzaamheden in de buurt zijn of bel Vattenfall: **0800 0513**.
De verwarming werkt niet. Er is wel warm water.	Zorg dat de hendels van je afleverset open staan. Heb je nog steeds geen verwarming? Dat kan verschillende oorzaken hebben. Bel Vattenfall: **0800 0513**.
Last van lekkage.	• Lekkage aan de afleverset? Draai de hendels dicht en bel Vattenfall: **0800 0513**. • Lekkage op een andere plek in de woning? Neem contact op met je verhuurder of een installatiebedrijf.
De verwarming gaat niet uit.	Bel Vattenfall: **0800 0513**.
De verwarming verwarmt niet goed.	Zorg dat de hendels op de afleverset open staan. Als er nog wel warm water uit de kraan komt, neem dan contact op met je verhuurder of een installatiebedrijf. Komt er alleen koud water uit de kraan? Bel Vattenfall: **0800 0513**.
Last van geluid.	Komt het geluid uit de afleverset? Bel Vattenfall: **0800 0513**. Komt het geluid ergens anders vandaan? Neem contact op met je verhuurder of een installatiebedrijf.
Probleem slimme warmtemeter.	Bel Vattenfall: **0800 0513**.

Wie lost je storing op?

Om te bepalen bij wie je moet zijn voor hulp, moet je weten waar de storing zich bevindt. Zit het probleem in het warmtenet of in de afleverset? Neem dan contact op met Vattenfall. Zit het probleem in de binneninstallatie? Benader dan een installateur of je verhuurder.

Weet je niet waar de storing zich bevindt, doe dan de online storingscheck op vattenfall.nl/warmtestoring

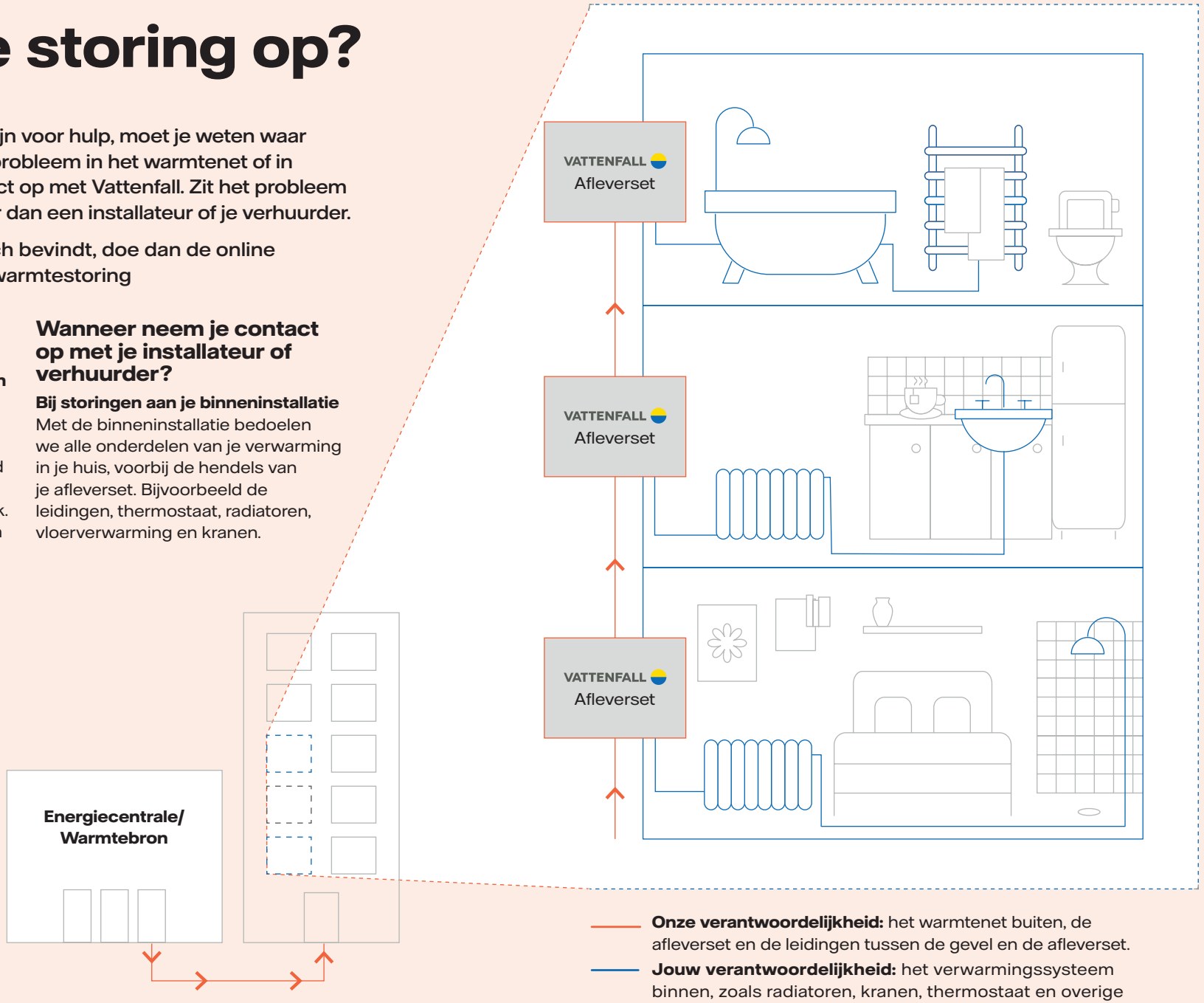
Wanneer neem je contact op met Vattenfall?

Bij storingen of werkzaamheden aan het warmtenet
Is er een storing op het warmtenet, dan lost Vattenfall die op. Er kunnen ook werkzaamheden zijn. Bijvoorbeeld onderhoud aan de warmtebuizen in de grond of aan regelkamers in de wijk. Als we dan even geen warmte kunnen leveren, laten we het vooraf weten.

Bij storingen aan je afleverset
Werkt de afleverset niet? Neem dan contact met ons op. **Voer nooit zelf reparaties uit aan de afleverset.**

Wanneer neem je contact op met je installateur of verhuurder?

Bij storingen aan je binneninstallatie
Met de binneninstallatie bedoelen we alle onderdelen van je verwarming in je huis, voorbij de hendels van je afleverset. Bijvoorbeeld de leidingen, thermostaat, radiatoren, vloerverwarming en kranen.



Onze verantwoordelijkheid: het warmtenet buiten, de afleverset en de leidingen tussen de gevel en de afleverset.

Jouw verantwoordelijkheid: het verwarmingssysteem binnen, zoals radiatoren, kranen, thermostaat en overige leidingen.

De afleverset

Stadswarmte komt je woning binnen via de afleverset. Die zit meestal in je meterkast. Vanuit de afleverset stroomt de warmte naar de radiatoren of vloerverwarming. In de afleverset wordt ook het kraanwater verwarmd. Hiernaast zie je een voorbeeld van een afleverset.

Belangrijk: goed ventileren

De afleverset moet goed geventileerd worden. Daarom zitten er roosters of ventilatieopeningen aan de boven- en onderkant van de meterkastdeur. Hou deze openingen vrij. Gebruik je meterkast niet als bergruimte.

Zorg dat de afleverset bereikbaar blijft

Bij (spoed)reparaties of inspecties moeten we snel bij de afleverset kunnen zijn. Soms zijn er ook leidingen in de kruipruimte waar we goed bij moeten kunnen.

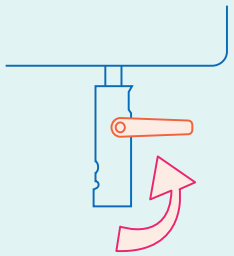
Let op: de afleverset is eigendom van Vattenfall. Is er iets aan de hand? Probeer hem niet zelf te repareren, maar neem contact met ons op. We staan voor je klaar.

Hendels open of dicht?

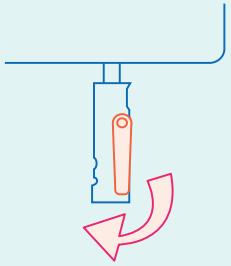
Als de hendels van je afleverset in het verlengde van de leidingen staan (verticaal), dan staan ze open. Je woning wordt verwarmd.

Als de hendels van je afleverset dwars op de leidingen staan (horizontaal), dan staan ze dicht. Je woning wordt niet verwarmd.

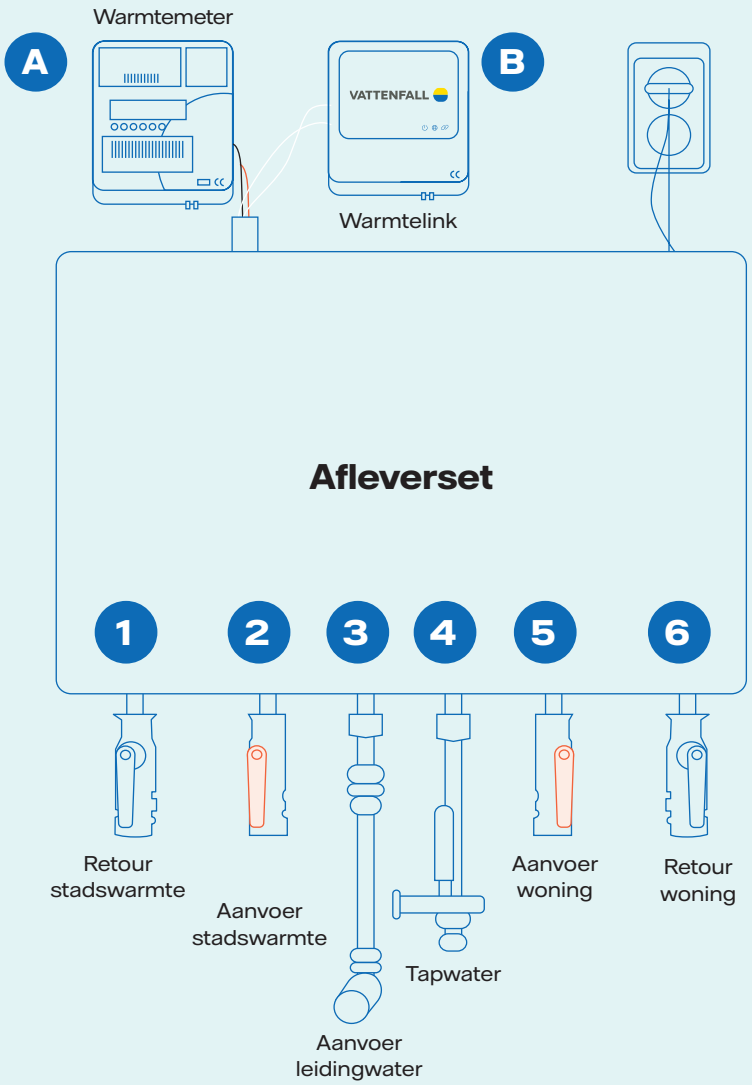
De hendels mogen bij vorst niet dicht staan. Er kan dan schade ontstaan.



Hendels afleverset dicht



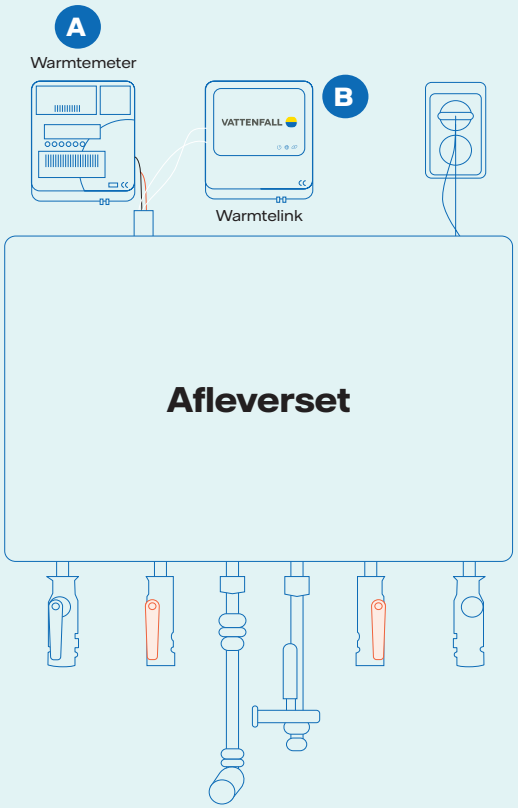
Hendels afleverset open



- De leidingen 1 en 2 koppelen de afleverset aan het warmtenet van Vattenfall.
- De leidingen 3 en 4 leveren warm en koud drinkwater in je woning.
- De leidingen 5 en 6 koppelen de afleverset aan de binnenhuisinstallatie.
- Apparaat A is de warmtemeter en apparaat B is de Warmtelink (zie het hoofdstuk ‘Slimme warmtemeter’, p8).

Slimme warmtemeter

De meeste afleversets zijn verbonden met een slimme meter. Deze bestaat uit twee kleine kastjes: de warmtemeter en de Warmtelink.



De warmtemeter (A) herken je aan het display. Daarop zie je hoeveel stadswarmte je verbruikt voor het verwarmen van je huis en je kraanwater.

De warmtemeter meet:

- hoeveel kubieke meters water door je afleverset stromen;
- wat de temperatuur van het warme water is bij binnenkomst in je woning;
- wat de temperatuur is van het afgekoelde water dat je woning verlaat.

Door al deze gegevens met elkaar te combineren weet de warmtemeter precies hoeveel stadswarmte je verbruikt hebt.

De slimme warmtemeter stuurt periodiek de meterstanden aan ons door, via een veilige internetverbinding. De lampjes geven de status aan. Kijk op **vattenfall.nl/warmtelink** voor meer informatie.

Heb je geen slimme warmtemeter of lezen wij hem niet uit? Dan krijgen wij niet automatisch je meterstanden. Je ontvangt dan jaarlijks een oproep om de meterstanden zelf door te geven.

Let op: De stekkers moeten altijd in het stopcontact blijven zitten, behalve als je de instructie krijgt ze eruit te halen volgens het schema hiernaast.

Verbruik bijhouden

Je kunt je verbruik bijhouden in Mijn Vattenfall. Heb je een slimme warmtemeter, dan wordt je verbruik automatisch zichtbaar. Als je geen slimme warmtemeter hebt, dan kun je zelf op elk moment je verbruik invoeren en toevoegen aan het overzicht.

Lampjes op de Warmtelink

Of je Warmtelink goed werkt kun je aflezen aan de gekleurde ledjes. Hieronder lees je welke signalen er zijn en wat je kunt doen bij storing.

Status	Wat te doen
De Warmtelink staat uit of is niet opgestart	Haal de stekker uit het stopcontact en doe hem er weer in. De Warmtelink start dan opnieuw op. Dit kan ongeveer 5 minuten duren.
De Warmtelink is operationeel	Geen actie vereist.
De Warmtelink is niet operationeel	Haal de stekker uit het stopcontact en doe hem er weer in. De Warmtelink start dan opnieuw op. Dit kan ongeveer 5 minuten duren. Is er geen verbetering? Bel dan 0800 0513 en kies optie 2 in het keuzemenu.
Data +	Geen actie vereist.
De meetdata wordt verzonden	Geen actie vereist.
Fout verbinding meetdata	Er is een probleem met de signaalsterkte van het internet. We werken aan een oplossing.
Basisdata	Geen actie vereist.
Geen klantendata	De uitwisseling van gegevens is nog niet geactiveerd. Je ontvangt hierover nader bericht. Of je hebt bezwaar gemaakt tegen het uitwisselen van gegevens. Wil je dit aanpassen? Dat kan online met je account in Mijn Vattenfall.
Verbinding met de meter	Geen actie vereist.
Dataverbinding met de meter is actief	Geen actie vereist.
Fout verbinding met de meter	Bel onze storingsdienst op 0800 0513 en kies optie 2 in het keuzemenu.
Geen verbinding met de meter	Bel onze storingsdienst op 0800 0513 en kies optie 2 in het keuzemenu.

Met Comfortkoeling blijf je lekker koel

Comfortkoeling zorgt ervoor dat een huis in de zomer lekker koel blijft. Dat gaat via je vloerverwarming, dus eigenlijk is het gewoon vloerkoeling.

Heb ik Comfortkoeling?

Comfortkoeling is in een aantal wijken beschikbaar. Alleen als er op jouw factuur of in je contract 'Koude' staat, heeft je woning Comfortkoeling. Twijfel je, bel dan onze klantenservice.

Kosten Comfortkoeling

Voor Comfortkoeling betaal je alleen vaste kosten. Deze kosten zijn voor het onderhoud van het systeem. Je betaalt niet voor je verbruik. Zo kun je je woning van 1 april tot 1 oktober onbeperkt koelen, voor een vast bedrag per maand. Buiten die periode is Comfortkoeling niet beschikbaar.

Is Comfortkoeling hetzelfde als airco?

Comfortkoeling en airconditioning zijn niet hetzelfde. Comfortkoeling werkt via je vloerverwarming en verlaagt de binnentemperatuur met een paar graden. Dat is comfortabel in de zomer. Met een airco kun je de temperatuur in een kamer meer en sneller omlaag brengen dan met Comfortkoeling.

Radiatoren ontluchten

Met stadswarmte hoef je nauwelijks onderhoud te plegen. De afleverset is namelijk eigendom van Vattenfall. Daarom regelen wij het onderhoud van de set. Wat je zelf kunt doen, is af en toe de radiatoren en/of vloerverwarming ontluchten.

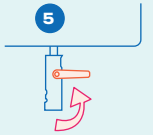
Wanneer ontluchten?

Vaak hoor je aan een borrelend geluid in de leidingen of radiatoren dat het tijd is om te ontluchten. Nog beter is om elk jaar een vast moment te nemen: aan het begin van de herfst, als de verwarming weer aan gaat.

Ontluchten doe je zo

Stap 1
Draai al je radiatoren open en wacht 5 minuten voor je naar stap 2 gaat.

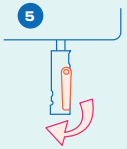
Stap 2
Draai hendel 5 van de afleverset dicht.



Stap 3
Ontlucht de radiatoren één voor één, beginnend bij de laagste verdieping en eindigend bij de bovenste. Houd een doek bij de hand omdat er heet water kan uitstromen.

Stap 4
Gebruik een ontluchtingssleutel om het kraantje op de radiator te openen en lucht te laten ontsnappen. Draai het kraantje dicht zodra er water uit stroomt. Pas op voor heet water.

Stap 5
Herhaal deze stappen voor elke radiator. Heb je vloerverwarming, dan zit de ontluchtingskraan meestal bovenop de verdeler. Haal de stekker van de pomp uit het stopcontact tijdens het ontluchten.



Stap 6
Draai hendel 5 van de afleverset weer open. Je verwarming is weer klaar voor gebruik.

We staan voor je klaar

Storing?

Vaak kun je een storing zelf eenvoudig verhelpen met behulp van onze handige storingschecker via vattenfall.nl/warmtestoring of via de QR-code.

Kom je er toch niet zelf uit?

Onze storingsdienst staat dag en nacht voor je klaar. **0800 0513 (gratis).**

Klantenservice

Geen storing, maar toch een vraag? Bel **0900 0808** (je betaalt je gebruikelijke belkosten). Bereikbaar op werkdagen van 8:00 tot 15:00 uur.

Of kijk op vattenfall.nl/service voor andere contactmogelijkheden.

24-10-2024

Meer weten over stadsverwarming?
Kijk dan op **vattenfall.nl/warmte**

VATTENFALL