

Storingsprotocol stadsverwarmingsaansluitingen in Purmerend



Storingsnummer

Stadsverwarming Purmerend (SVP):

Tel: 0900 – 9807

24/7 bereikbaar

– voor klanten met een aansluiting van > 100 kW –

Algemene informatie

Dit storingsprotocol dient ter ondersteuning bij het oplossen van een storing aan de levering van warmte en/of warm tapwater, voor klanten met een aansluiting van >100 kW.

Door een aantal stappen te doorlopen, kunt u controleren of de storing veroorzaakt wordt door het afleverstation (regelset) van SVP, óf dat deze wordt veroorzaakt door uw binnenhuisinstallatie. De demarcatiesticker op de installatie in de technische ruimte toont u waar de eigendomsgrens ligt.

Geplande warmteonderbreking

Het kan voorkomen dat wij de warmte tijdelijk moeten onderbreken voor bijvoorbeeld onderhoudswerkzaamheden. Een dergelijke geplande warmteonderbreking kondigen we uiterlijk 5 dagen van tevoren aan. U ontvangt hierover een brief of e-mail.

Sluit bij een geplande warmteonderbreking de **binnenhuisafsluiters**, voorafgaand aan de onderbreking, af. Dit voorkomt luchtvorming in de leidingen. Vergeet niet deze na de onderbreking weer open te zetten.

Ongeplande warmteonderbreking

Ongeplande warmteonderbrekingen, bijvoorbeeld door een calamiteit, kunnen ook voorkomen. Als dit aan de orde is, wordt u hierover onmiddellijk per mail geïnformeerd. Sluit ook dan de **binnenhuisafsluiters** om luchtvorming in de leidingen te voorkomen.

STAPPENPLAN

AFLEVERSTATION (REGELSET) VAN SVP

BINNENHUISINSTALLATIE

PROBLEEM	AFLEVERSTATION (REGELSET) VAN SVP	BINNENHUISINSTALLATIE
LEKKAGE	<p>Indien er sprake is van een lekkage aan het afleverstation (regelset) van SVP:</p> <p>-> Neem contact op met SVP. Sluit indien mogelijk de hoofdafsluiters.</p> <p><i>Controle vragen:</i> <i>*Is het beheersbaar?</i> <i>*Lekt het meer dan een kopje per uur?</i></p>	<p>Indien er sprake is van een lekkage aan de binnenhuisinstallatie (d.w.z. na de binnenhuisafsluiters of na de demarcatiesticker in de technische ruimte):</p> <p>-> Neem contact op met uw binnenhuisinstallateur. Sluit indien mogelijk de binnenhuisafsluiters.</p>
GEEN WARM WATER	<p>Controleert u eerst of er sprake is van een (geplande) warmteonderbreking. Als u deze informatie, die normaal gesproken per e-mail aan u wordt</p>	<p>Als er geen (geplande) warmteonderbreking is, de afsluiters open staan en alle stekkers zitten in het stopcontact:</p>

	<p>verstrekt, gemist heeft, dan kunt u dit raadplegen op www.stadsverwarmingpurmerend.nl door middel van het invullen van de postcode en het huisnummer van de locatie waar de warmteonderbreking aan de orde is. U kunt ook bellen met SVP op 0900 9807.</p> <p><i>Controle vragen:</i> <i>*Geen warm water op alle tappunten?</i> <i>*Staan alle afsluiters open?</i> <i>*Zit de stekker in het stopcontact?</i></p>	<p>-> Neem contact op met uw binnenhuisinstallateur.</p> <p><i>Controle vraag voor de binnenhuisinstallateur:</i> <i>*Is de retourbegrenzer aangesproken omdat de retourtemperatuur van het water te heet is?</i></p> <p>Uw binnenhuisinstallateur dient uw installatie opnieuw in te regelen of een eventueel defect te verhelpen.</p> <p>Constaateert uw binnenhuisinstallateur dat de retourbegrenzer stuk is, neem dan contact op met SVP.</p>
GEEN VERWARMING	<p>Controleert u eerst of er sprake is van een (geplande) warmteonderbreking. Als u deze informatie, die normaal gesproken per e-mail aan u wordt verstrekt, gemist heeft, dan kunt u dit raadplegen op www.stadsverwarmingpurmerend.nl door middel van het invullen van de postcode en het huisnummer van de locatie waar de warmteonderbreking aan de orde is. U kunt ook bellen met SVP op 0900 9807.</p> <p><i>Controle vragen:</i> <i>*Is er een (geplande) warmteonderbreking?</i> <i>*Staat de kamerthermostaat vragend?</i> <i>*Staan alle afsluiters open?</i> <i>*Zit de stekker in het stopcontact?</i></p>	<p>Als er geen (geplande) warmteonderbreking is, de thermostaat vraagt om warmte, de afsluiters open staan en alle stekkers zitten in het stopcontact: -> Neem contact op met uw binnenhuisinstallateur.</p> <p><i>Controle vraag voor de binnenhuisinstallateur:</i> <i>*Is de retourbegrenzer aangesproken omdat de retourtemperatuur van het water te heet is?</i></p> <p>Uw binnenhuisinstallateur dient uw installatie opnieuw in te regelen of een eventueel defect te verhelpen.</p> <p>Constaateert uw binnenhuisinstallateur dat de retourbegrenzer stuk is, neem dan contact op met SVP.</p>
GELUIDSKLACHT	<p>Uit het afleverstation (regelset), dan kan het mogelijk de retourbegrenzer zijn (evt. stekker uit het stopcontact halen): -> Neem contact op met SVP.</p>	<p>Buiten het afleverstation (regelset): -> Neem contact op met uw binnenhuisinstallateur.</p>