

## VERRASSEND WARM, VERFRISSEND ANDERS

Infobrochure warmte@zuid





# ZORGeloos, DUURZAAM VERWARMEN

Waarom in elke woning een verwarmingsketel plaatsen als het ook eenvoudiger en vooral energiezuiniger kan? Onder dit motto heeft warmte@zuid je woning aangesloten op het warmtenet. Zo geniet je zorgeloos van comfortabele warmte in huis en van warm sanitair water. De nodige energie hiervoor wekken we centraal op. Dat betekent minder uitstoot van CO<sub>2</sub> en dus beter voor het milieu. En dat is nog maar één van de vele voordelen.

Wat houdt het warmtenet warmte@zuid precies in?  
Hoe werkt de warmte-installatie in je woning?  
En wat zijn jouw voordelen?

Dit en meer lees je in dit informatieboekje.

Je vindt er ook onze contactgegevens in en wat je doen moet bij eventuele storingen. Bewaar dus dit praktische boekje in je meterkast, zodat je het vlug bij de hand hebt indien het nodig is.

warmte@zuid wenst jou veel comfort en woonplezier!

Warmte@zuid is het consortium van Infrax, Waterlink, Veolia en Indaver.

# INHOUD

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| VERKLARENDE WOORDENLIJST .....                      | 5  |
| HOE WERKT EEN WARMTENET? .....                      | 6  |
| NIETS DAN VOORDELEN .....                           | 7  |
| WARM WATER UIT DE KRAAN .....                       | 7  |
| ELEKTRISCH KOKEN .....                              | 7  |
| HOE WERKT HET VERWARMINGSSYSTEEM IN JE WONING ..... | 8  |
| • De afleverset .....                               | 8  |
| • De binneninstallatie .....                        | 8  |
| ALLES OVER JOUW VERBRUIK .....                      | 9  |
| • Hoe meten we je verbruik? .....                   | 9  |
| • Hoe wordt het verbruik aangerekend? .....         | 9  |
| • Altijd op de hoogte van je verbruik .....         | 9  |
| • Je jaarafrekening .....                           | 9  |
| • Waar hangt je warmteverbruik van af? .....        | 9  |
| • Droogstoken .....                                 | 9  |
| WIE DOET WAT? .....                                 | 10 |
| • Wat doet wamte@zuid? .....                        | 10 |
| • Wat moet je zelf doen? .....                      | 10 |
| STORINGEN SNEL VERHOLPEN .....                      | 10 |
| • Waar is de storing? En wie bel je? .....          | 10 |
| WERKEN IN JE WONING .....                           | 11 |
| ALGEMENE INFORMATIE .....                           | 12 |





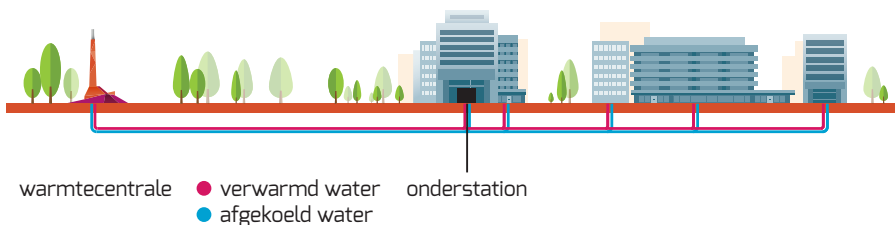
## VERKLARENDE WOORDENLIJST

- **Afleverset** > Een toestel dat de warmte uit het warmtenet verdeelt over je radiatoren en je warmwaterleiding. Elke woning beschikt standaard over een eigen afleverset.
- **Binneninstallatie** > Het geheel van radiatoren, vloerverwarming, leidingen, kranen en thermostaten in je woning.
- **Cv-ketel** > Een apparaat voor het verwarmen van het water dat in je verwarmingsinstallatie circuleert. Deze verwarmingsketel wordt meestal gestookt op aardgas.
- **Jaarafrekening** > De afrekening die je elk jaar ontvangt. Maandelijks betaal je een voorschot, op basis van je geschatte warmteverbruik. Eén keer per jaar ontvang je een jaarafrekening op basis van je werkelijke meterstanden.
- **Kamerthermostaat** > Een kamerthermostaat regelt de centrale aanvoer naar alle radiatoren.
- **Kilowatt (kW)** > 1 kilowatt is 1000 watt. De eenheid watt staat voor vermogen en een kilowatt wil zeggen een vermogen van 1000 watt.
- **Kilowattuur (kWh)** > Je betaalt voor je warmteverbruik per kilowattuur (kWh), oftewel 1000 watt per uur. Een kilowattuur staat gelijk aan 3 minuten douchen met een standaarddouchekop.
- **Meetkosten** > Een vaste vergoeding voor het beschikbaar stellen en onderhouden van de meetinrichting, de opname van de meterstanden en de controle op de juistheid en volledigheid van data.
- **Meterstanden** > De warmtemeter registreert hoeveel je verbruikt. Op het scherm van je warmtemeter kan je het verbruik en je meterstanden aflezen. Je meterstanden worden vanop afstand uitgelezen (telemeting).
- **Onderstation** > Een onderstation is een warmtewisselaar die in het warmtelokaal van het gebouw wordt geplaatst.
- **Tussentijdse factuur - voorschotbedrag** > Maandelijks factuur voor het geschatte warmteverbruik op basis van de meest recente metergegevens.
- **Vastrecht** > Vaste kosten, die niet veranderen met de hoeveelheid energie die je verbruikt.
- **Warmteagent** > Je contactpersoon voor [warmte@zuid](mailto:warmte@zuid). Bij hem kan je terecht met al je vragen en opmerkingen rond het warmtenet.
- **Warmtecentrale** > In dit gebouw produceren we de warmte voor het warmtenet.
- **Warmtelokaal** > Een ruimte in het gebouw waar het onderstation staat.
- **Warmtemeter** > Dit toestel meet hoeveel warmte je verbruikt.
- **Warmteverbruik** > De hoeveelheid warmte die je verbruikt voor verwarming en warm water.

## HOE WERKT EEN WARMTENET?



In je wijk staat een warmtecentrale die je kunt vergelijken met een grote cv-ketel. Hierin warmen we water op tot de gewenste temperatuur. Via ondergrondse leidingen verdelen we dit warme water over de gebouwen in de wijk. In alle woningen staat een afleverset, die de klassieke verwarmingsketel vervangt. Via die afleverset stroomt het warme water in de radiatoren of vloerverwarming en verwarmt zo de kamers. Met een kamerthermostaat stel je zelf de gewenste temperatuur in. Het afgekoelde water stroomt terug naar de warmtecentrale, waar we het weer opwarmen.



© warmte@zuid | Aanleg warmtenet



# NIETS DAN VOORDELEN



## 1. COMFORTABEL

Warm water voor de radiatoren en vloerverwarming is altijd meteen beschikbaar. Het water in je keuken en badkamer heeft altijd de juiste temperatuur. Kortom: meer comfort!

## 2. VEILIG

De installaties en leidingen voldoen aan de strengste veiligheidseisen. Het warmtenet wordt de klok rond bewaakt en technici verhelpen eventuele storingen meteen.

## 3. ZEKERHEID VAN LEVERING

Bij warmte@zuid laten we niets aan het toeval over om je warmtelevering te garanderen. Komt er toch een storing aan het warmtenet of aan het onderstation in je gebouwblok, dan verhelpen wij die meteen. Jij betaalt hiervoor geen herstellingskosten. Is er een storing aan jouw afleverset of verder op in de binneninstallatie, dan contacteer je daarvoor je eigen installateur.

## 4. RUIMTEBESPAREND

De afleverset in jouw meterkast of berging is kleiner dan een verwarmingsketel. Ook een afvoerkanaal voor rookgas is niet nodig. Je bespaart dus ruimte.

## 5. DUURZAAM

Met dit systeem worden minder broeikasgassen uitgestoten dan via individuele aardgasgestookte cv-ketels. Dat is beter voor het milieu, nu en later.



## WARM WATER UIT DE KRAAN

warmte@zuid levert het drinkwater niet, maar verwarmt het wel tot op de gewenste temperatuur.



## ELEKTRISCH KOKEN

Je woning is niet aangesloten op het aardgasnet. Het zou namelijk niet economisch, noch ecologisch verantwoord zijn om naast een warmtenet ook nog een infrastructuur voor aardgas aan te leggen. Je kookt daarom elektrisch.

# HOE WERKT HET VERWARMINGSSYSTEEM IN JE WONING?

Je verwarmingssysteem bestaat uit de afleverset met warmtemeter en de binneninstallatie, zeg maar de radiatoren of vloerverwarming en alles wat daarbij hoort. Via de afleverset stroomt er warm water naar de binneninstallatie. De warmtemeter meet je verbruik.

## De afleverset

Vanuit het warmtenet komt het warme water je woning binnen in de afleverset. De afleverset is meestal een grijze of zwarte 'doos' met vier afsluiters en zes leidingen. Misschien heb je een ander type, maar die werkt op dezelfde manier.

De afleverset heeft drie functies:

### 1. VERWARMING VOOR DE WONING

De afleverset zorgt dat er warm water naar je binneninstallatie gaat. Het water uit het warmtenet stroomt via de aanvoerleiding naar je radiatoren of vloerverwarming. Het afgekoelde water gaat via de retourleiding terug naar het warmtenet.

### 2. WARM WATER LEVEREN

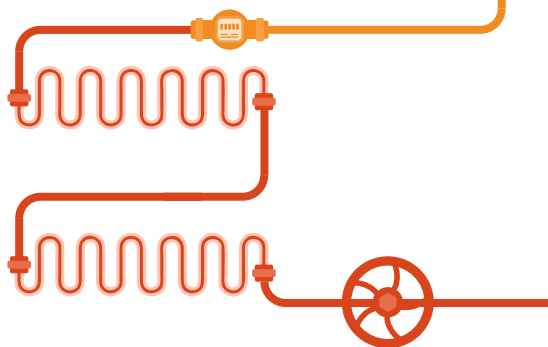
In de afleverset zit meestal ook een warmtewisselaar\*. Die verwarmt koud drinkwater voor in je keuken en je badkamer.

### 3. WARMTEVERBRUIK REGISTREREN

De warmtemeter in je afleverset registreert het warmteverbruik in kilowattuur (kWh). De meter meet het verschil in temperatuur van het inkomende en uitgaande water en het aantal liters.

## De binneninstallatie

De binneninstallatie is het geheel van radiatoren, vloerverwarming, leidingen, kranen en thermostaten in je woning.



# ALLES OVER JOUW VERBRUIK

## Hoe meten we je verbruik?

Op jouw afleverset is een warmtemeter gemonteerd. Die meet het aantal kubieke meter water dat vanuit het warmtenet door je warmte-installatie stroomt, de temperatuur van het aangevoerde water en die van het afgekoelde water. Met die informatie stelt de warmtemeter de hoeveelheid geleverde energie in Kilowattuur (kWh) nauwkeurig vast. De warmtemeter is eigendom van warmte@zuid. De afleverset is van de eigenaar van het gebouw.

## Hoe wordt het verbruik aangerekend?

Maandelijks betaal je een voorschot-bedrag. Dat bestaat net zoals bij elektriciteit en aardgas uit delen van het vastrecht, de meetkosten en de inschatting van je warmteverbruik.

**Altijd op de hoogte van je verbruik**  
warmte@zuid zal de meterstanden van je warmtemeter van op afstand uitlezen. Hierdoor kunnen we je desgewenst beter op de hoogte brengen van je verbruik.

## Je jaarafrekening

Op basis van de uitgelezen meterstanden ontvang je een jaarafrekening. Hierin verrekenen wij de energie die je in de voorgaande periode werkelijk



verbruikt hebt, met de maandelijkse voorschotten die je betaald hebt.

## Waar hangt je warmteverbruik van af?

Vermits je woning supergeïsoleerd is en er dus weinig warmte verloren gaat, zal je voor de verwarming veel minder verbruiken. Hierdoor wordt het verbruik voor de aanmaak van warm water relatief gezien belangrijker.

## Droogstoken

Je woont in een nieuwbouw. Hou er dan rekening mee dat je warmteverbruik in de eerste twee jaar ongeveer 20% hoger ligt dan in de jaren daarna. De reden? Vocht. Dit vocht moet door verwarming wegtrekken uit je huis.



## WIE DOET WAT?

Het onderstation in het warmtelokaal van je appartementsgebouw is van warmte@zuid, de binneninstallatie met de afleverset exclusief de warmtemeter is van de eigenaar van de woning. Dat houdt volgende verantwoordelijkheden in:

### Wat doet warmte@zuid?

warmte@zuid is verantwoordelijk voor de levering van warmte aan alle klanten die op het warmtenet zijn aangesloten. Dat wil zeggen dat wij de warmtecentrale, het distributienet, het onderstation in jouw appartementsblok en de warmtemeter van jouw afleverset onderhouden. De onderhoudskosten daarvan zijn voor rekening van warmte@zuid.

### Wat moet je zelf doen?

De eigenaar of de verhuurder is verantwoordelijk voor de volledige installatie in de woning inclusief de afleverset. Hij zorgt ervoor dat de radiatoren of vloerverwarming goed zijn aangelegd en dat de kranen en thermostaten naar behoren functioneren. Alleen dan werkt ook het systeem van

warmte@zuid optimaal. Zijn er lekken aan je binneninstallatie, laat deze dan herstellen. Zo zorgen we er samen voor dat jouw installatie en die van warmte@zuid goed blijven werken.

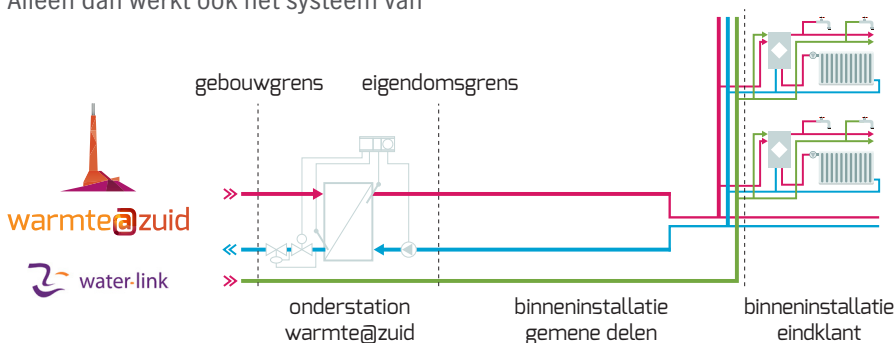
## STORINGEN SNEL VERHOLPEN

Is er een probleem met je verwarming of warm water, kijk dan eerst waar het probleem zit. Zo weet je wat je zelf kunt doen of wie je moet bellen om de storing te verhelpen.

### Waar is de storing? En wie bel je?

Is dat in een onderdeel van de binneninstallatie (bijvoorbeeld lekkage of lucht in de leidingen of in de radiatoren)? Dan bel je met je eigen installateur. Is er storing in het warmtedistributienet en hebben je burens hetzelfde probleem? Dan bel je warmte@zuid om de storing door te geven.

Meer informatie over het achterhalen van een storing vind je op onze website en op onze storingskaart.



| warmte@zuid zorgt voor:                                                                                                                                                                                                                             | Jouw installateur of verhuurder zorgt voor:                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· de productie en levering van warmte.</li> <li>· het onderhoud van de warmtecentrale en de leidingen van het warmtenet.</li> <li>· het onderhoud van de warmtemeter die je verbruik registreert.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· het onderhoud van de binneninstallatie, inclusief de afleverset van je woning.</li> </ul> |

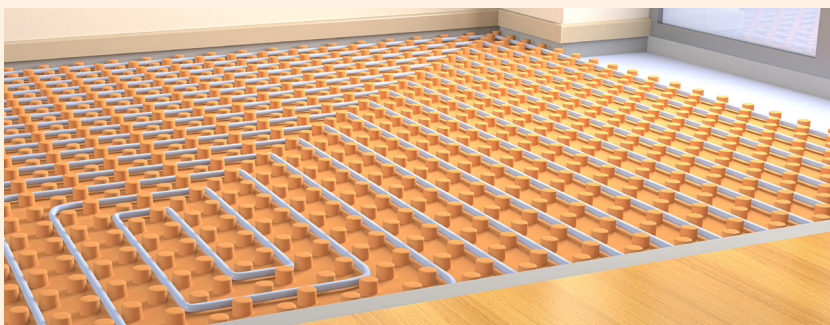


## WERKEN IN JE WONING

Jij zorgt ervoor dat de binneninstallatie goed werkt, zodat ook het systeem van warmte@zuid optimaal kan functioneren.

We raden je aan om veranderingen en herstellingen aan de verwarmingsinstallatie door een erkend installateur te laten uitvoeren. Ga je werken laten uitvoeren aan de thermostaat, radiatoren of leidingen, dan heeft dat invloed op het warmtenet. Laat je installateur daarom altijd vooraf warmte@zuid contacteren op het nummer 078 35 30 20. Wij kunnen hem dan aangeven hoe hij te werk moet gaan.

Je binneninstallatie moet voldoen aan een aantal eisen. Welke dat zijn, lees je in onze aansluitvoorwaarden. Wil je de voorwaarden graag ontvangen? Bel onze infolijn 078 35 30 20 of kijk op [www.warmteatzuid.be](http://www.warmteatzuid.be).



## Altijd bereikbaar

De storingsdienst van  
warmte@zuid is 24 uur  
per dag, 7 dagen op 7  
bereikbaar op  
078 35 34 33.



Heb je vragen of wil je meer weten over warmte@zuid? Spreek onze warmteagent aan of mail hem op [warmteagent@infrax.be](mailto:warmteagent@infrax.be), bel naar onze infolijn op 078 35 30 20 of kijk op [www.warmteatzuid.be](http://www.warmteatzuid.be).

David Dubrulle, warmteagent Nieuw Zuid.

V.U. warmte@zuid, Dominique Dousselaere,  
Antwerpsesteenweg 260, 2660 Antwerpen-Hoboken  
Copyright foto's: warmte@zuid, Triple Living

warmte@zuid infrax