

## Storingskaart warmte

**Bij een storing in de levering van warmte en/of sanitair warm water kan je er met onderstaande informatie snel achter komen of er een storing is in je eigen binneninstallatie of dat er een storing is in het warmtenet van warmte@zuid.**

**1. Er is een storing geweest op het warmtenet van warmte@zuid, deze storing is verholpen, maar ik heb nog steeds geen warmte.**

Wanneer je afleverset elektrisch gevoed wordt, kan je deze resetten door de stekker 10 seconden uit het stopcontact te halen.

**2. Na recente werken aan de (binnen)installatie heb ik geen warmte meer.**

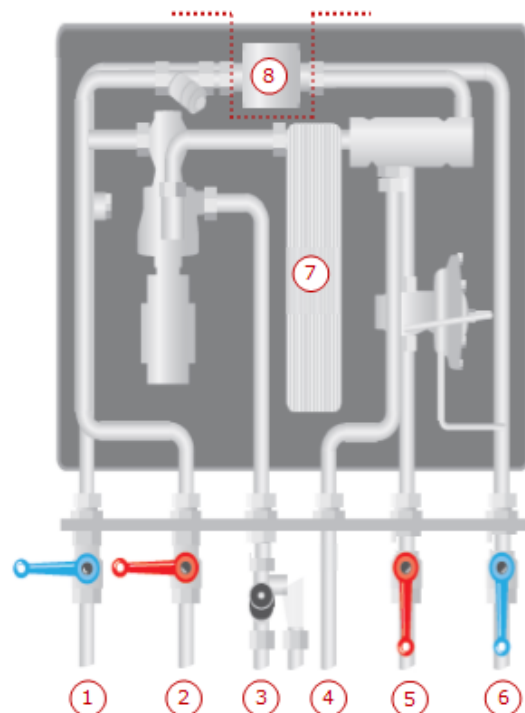
Als er recentelijk werken zijn uitgevoerd aan de (binnen)installatie kan het voorkomen dat hiervoor één of meerdere afsluiters zijn dichtgezet. Controleer daarom of alle afsluiters open (in de richting van de leidingen) staan. Indien dit niet het geval is zet je de afsluiters in de stand 'open'.

**3. Mijn woning wordt niet warm genoeg.**

Bij lage temperaturen is het voor het op temperatuur krijgen van je woning van belang dat je alle radiatoren opent. Ook in de ruimtes waar je normaal gesproken weinig verblijft. Op deze manier wordt de koude uit de muren en vloeren verdreven. Indien niet alle radiatoren warm worden ligt dit waarschijnlijk aan je (binnen)installatie. Verwittig in dit geval je syndicus of je installateur.

**4. Eén radiator wordt niet warm.**

Indien slechts een enkele radiator niet warm wordt, draai dan de radiatorkraan van de desbetreffende radiator volledig open. Mocht dit niet helpen, controleer dan wanneer je de overige radiatorkranen van je radiatoren dichtdraait, of de radiator warm wordt. Hiermee wordt de stroming over deze radiator geforceerd. Is de radiator binnen 10 minuten nog niet warm, neem dan contact op met je syndicus of je installateur.



figuur: afleverset w@z

**in de stippellijn:**

warmtemeter | eigendom en onderhoud w@z

**buiten de stippellijn:**

afleverset | eigendom en onderhoud eigenaar woning

- ① Afsluiter met blauwe hendel op de leiding waardoor het water teruggaat naar het warmtenet van warmte@zuid.
- ② Afsluiter met rode hendel op de leiding waardoor het water wordt aangevoerd uit het warmtenet van warmte@zuid.
- ③ Aansluiting van de leiding voor de aanvoer van koud leiding water.
- ④ Aansluiting van de warm tapwaterleiding naar de kranen in jouw woning.
- ⑤ Afsluiter met rode hendel op de leiding waardoor warm cv-water naar je binneninstallatie wordt gebracht.
- ⑥ Afsluiter met blauwe hendel op de leiding waardoor cv-water van je binneninstallatie wordt afgevoerd.
- ⑦ Warmtewisselaar die zorgt voor het verwarmen van het tapwater.
- ⑧ Warmtemeter die je verbruik meet.

**5. Geen enkele radiator wordt warm.**

Controleer of alle radiatorcranken open staan, de afsluiters op het afleverset open staan en de kamerthermostaat in de juiste stand staat (aan en hoog genoeg). Werkt je kamerthermostaat niet, vervang dan de batterijen. Indien dit niet helpt neem je contact op met je syndicus of je installateur.

**6. Ik heb geen warmte, maar wel sanitair warm water.**

Heb je wel sanitair warm water maar geen warmte. In dit geval is er wel warmtelevering, maar veroorzaakt de afleverset de storing. Neem dan contact op met je syndicus of je installateur.

**7. Er komt helemaal geen water uit de kraan.**

Heb je op geen enkel kraan stromend water? Controleer dan of de hoofdkraan van de waterleiding open staat. Indien de hoofdkraan open staat en je hebt nog steeds geen stromend water, neem dan contact op met je syndicus of je installateur.

**8. Ik heb alleen koud stromend water.**

Controleer alle cranken. Indien je op andere cranken wel warm water hebt, neem dan contact op met je syndicus of je installateur. Indien je op geen enkele kraan sanitair warm water hebt, ga dan door naar 9.

**9. Alle cranken leveren alleen maar koud water.**

Controleer op je afleverset of alle afsluiters open staan. Controleer daarna of je radiatoren warm worden. Indien dit het geval ligt de storing aan het afleverset. Contacteer je syndicus of je installateur.

**10. Te weinig sanitair warm water bij openen van meerdere cranken.**

De hoeveelheid sanitair warm water is begrensd in je afleverset. Indien er recentelijk niets is veranderd aan je (binnen)installatie neem je hiervoor contact op met je syndicus of je installateur.

**11. Lekkage aan de afleverset**

Draai alle afsluiters van je afleverset dicht en neem contact op met je syndicus of je installateur.

**12. Lekkage aan radiator, verwarmingsleiding of waterleiding in mijn woning.**

Neem contact op met je syndicus of je installateur. Indien er waterschade dreigt, sluit dan alle afsluiters van je afleverset.

**13. Geluidsklacht aan de radiatoren.**

Een borrelend geluid in je leidingen en/of radiatoren wordt veroorzaakt doordat er teveel lucht in je verwarmingssysteem zit. Het ontluichten van je verwarmingssysteem behoort tot de werkzaamheden aan je (binnen)installatie. Neem hiervoor contact op met je syndicus of je installateur.

**14. Geluidsklacht van de afleverset.**

Controleer of het geluid afkomstig is van de afleverset. Dit doet je door alle afsluiters te sluiten waardoor er geen doorstroming meer is in je afleverset. Wanneer het geluid niet stopt, dan is dit waarschijnlijk niet afkomstig van je afleverset. Ga dan na waar de geluidsbron zich bevindt. Indien het geluid stopt, ligt de oorzaak in je afleverset, neem hiervoor contact op met je syndicus of je installateur.

**15. Ik heb de storingskaart overlopen, maar mijn probleem is nog steeds niet opgelost. Of ik heb nog andere vragen.**

Neem dan contact op met [warmte@zuid](mailto:warmte@zuid). Tijdens de werkuren kan je ons klantencontactcenter bereiken op het nummer 078 35 30 20.

Na de werkuren contacteer je onze storingslijn op het nummer 078 35 34 33. Je kan ons ook contacteren via mail aan [warmteagent@infrax.be](mailto:warmteagent@infrax.be).

**warmte@zuid garandeert een continue levering van warmte en heeft hiervoor een permanente wachtdienst die storingen zo snel mogelijk verhelpt. Indien onze techniker bij een storing vaststelt dat het probleem zich in jouw (binnen)installatie bevindt zal hij je vragen contact op te nemen met je syndicus of je installateur.**