



## INFORMATIEBLAD STADSVERWARMING PURMEREND (SVP) INCASSOBELEID EN AFSLUITREGELING SVP

### INLEIDING

U gebruikt stadsverwarmingswater van Stadsverwarming Purmerend (SVP) voor de centrale verwarming van uw woning of bedrijfspand. Eventueel wordt het stadsverwarmingswater van SVP bij u ook ingezet voor het opwarmen van uw tapwater. Bij deze warmtelevering horen voorwaarden, bijvoorbeeld rond betaling voor de diensten van SVP. Op dit informatieblad vindt u uitleg over de afsluitregeling en het incassobeleid zoals SVP deze hanteert.

### INCASSOBELEID SVP

SVP hanteert een incassobeleid met als doel te voorkomen dat schulden van haar klanten voor het verbruik van warmte hoog oplopen. Per 1 juli 2012 is de wetgeving op het gebied van buitengerechtelijke incassokosten aangepast. SVP volgt deze wetswijziging. Hieronder leest u de belangrijkste punten van ons incassobeleid.

### BETALINGSHERINNERING

De betalingstermijn van een voorschotnota is 14 dagen. Betaalt iemand niet binnen deze termijn, dan ontvangt hij/zij een herinnering. Aan deze herinnering zijn geen extra kosten verbonden. De persoon krijgt maximaal 14 dagen de tijd om de factuur alsnog te voldoen. In de herinneringsbrief wijzen wij alvast op de hoogte van de incassokosten indien men niet binnen de gestelde termijn van 14 dagen de factuur betaalt.

### AANMANING

Hebben wij de betaling op de vervaldatum van de herinnering nog steeds niet ontvangen, dan volgt een aanmaning. Hiervoor brengen wij de wettelijk maximaal toegestane buitengerechtelijke incassokosten in rekening. Deze bedragen minimaal €40,-. Blijft de persoon hierna nog steeds in gebreke dan wordt de vordering overgedragen aan de gerechtsdeurwaarder. Aan de gerechtelijke incassofase bij de deurwaarder zijn hoge kosten verbonden.

### DEURWAARDER

De deurwaarder zal verzoeken alsnog de openstaande vordering te betalen. Als de betaling uitblijft, zal de deurwaarder dagvaarden en aan de kantonrechter een afsluitvonnis vragen om de levering van warmte te stoppen.

### AFSLUITING VAN WARMTE VOORKOMEN

Zijn er betalingsproblemen of schulden, dan kan men gebruik maken van schuldhulpverlening voor consumenten. Neem hiervoor contact op met de afdeling schuldhulpverlening van de Gemeente Purmerend. Een schuldhulpverleningsregeling kan voorkomen dat SVP de levering van warmte beëindigt.



## INCASSOBELEID EN AFSLUITREGELING SVP

### AFSLUITREGELING SVP

De afsluitregeling van SVP is gebaseerd op 3 pijlers:

- Rechtvaardig
- Zorgvuldig
- Consequent

#### RECHTVAARDIG

SVP probeert betalingsachterstanden bij klanten zo vroeg mogelijk te signaleren. Dit voorkomt dat correct betalende klanten de dupe worden van niet betalende klanten en dat de betalingsachterstanden hoog oplopen. Het afsluitbeleid is conform de ministeriële regeling, dat wil zeggen dat vóórdat een huishouden afgesloten wordt van warmte er een uitgebreid traject is doorlopen. Een afsluiting is altijd gebaseerd op een gerechtelijke uitspraak. Afsluiten van warmte (wat overigens nooit in een vorstperiode geschiedt) gebeurt op basis van een afsluitvonnis. Pas op het moment dat een klant niet meewerkt aan een regeling of gemaakte afspraken niet nakomt, wordt dit vonnis uitgevoerd.

#### ZORGVULDIG

Klanten die schulden hebben bij SVP en hun rekeningen niet (kunnen) betalen, kunnen een betalingsregeling treffen.

Klanten die hier niet aan mee willen werken of een afgesproken regeling niet nakomen, worden overgedragen aan een deurwaarder. De deurwaarder zal de klant verzoeken alsnog de openstaande vordering te betalen, of een betalingsregeling te treffen.

Als betaling uitblijft, wordt aan de kantonrechter een afsluitvonnis gevraagd om de levering van warmte te stoppen.

#### CONSEQUENT

SVP voert deze afsluitregeling consequent door, omdat ad hoc afwijkingen van de regels leiden tot precedentwerking en daarmee willekeur. Een afsluitvonnis kan slechts één keer worden uitgevoerd. Een afsluiting tijdelijk ongedaan maken, is daarom niet mogelijk.

#### HERAANSLUITEN

Om heraangesloten te worden, moet één van de onderstaande voorwaarden van toepassing zijn op de klant:

- Volledige schuld is afgelost
- Schuldhulpverleningstraject is gestart (zie voor meer informatie de Warmteregeling)
- Uitspraak WSNP (Wet Sanering Natuurlijke Personen)
- Een kwetsbare consument overlegt een verklaring van een arts (geen behandelend arts) om de zeer ernstige gezondheidsrisico's aan te tonen.