Invulinstructie bij het aanvraagformulier bekwaamheidstoets

T.b.v. aanwijzingen

Versie oktober 2026

Inhoudsopgave

1 Inleiding 4

1.1 Algemene instructie aanvraagformulier 4

1.2 Aanvraagprocedure 4

1.2.1 Controle volledigheid van de aanvraag 4

1.2.2 Inhoudelijke behandeling 5

1.2.3 Beslistermijn 5

1.2.4 Besluit op aanvraag 5

1.2.5 Kosten aanvraag bekwaamheidstoets ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

2 Algemene contactgegevens 5

3 Bijlagen 6

4 Organisatorische bekwaamheid 6

4.1 Organisatorische bekwaamheid - Algemene informatie 7

4.1.1 AO/IC & assurance-rapport 7

4.1.2 Bekwaamheid van bestuurders en functionarissen 8

4.1.3 Rapportages en kwaliteitskeurmerken IT-systemen 8

4.2 Organisatorische bekwaamheid – Specifieke taken 8

4.2.1 Zorg dragen voor een betrouwbare levering met inachtneming van een goede kwaliteit van dienstverlening 8

4.2.2 Warmte leveren tegen transparante tarieven en onder transparante en redelijke voorwaarden 9

4.2.3 Zekerstellen van leveringszekerheid 11

4.2.4 Ter beschikking stellen van een warmtemeter of een warmtekostenverdeler en het meten van het verbruik 12

4.2.5 Gegevens verstrekken die een verbruiker nodig heeft voor een efficiënt gebruik van geleverde warmte 13

5 Technische bekwaamheid 13

5.1 Technisch bekwaamheid – Algemene informatie 14

5.1.1 Gekozen warmtesysteem 14

5.1.2 Kwaliteitsbeheersing & borging veiligheid van de collectieve warmtevoorziening op een doelmatige wijze 14

5.1.3 Algemene inschatting warmtevraag en productie ... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

5.1.4 Risicoanalyse van technische aspecten 15

5.2 Technische bekwaamheid – Specifieke taken 15

5.2.1 Doelmatig aanleggen, beheren en onderhouden 16

5.2.2 De warmte op een doelmatige wijze transporteren en leveren, waarbij warmteverliezen zoveel mogelijk voorkomen worden 16

5.2.3 Waarborgen van de duurzaamheid van de warmtevoorziening 17

5.2.4 De gebouweigenaar voorzien van een leveringsaansluiting (onder voorwaarden) 17

5.2.5 De gebouweigenaar op verzoek afsluiten van de warmtevoorziening 17

5.2.6 Ervoor zorgen dat een verbruiker binnen een redelijke termijn beschikt over een afleverset 18

5.2.7 Zorg dragen voor het beheer en onderhoud van de warmtemeter, warmtekostenverdeler en afleverset 18

5.2.8 Het warmtenet als geheel in balans houden en waarborgen dat de onbalans tussen warmte of koude op een efficiënte wijze wordt gecorrigeerd of voorkomen **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

6 Financieel – algemeen.....18

*6.1 Algemene informatie.....**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.***

6.2 Afzonderlijke boekhouding.....20

1 Inleiding

Dit document geeft een toelichting op (het gebruik van) het formulier (hierna: aanvraagformulier) waarmee u een bekwaamheidstoets voor de levering van warmte kunt aanvragen bij de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM).

Deze toelichting ondersteunt warmtebedrijven bij het invullen van het aanvraagformulier, zodat zij hun aanvraag voor een bekwaamheidstoets op een juiste en volledige wijze kunnen invullen en indienen.

1.1 Algemene instructie aanvraagformulier

De ACM verzoekt u om alle informatie die in het aanvraagformulier wordt gevraagd te verstrekken. Deze informatie heeft de ACM nodig om te beoordelen of u voor de desbetreffende warmtekavel voldoende beschikt over de organisatorische en technische bekwaamheid om de taken[1] uit te voeren en of het u hiertoe voldoende financieel in staat bent. Bepaalde documenten en criteria worden op bedrijfsniveau getoetst, zoals de algemene informatie die wordt opgevraagd voor zowel de organisatorische en financiële bekwaamheid. Andere documenten en criteria zijn afhankelijk van de kavel en worden op kavelniveau getoetst, zoals technische informatie over het warmtenet en invulling van de taken uit artikel 2.13 van de Wcw en financiën op kavelniveau.
Daar waar u uw organisatie en/of werkprocessen heeft vormgegeven in overeenstemming met toepasbare, (inter)nationaal vastgelegde en erkende normen zoals bijvoorbeeld NEN- of ISO-normeringen kunt u daar in uw toelichting naar verwijzen. Daarbij kunt u ook vermelden of u deze normen door een onafhankelijke partij heeft laten accrediteren. Relevante documentatie kunt u als bijlagen toevoegen bij uw aanvraag.

U vult alle onderdelen van het aanvraagformulier in. Dit dient te gebeuren in de Nederlandse taal.[2] Indien u documenten wilt overleggen die niet in het Nederlands zijn opgesteld dan verzoekt de ACM u om ook een vertaling van deze documenten te verstrekken.

U nummert de door u bijgevoegde bijlagen (documenten die de aanvrager verstrekt) en vult de tabel in hoofdstuk 3 van het aanvraagformulier verder in. Op deze manier is het overzichtelijk welke documenten worden opgevraagd en aangeleverd en op welke onderdelen deze documenten betrekking hebben. Daarnaast hoeft u op deze manier documenten niet meerdere keren aan te leveren. Sommige documenten zullen immers relevant zijn voor de toetsing van meerdere taken of onderdelen. De ACM verzoekt u wel om waar mogelijk per vraag naar specifieke onderdelen van documenten te verwijzen die de bekwaamheid onderbouwen. In hoofdstuk 3 leest u hoe u kunt verwijzen naar stukken die u heeft aangeleverd bij een eerdere goedgekeurde aanvraag voor een bekwaamheidstoets.

1.2 Aanvraagprocedure

1.2.1 Controle volledigheid van de aanvraag

Zodra de ACM een aanvraag ter uitvoering van de bekwaamheidstoets ontvangt, controleert de ACM of deze de benodigde informatie bevat voor de ACM om de bekwaamheidstoets te starten.
U zult voordat u de aanvraag indient een aantal voorbereidingen moeten treffen voor het verzamelen van de informatie die u aan de ACM moet verstrekken. De inhoudelijke behandeling van de aanvraag start zodra u alle informatie heeft aangeleverd.

Als de aanvraag niet is voorzien van alle gevraagde documenten, ontvangt u van de ACM een verzoek om de aanvraag binnen de daarvoor gestelde termijn aan te vullen. De ACM schort de beslistermijn op totdat de aanvrager de gevraagde informatie heeft verstrekt. Wanneer u de aanvraag niet of niet tijdig aanvult en de ACM u geen verlenging van de gestelde termijn heeft verleend, kan de ACM besluiten de aanvraag niet in behandeling te nemen. Dit besluit kan de ACM ook nemen wanneer u de aanvraag slechts gedeeltelijk aanvult.

---

[1] Artikel 2.13 van de Wcw.
[2] Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) artikel 2:6, lid 1.

1.2.2 Inhoudelijke behandeling

Zodra de ACM vaststelt dat de aanvraag is voorzien van alle gevraagde documenten, start de inhoudelijke behandeling van uw aanvraag. Tijdens de behandeling kan blijken dat de ACM meer informatie nodig heeft om te beoordelen of u voldoende beschikt over de organisatorische, technische en financiële bekwaamheid om de taken uit de Wcw uit te voeren. De ACM kan u dan om meer informatie vragen. In dat geval wordt de beslistermijn opgeschort totdat de aanvullende informatie volledig is verstrekt.

1.2.3 Beslistermijn

De ACM heeft acht weken de tijd om op een aanvraag te beslissen.[3] Het is mogelijk dat de ACM door omstandigheden meer tijd nodig heeft dan de standaard beslistermijn van acht weken. De ACM kan dan besluiten om deze termijn te verlengen. Hierover ontvangt u bericht van de ACM, waarbij ook het aantal weken wordt genoemd waarmee de ACM de beslistermijn verlengt. De ACM streeft er naar alle aanvragen binnen de standaard beslistermijn te behandelen.

1.2.4 Besluit op aanvraag

Na de (inhoudelijke) behandeling van de aanvraag neemt de ACM een besluit. In dit besluit stelt de ACM vast of u voldoende beschikt over de organisatorische en technische bekwaamheden en financieel voldoende in staat bent om de taken[4] uit te voeren. De ACM kan voorschriften of beperkingen aan dit besluit verbinden.[5]

De ACM zendt het besluit schriftelijk toe aan de aanvrager en publiceert het besluit op de website van de ACM (www.acm.nl).

2 Algemene contactgegevens

In hoofdstuk 2 van het aanvraagformulier vult u in wie de aanvraag voor de bekwaamheidstoets indient, om welke warmtekavel het gaat en wat de adres- en contactgegevens van de aanvrager zijn.

[3] Artikel 2.3, derde lid, van het Bcw.
[4] Artikel 2.13 van de Wcw.
[5] Artikel 2.5, vierde lid, van de Wcw.

3 Bijlagen

In hoofdstuk 3 van het aanvraagformulier vult u de nummering in van de bijlagen die u heeft meegestuurd. In de tabel zijn de vereisten bijlagen opgenomen. Indien u meer bijlagen meestuurt kunt u de tabel zelf aanvullen.

Het is toegestaan om te verwijzen naar documenten die u heeft aangeleverd bij een eerdere aanvraag tot een bekwaamheidstoets voor een andere kavel. Dit kunt u doen in de derde kolom van de bovenste tabel in hoofdstuk 3. Het gaat om documentatie die ongewijzigd is ten opzichte van de eerdere aanvraag. Indien een wijziging heeft plaatsgevonden, waardoor eerder aangeleverde documentatie niet meer correct of actueel is, dient u de geüpdatete documenten (opnieuw) aan te leveren. Verwijzen is dan niet toegestaan. Dit geldt ook voor documenten die afhankelijk zijn van de specifieke kavel waarvoor u de bekwaamheidstoets aanvraagt.

In hoofdstukken 4 tot en met 6 van het aanvraagformulier kunt u, in plaats van een bijlagenummer, *"eerder aangeleverd"* invullen, wanneer u verwijst naar eerder aangeleverde documenten.

In de onderste tabel in hoofdstuk 3 verklaart u dat de documenten uit een eerdere aanvraag, waarnaar u verwijst, niet zijn gewijzigd ten opzichte van de eerdere aanvraag. Hierbij vragen we u om een handtekening.

4 Organisatorische bekwaamheid

Voor de beoordeling van de organisatorische kwaliteit vragen wij u om de volgende documenten:
- Globaal Kavelplan
- Storingsplan
- Registratie geschillencommissie
- Beschrijving van de juridische en eigendomsstructuur, inclusief organogram.
- KvK-uittreksel

Globaal kavelplan
Bij de aanvraag om aangewezen te kunnen worden moet u een globaal kavelplan aan de gemeente overleggen. In dit globale kavelplan geeft u een beschrijving hoe u verwacht een collectieve warmtevoorziening aan te leggen en te exploiteren in de warmtekavel. Het globale kavelplan bevat informatie die raakt aan de informatie die de ACM opvraagt bij de bekwaamheidstoets. Zo moet u voor de bekwaamheidstoets een beschrijving geven van het systeem voor kwaliteitsbeheersing van de in het kavelplan beschreven te leveren goederen en diensten.

Let op! Bepaalde informatie is relevant voor zowel het globaal kavelplan als voor het aanvraagformulier voor de bekwaamheidstoets. Sommige informatie zal dan ook reeds in het globaal kavelplan aanwezig zijn. Indien er overlap is tussen de informatie die nodig is voor het globale kavelplan en de bekwaamheidstoets, dan wijzen wij u daar in deze invulinstructie op. In dat geval kunt u bij de beantwoording van de vraag verwijzen naar het betreffende onderdeel van het globale kavelplan.

Storingsplan
Zie toelichting onder hoofdstuk 5.

Registratie geschillencommissie
Een verbruiker van warmte moet een geschil met het warmtebedrijf kunnen voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie.[6] U dient daarom aan te tonen dat u bij een onafhankelijke geschillencommissie bent geregistreerd. Lever hiervoor een bewijs aan waaruit blijkt dat u geregistreerd bent bij een onafhankelijke geschillencommissie voor de behandeling van geschillen met verbruikers.

Beschrijving juridische en eigendomsstructuur

[6] Artikel 11 van de Wcw.

Voor het beoordelen van de organisatorische bekwaamheid vragen wij u om een beschrijving te geven van de juridische en eigendomsstructuur van het warmtebedrijf. Als het warmtebedrijf deel uitmaakt van een groep in de zin van het Burgerlijk Wetboek 2 artikel 24b, dan moet deze beschrijving voorzien zijn van een organogram, waarbij per rechtspersoon en vennootschap wordt aangegeven wie daarin de zeggenschap uitoefent en wie gerechtigd is tot het resultaat.[7] De beschrijving van de structuur moet in ieder geval duidelijk maken wat de eigendomsverhoudingen zijn en wie de directe aandeelhouders zijn van het warmtebedrijf. De structuur maakt inzichtelijk zijn hoe alle aandelen (100%) zijn verdeeld.

KvK-uittreksel
Wij vragen u om een gewaarmerkt KvK-uittreksel aan te leveren, waaruit blijkt wie op het moment van de aanvraag de bestuurders zijn. Dit uittreksel moet actueel zijn en niet ouder zijn dan een maand voorafgaand aan de datum van uw aanvraag. Als een bestuurder een rechtspersoon is, dan verzoeken wij u ook van die rechtspersoon een KvK-uittreksel aan te leveren. Dit blijft u herhalen totdat de bestuurder een natuurlijk persoon betreft.

4.1 Organisatorische bekwaamheid - Algemene informatie

4.1.1 AO/IC & assurance-rapport

U dient hier een drietal documenten aan te leveren:
- Beschrijving(en) van de opzet van de AO/IC
- Een assurance-rapport (Standaard 3000A) van een accountant
- Een door de accountant gewaarmerkte invulformat AO/IC

AO/IC
Deze documenten moet u al eerder hebben opgemaakt of aangevraagd. Zie hiervoor de checklist.

4.1.1.1 Dienstverleningsovereenkomsten

Onderdeel van de AO/IC is de uitbesteding aan derden (Beheersing bedrijfsprocessen).

U kunt ervoor kiezen om bepaalde processen uit te besteden. Voorbeelden van processen die uitbesteed kunnen worden, zijn:
- Onderhoud en/of storingen;
- Facturatie;
- Meten van verbruik.

Als u processen uitbesteedt, moet u kunnen aantonen dat u deze processen beheert en dat hier een interne en/of externe controle op plaatsvindt. Als warmtebedrijf blijft u namelijk eindverantwoordelijk.[8] In de dienstverleningsovereenkomst wordt duidelijk omschreven welke specifieke taken en/of processen zijn uitbesteed.

Het is belangrijk dat het voor een verbruiker duidelijk is wie de eindverantwoordelijke is, zodat de verbruiker een aanspreekpunt heeft en duidelijk is wie bijvoorbeeld storingen of andere problemen in het warmtesysteem oplost. Om die reden is het ook van belang dat u controle houdt op de derde partij aan wie de diensten worden uitbesteed, en dat de dienstverleningsovereenkomst voldoende waarborgen bevat om deze eindverantwoordelijkheid te borgen.

Wij vragen u daarom om te beschrijven welke processen u precies uitbesteed en aan welke partij. Daarnaast vragen wij u om toe te lichten hoe u als warmtebedrijf in controle bent en blijft. Hierbij kunt u waar mogelijk verwijzen naar de passages in de dienstverleningsovereenkomst zelf. Het aantonen dat er interne en/of externe controle plaatsvindt, kan bijvoorbeeld door het aanleveren van rapporten van deze controles, een auditplan, beleidsdocumenten en/of procesbeschrijvingen.

[7] Artikel 2.3, eerste lid, onder a van het Bcw.
[8] Artikel 2.13, vijfde lid, van de Wcw.

Belangrijk is dat dienstverleningsovereenkomsten voor een voldoende lange termijn worden afgesloten. De maximumtermijn voor een dergelijke dienstverleningsovereenkomst is zeven jaar.[9] De ACM neemt de aanvraag pas in behandeling wanneer de definitieve en door alle contractpartijen ondertekende dienstverleningsovereenkomsten zijn verstrekt. Dit betekent onder meer dat de door u ingezonden overeenkomsten met derden definitief moeten zijn, dat wil zeggen gedateerd en getekend, voordat de ACM de behandeling start. Het is wel toegestaan dat er in de overeenkomsten met derden een voorbehoud is opgenomen met betrekking tot een positief besluit op de toetsing van uw aanvraag door de ACM.

4.1.2 Bekwaamheid van bestuurders en functionarissen

Geef hier een onderbouwing van de bekwaamheden van bestuurders en functionarissen op het gebied van de juridische naleving en risicobeheersing van het warmtebedrijf.[10] Onder bestuurders en functionarissen vallen in ieder geval de statutair bestuurders van het warmtebedrijf, de leden van de Raad van Commissarissen (indien aanwezig) en kernpersonen zoals compliance officers en risicomanagers (indien deze niet apart zijn aangesteld, de personen die kernfuncties uitvoeren).

Daarbij verzoeken wij u om in uw beschrijving in ieder geval de volgende elementen te betrekking:
- Aantal FTE's
- Relevante opleiding en ervaring
- Bekwaamheid op het gebied van juridische naleving
- Bekwaamheid op het gebied van het warmtebedrijf

Als bepaalde taken van bestuurders of functionarissen worden uitbesteed aan een derde partij, verzoeken wij u dat toe te lichten in de beschrijving.

4.1.3 Rapportages en kwaliteitskeurmerken IT-systemen

Wij verzoeken u om gecertificeerde rapportages of kwaliteitskeurmerken met betrekking tot de kwaliteit van de IT-systemen aan te leveren.[11] Hieruit moet blijken aan welke normen het IT-systeem voldoet (bijvoorbeeld ISO-normen). U dient daarbij toe te lichten welke technische maatregelen u neemt ten aanzien van de IT-systemen en op welke wijze u voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Het is mogelijk dat dit al deel uitmaakt van de rapportages of kwaliteitskeurmerken. In dat geval kunt u daarnaar verwijzen.

4.2 Organisatorische bekwaamheid – Specifieke taken

4.2.1 Zorg dragen voor een betrouwbare levering met inachtneming van een goede kwaliteit van dienstverlening

Het warmtebedrijf heeft tot taak om zorg te dragen voor een betrouwbare levering met inachtneming van een goede kwaliteit van dienstverlening.[12] Een betrouwbare levering houdt in dat een onderbreking van de warmtelevering voorkomen wordt en, als een onderbreking zich voordoet, deze zo snel mogelijk wordt beëindigd. De beschikbaarheid van voldoende warmtebronnen voor de langere termijn moet worden geborgd, zodat er een continue levering van warmte aan de op de collectieve warmtevoorziening aangesloten verbruikers zeker kan worden gesteld. De geleverde warmte moet bovendien aan de beschreven kwaliteitscriteria voldoen.
Wanneer u de borging van uw betrouwbare levering en kwaliteit van dienstverlening heeft vormgegeven in overeenstemming met toepasbare, (inter)nationaal vastgelegde en erkende normen zoals bijvoorbeeld NEN- of ISO-normeringen kunt u daar in uw toelichting naar verwijzen. Daarbij kunt u ook vermelden of u deze normen door een onafhankelijke partij heeft laten accrediteren. Relevante documentatie, zoals bijvoorbeeld een exemplaar van uw kwaliteitshandboek, kunt u als bijlagen bij uw aanvraag toevoegen.

[9] Artikel 2.15 van het Bcw.
[10] Artikel. 2.3, eerste lid, onder d, sub 3 van het Bcw.
[11] Artikel 2.3 lid 1 sub c ad 4 van het Bcw.
[12] Artikel 2.13, eerste lid, onder c van de Wcw.

4.2.1.1 Klantcontact

Betrouwbare levering en een goede kwaliteit van dienstverlening betekenen dat verbruikers voldoende mogelijkheden hebben om in contact te kunnen komen met het warmtebedrijf, en dat voor verbruikers ook duidelijk is hoe ze contact kunnen opnemen. Beschrijf op welke manier uw klantenservice wordt ingericht en welke processen hiervoor zijn of worden opgesteld. Voeg deze processen en procedures als bijlage toe bij het formulier. Betrek in de beantwoording het aantal klantenservicemedewerkers in relatie tot het aantal verbruikers, redelijke en duidelijke responstijden voor het klantcontact en de wijze waarop met klanten wordt gecommuniceerd en klanten met u contact op kunnen nemen. Betrek bij de beantwoording van deze vraag ook de klachten- en geschillenregeling en verwijs waar mogelijk en relevant naar specifieke passages uit deze regeling(en).

Het klachtenbeheer bevat in ieder geval een proces waarbij klachten volledig worden geregistreerd in een klachtenregister en individueel opvraagbaar zijn (ook achteraf na afhandeling van de klacht, gedurende een passende termijn). In de klachtenregeling is opgenomen dat klachten binnen 10 werkdagen na ontvangst worden afgehandeld. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de indiener van de klacht hiervan binnen 10 werkdagen op gemotiveerde wijze op de hoogte gebracht. Ook wordt een nieuwe termijn aan de indiener gecommuniceerd. De klachtenregeling is openbaar of voor iedere afnemer beschikbaar. Onderdeel van het klachtenproces is dat u de klager actief wijst op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie.

4.2.1.2 Storingen en storingsregistratie

Een storing wordt gedefinieerd als een onderbreking van de warmtelevering. Het warmtebedrijf moet ervoor zorgen dat storingen zoveel mogelijk worden voorkomen. Als een storing zich voordoet, is het van belang dat deze zo snel mogelijk wordt opgelost. Daarbij moet de verbruiker goed geïnformeerd worden, en moeten storingen correct geregistreerd en gepubliceerd worden.

Geef hier een beschrijving van de wijze waarop u de storingsregistratie inricht. In de storingsregistratie moet in ieder geval de volgende informatie zijn opgenomen:

- De datum en het tijdstip van de aanvang van de storing;
- De datum en het tijdstip waarop de storing is beëindigd;
- De datum en het tijdstip van de melding van de storing;
- De oorzaak van de storing;
- De collectieve warmtevoorziening waar de storing plaatsvindt;
- De getroffen adressen, straten, wijken, woonplaats, gemeente, regio
- Het aantal getroffen leveringsaansluitingen;

Ga daarnaast ook in op de storingscompensatieregeling. Betrek in uw beantwoording in ieder geval de volgende elementen:

- De vindplaats van de storingsregistratie;
- De frequentie van publicatie van de storingsregistratie;
- Gehanteerde storingscompensatieregeling inclusief bedragen;
- Omschrijving van wanneer en hoe verbruikers storingscompensatie kunnen krijgen.

4.2.2 Warmte leveren tegen transparante tarieven en onder transparante en redelijke voorwaarden

Het warmtebedrijf heeft tot taak om warmte te leveren tegen transparante tarieven en onder transparante en redelijke voorwaarden.[13] Hierbij is van belang dat verbruikers volledig en tijdig worden geïnformeerd over de voorwaarden waaronder u warmte levert. Dit doet u bij het aangaan van de leveringsovereenkomst. De ACM wijst u ook op de regels die gelden voor het verkopen aan consumenten.[14] Deze regels gelden naast de Wcw en daarvan afgeleide regelgeving.

Een leveringsovereenkomst komt tot stand door aanvaarding van een aanbod op basis van een schriftelijke of online offerte. Het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat een consument hiervan een bevestiging dan wel een

[13] Artikel 2.13, eerste lid, onder d van de Wcw.
[14] https://www.acm.nl/nl/verkoop-aan-consumenten.

afschrift dient te ontvangen. De offerte, de leveringsovereenkomst en de daarbij behorende voorwaarden en facturen dienen te zijn opgesteld in duidelijke en begrijpelijke taal.

De voorwaarden in de leveringsovereenkomst moeten redelijk zijn, in de zin van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek. U moet verbruikers ook informeren over voorgenomen wijzigingen van tarieven en de aan de leveringsovereenkomst verbonden voorwaarden. De informatieverplichtingen van het aangewezen warmtebedrijf waarborgen dat de verbruiker een weloverwogen besluit kan maken bij het aangaan van een leveringsovereenkomst met het aangewezen warmtebedrijf.

U moet verbruikers op transparante en begrijpelijke manier in kennis stellen van elke aanpassing van de tarieven en voorwaarden van warmte. Als een leveringsovereenkomst wijzigt heeft een verbruiker zonder opgaaf van redenen het recht de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. Dit is niet van toepassing als de wijziging van de overeenkomst een gevolg is van een wettelijke verplichting.

4.2.2.1 Offertes en overeenkomsten

Onder paragraaf 4.2.2.1 van het aanvraagformulier geeft u aan welke offertes, (algemene) voorwaarden en leveringsovereenkomsten u hanteert. U hoeft hierbij geen door verbruikers ondertekende offertes of overeenkomsten aan te leveren. Het volstaat als u de modeldocumenten aanlevert die u gaat gebruiken.

<u>Voorafgaand aan de leveringsovereenkomst; offerte(s)</u>
Voordat u de leveringsovereenkomst met een verbruiker sluit, dient u de volgende informatie te verstrekken[15]:

- Een omschrijving van de te leveren goederen en diensten en de overeengekomen kwaliteit. Deze omschrijving omvat in ieder geval:
    - De minimum- en maximumtemperatuur van de te leveren warmte;
    - De soort geleverde warmte;
    - De tarieven van en voorwaarden waaronder deze goederen en diensten worden geleverd;
- Een omschrijving van de terugbetalingsregelingen als de geleverde goederen en diensten niet aan de overeengekomen kwaliteitscriteria voldoen;
- De kenmerken van de binneninstallatie waaraan moet zijn voldaan om veilig gebruik te kunnen maken van de door het aangewezen warmtebedrijf geleverde warmte;
- De warmtebehoefte van het gebouw en de kenmerken van de binneninstallatie waaraan moet zijn voldaan om de verblijfsruimte te kunnen verwarmen tot een binnentemperatuur van minimaal 20 graden Celsius, uitgaande van een buitentemperatuur die niet lager is dan -10 graden Celsius, voor zover er warmte ten behoeve van ruimteverwarming wordt geleverd;
- Dat warmte zal worden geleverd waarmee de verblijfsruimte van de verbruiker te verwarmen is tot een binnentemperatuur van minimaal 20 graden Celsius uitgaande van een buitentemperatuur die niet lager is dan -10 graden Celsius indien is voldaan aan de waarden en kenmerken, zoals bij het vorige punt bedoeld, voor zover er warmte ten behoeve van ruimteverwarming wordt geleverd;
- De kenmerken van de binneninstallatie waaraan moet zijn voldaan om tapwater te kunnen leveren op een temperatuur of te kunnen verwarmen tot een temperatuur die voldoet aan een bij ministeriële regeling vastgestelde norm, voor zover er warmte ten behoeve van tapwater wordt geleverd;
- Dat tapwater wordt geleverd op een temperatuur of dat te verwarmen is tot een temperatuur die voldoet aan een bij ministeriële regeling vastgestelde norm indien voldaan is aan de kenmerken, bedoeld in het vorige punt, voor zover er warmte ten behoeve van tapwater wordt geleverd;
- Het aansluitvermogen van de aansluiting voor koude op het warmtekoude systeem, waarbij het aansluitvermogen dient te worden aangegeven in kilowatt met minstens één cijfer achter de komma;
- Een samenvatting van de belangrijkste voorwaarden uit de overeenkomst in begrijpelijke taal.

<u>De leveringsovereenkomst en bijbehorende documenten</u>
De leveringsovereenkomst bevat in ieder geval[16]:

- De opbouw van het tarief, inclusief alle toeslagen en belastingen, waarin in ieder geval wordt weergegeven wat het variabele deel is en wat het vaste deel is en waarbij, indien in de prijs kortingen zijn verwerkt, wordt weergegeven:

[15] Artikel 2.31 van de Wcw.
[16] Artikel 2.28 van het Bcw.

    - voor ieder jaar van de looptijd van de overeenkomst op welke wijze de korting in het tarief tot uitdrukking komt;
    - wat er gebeurt met het tarief wanneer de kortingsactie afloopt, en
    - de voorwaarden waaronder van de korting gebruik kan worden gemaakt;
- Het soort tarief;
- Indien er sprake is van een vast tariefdeel:
    - wat de looptijd is van het tarief; en
    - wat er gebeurt met het tarief na afloop van de looptijd van het vaste tarief, en
- Indien er sprake is van een variabel tariefdeel:
    - in welke gevallen het tarief kan worden aangepast;
    - hoe vaak een wijziging kan plaatsvinden gedurende de looptijd van de overeenkomst.

De algemene voorwaarden, eventuele overige (product)voorwaarden, kwaliteitscriteria en een tarievenblad zijn onderdeel van of een aanvulling op de overeenkomst voor de levering van warmte. Ook deze documentatie moet voldoen aan de eisen uit de wetgeving, in het bijzonder de Wcw en daarvan afgeleide regelgeving en het Burgerlijk Wetboek.

Bevestigingsbrief
Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek regelt dat de verbruiker een afschrift dan wel een bevestiging ontvangt van de gesloten overeenkomst. De bevestigingsbrief moet voldoen aan de gestelde eisen uit het Burgerlijk Wetboek en de benodigde informatie bevatten.[17]

Modelformulier voor ontbinding
Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek geeft consumenten en dus verbruikers de mogelijkheid om een overeenkomst of afstand of buiten de verkoopruimte te ontbinden, met een termijn van veertien dagen.[18] Daarom ontvangen wij graag het modelformulier voor ontbinding waarmee de verbruiker dit recht kan uitoefenen.

Overig
Het aangewezen warmtebedrijf verstrekt, al dan niet voorafgaand aan het sluiten van een leveringsovereenkomst, aan verbruikers de volgende informatie[19]:
- De duurzaamheid en herkomst van de te leveren warmte, voor zover dit redelijkerwijs te achterhalen is;
- De wijze van het opzeggen van de overeenkomst, inclusief de opzegtermijn;
- De gevolgen van het aflopen van de overeenkomst;
- De procedure bij opzegging van de leveringsovereenkomst;
- De klachten- en geschillenregeling.

4.2.3 Zekerstellen van leveringszekerheid

Het warmtebedrijf heeft tot taak om de leveringszekerheid op doelmatige wijze zeker te stellen.[20] De ACM beoordeelt hoe u voornemens bent deze taak in te vullen. Onder 4.2.3 wordt daarom gevraagd naar een toelichting op de manier hoe u de leveringszekerheid gaat borgen. In deze toelichting wordt verwacht dat wordt ingegaan op de exploitatieplannen en het gekozen warmtesysteem i.c.m. het plan van opbouw en uitbreiding van het net, en op welke manier leveringszekerheid hierin een rol speelt. Hierbij kan met name gedacht worden aan een beschrijving van de (mogelijke) bron en specifieke risico's die met deze bron gepaard gaan, de back-up bronnen en mogelijke kosten van inzet daarvan, de energiebalans, etc. Wees zo compleet mogelijk in de in te schatten risico's.

Let op! Voor zover risico's ook uitgebreid worden beschreven in de risicoanalyse, kan worden verwezen naar de bijlage.

Let op! Het globaal kavelplan verwijst voor het onderdeel 'Leveringszekerheid' naar dit onderdeel uit de bekwaamheidstoets.

Toelichting bij bijlage risicoanalyse

[17] Zie ook artikel 2.31 lid 2 van de Wcw in combinatie met artikel 6:230v van het Burgerlijk Wetboek.
[18] Artikel 6:230o van het Burgerlijk Wetboek.
[19] Artikel 2.28, tweede lid van het Bcw.
[20] Artikel 2.13, eerste lid, onder e van de Wcw.

Hiermee wordt gedoeld op een document waarin de grootste risico's inzichtelijk zijn gemaakt die gepaard gaan met de gekozen invulling van het globaal kavelplan. Hierin moet in ieder geval weergegeven zijn:

- Welke risico's impact kunnen hebben op de levering aan verbruikers;
- Een beschrijving van een multi-bronnen strategie;
- Een stroomschema, stappenplan en werkinstructie waaruit blijkt dat adequaat gehandeld wordt in het zoveel mogelijk voorkomen van leveringsproblemen;[21]
- Een stroomschema, stappenplan, en werkinstructie waaruit blijkt dat adequaat gehandeld wordt en doelmatig kan worden ingegrepen wanneer leveringsproblemen optreden;
- Indien gebruik gemaakt wordt van een bodembron: een inschatting van de regeneratie.
- Indien voor bepaalde ingekochte diensten contracten met derden zijn gesloten (bijvoorbeeld producenten), is het nodig om deze contracten aan te leveren. Dit gaat in ieder geval om overeenkomsten met leveranciers van restwarmte of biomassa en de aansluit- en transportovereenkomst voor elektriciteit.

4.2.4 Ter beschikking stellen van een warmtemeter of een warmtekostenverdeler en het meten van het verbruik

De hoeveelheid geleverde warmte moet goed gemeten worden. De verbruiker krijgt immers kosten van u in rekening gebracht, gebaseerd op het gemeten verbruik. U dient ervoor te zorgen dat een verbruiker binnen een redelijke termijn een door middel van verhuur ter beschikking gestelde warmtemeter of warmtekostenverdeler heeft. Indien dit niet het geval is, moet binnen een redelijke termijn een warmtekostenverdeelsystematiek worden toegepast.

Het warmtebedrijf heeft tot taak om het verbruik van warmte van een op de collectieve warmtevoorziening aangesloten verbruiker te meten.[22] Hierbij gelden eisen en verplichtingen die zien op het meten van het verbruik van warmte.[23] Het warmtebedrijf heeft tot taak om ervoor te zorgen dat een verbruiker beschikt over een warmtemeter of een warmtekostenverdeler, of om een verbruiksonafhankelijke warmtekostenverdeelsystematiek toe te passen.[24]

Beschrijf op welke manier u aan deze taken voldoet. Als uitgangspunt geldt dat gebruik wordt gemaakt van een warmtemeter. Als dit niet technisch haalbaar is of niet kostenefficiënt is, dient gebruik gemaakt te worden van een warmtekostenverdeler. Dit kan voorkomen bij het verbruik van warmte in appartementsgebouwen en multifunctionele gebouwen, zoals kantoorgebouwen en winkelcentra. Alleen in uitzonderlijke gevallen, wanneer ook warmtekostenverdelers niet kostenefficiënt zijn, kan gebruik gemaakt worden van een verbruiksonafhankelijke warmtekostenverdeelsystematiek.

Toelichting bij bijlages
U dient een drietal bijlagen mee te sturen, welke hieronder worden toegelicht.

Register met meetgegevens individuele verbruikers (*indien niet opgenomen in het bedrijfsmiddelenregister)*
U dient aan te tonen dat u beschikt over een register waar de meetgegevens per individuele verbruiker zijn opgeslagen. De individuele gegevens over de warmtemeter of warmtekostenverdelers kunnen ook worden opgenomen in het bedrijfsmiddelenregister zoals omschreven in hoofdstuk 5.
In het register is in ieder geval opgenomen:

- Het type meter, warmtapwatermeter en warmtekostenverdeler en waar deze zijn geïnstalleerd;
- De locatie waarop de warmtemeter, warmtapwatermeter of warmtekostenverdeler staat geregistreerd en is geïnstalleerd;
- De datum van de installatie van de warmtemeter, warmtapwatermeter of warmtekostenverdeler;
- De geplande onderhouds- en vervangmomenten van de warmtemeter, warmtapwatermeter of warmtekostenverdeler.

Meetproces (inclusief periodieke controle en van toepassing zijnde normen)
U heeft een ingericht meetproces, waarin u in ieder geval heeft opgenomen hoe de meterstanden worden bepaald, hoe een periodieke controle op de juistheid van de meetgegevens plaatsvindt en welke normen

[21] Pagina 60 en 61 van de Memorie van Toelichting bij de Wcw beschrijven dat 'leveringszekerheid' ziet op structurele beschikbaarheid op de langere termijn.
[22] Artikel 2.13, eerste lid, onder l van de Wcw.
[23] Artikelen 2.41 tot en met 2.43 van de Wcw.
[24] Artikel 2.13, eerste lid, onder m van de Wcw.

worden gehanteerd voor het meten. Deze normen kunnen verschillen afhankelijk of gebruik wordt gemaakt van een warmtemeter, warmtekostenverdeler of kostenverdeelsystematiek.

Meetkwaliteitsbeleid
U heeft een meetkwaliteitsbeleid, waarin in ieder geval de volgende aspecten zijn opgenomen:
- Wijze van periodieke controle op warmtemeters, warmtapwatermeters en warmtekostenverdelers;
- Wijze van ijking (op verzoek van de eindgebruiker) van warmtemeters, warmtapwatermeters en warmtekostenverdelers;
- Wijze van wissel van warmtemeters, warmtapwatermeters en warmtekostenverdelers;
- Wijze waarop onderhoud wordt uitgevoerd van warmtemeters, warmtapwatermeters en warmtekostenverdelers;
- Op afstand uitleesbare warmtemeters zijn in staat de actuele meterstand te registreren en weer te geven. Deze gegevens kunnen op afstand worden verstuurd naar u of naar de meterdienstleverancier;
- Waarborgen voor de beveiliging van de warmtemeter, zodat het risico wordt beperkt dat de warmtelevering op afstand wordt onderbroken, beperkt en hervat.

4.2.5 Gegevens verstrekken die een verbruiker nodig heeft voor een efficiënt gebruik van geleverde warmte

Het warmtebedrijf heeft tot taak om gegevens te verstrekken die een verbruiker nodig heeft voor efficiënt gebruik van de geleverde warmte.[25] U moet verbruikers gegevens en informatie verstrekken, waardoor zij zo goed mogelijk in staat worden gesteld om op een zuinige en efficiënte manier gebruik te maken van de geleverde warmte. Denk hierbij aan voldoende gespecificeerde gegevens over het daadwerkelijke verbruik van warmte, een vergelijking met het gemiddelde gebruik van vergelijkbare afnemers en tips om zuiniger en efficiënter met de geleverde warmte om te gaan.

5 Technische bekwaamheid

Voor de technische beoordeling wordt naar de volgende documenten gevraagd:
- Storingsplan
- Bedrijfsmiddelenregister

Storingsplan
In het storingsplan moet in ieder geval de volgende elementen zijn opgenomen:
- Een beschrijving van de organisatie van de onderhouds- en storingsdienst;
- Een beschrijving van hoe ingegrepen zal worden wanneer er sprake is van een storing;
- Een beschrijving van hoe omgegaan zal worden met storingscompensatie, inclusief te hanteren termijnen voor uitbetaling;
- Een beschrijving van hoe de registratie van storingen ingericht zal worden.

Bedrijfsmiddelenregister
Voor het doelmatig beheer van het warmtesysteem is het van belang dat het warmtebedrijf inzicht heeft in de systeemonderdelen die het beheert. Daarom ontvangt de ACM graag een afschrift van het bedrijfsmiddelenregister. Aspecten die de ACM hierin graag in terug ziet komen zijn:
- De materiaalsoort, de functie, de diameter en de lengte van een leiding;
- Het legjaar van de leiding of,
- Indien die niet bekend is, een gemotiveerde aanduiding van de periode waarin die leiding is gelegd;
- De druk gemeten in bar waaronder een leiding gebruikt wordt;
- In geval van een stalen leiding, de bekleding van de leiding en de vermelding of sprake is/zal zijn van kathodische bescherming van de leiding;
- De stations en appendages, alsmede de datum van ingebruikneming;
- De types afleversets en warmtemeters.

[25] Artikel 2.13, eerste lid, onder n van de Wcw.

Indien onderdelen van het bedrijfsmiddelenregister ten tijde van de bekwaamheidstoets niet bekend zijn, geeft u aan hoe de toekomstige registratie hiervan ingericht zal worden.

5.1 Technisch bekwaamheid – Algemene informatie

5.1.1 Gekozen warmtesysteem

U dient hier een beschrijving aan te leveren van het gekozen warmtesysteem. Neem onderstaande punten mee in de beschrijving:

- Het mogelijke ontwerp en de primaire warmtebron;
- De redenen waarom voor dit ontwerp is gekozen en de mogelijke alternatieven. Licht hier zoveel mogelijk toe over de overwegingen die ten grondslag liggen aan het gekozen ontwerp;
- Piek- en back-upsystemen
- Aantallen en typen aansluitingen;
- Of u naast warmte ook warm tapwater gaat leveren aan kleinverbruikers;
- Of u naast warmte ook koude gaat leveren.

Een aantal van bovenstaande punten wordt ook uitgevraagd in het globaal kavelplan. Voor zover informatie reeds in het globaal kavelplan is opgenomen, kan hiernaar worden verwezen. Verwijs in dat geval naar de specifieke vindplaats(en) in het globaal kavelplan.

5.1.2 Algemene inschatting warmtevraag en productie

Geef hier een inschatting van de warmtevraag en productie. Ga hier in op zowel de prognose van de warmtevraag als in op de warmteproductie. Deze gegevens zijn van belang om in te schatten of voldoende warmte geproduceerd en geleverd kan worden om aan de warmtevraag te voldoen.

Prognose warmtevraag
U geeft per woningtype de gemiddelde verwachte warmtevraag. Voor grootverbruikers geeft u een indicatieve warmtevraag op basis van een inventarisatie. Deze informatie is onderdeel van het globaal kavelplan. U mag voor de beantwoording hiernaar verwijzen. Verwijs naar de specifieke vindplaats(en) in het globaal kavelplan.

Daarnaast geeft u inzicht in de overwegingen omtrent belangrijke aannames voor de toekomstige inschatting van de warmtevraag. De ACM ontvangt graag een toelichting op de volgende aspecten:

- De volloopprognose;
- De isolatieprognose;
- De gelijktijdigheid van afname, waarbij ook een inschatting van de piekvraag wordt gegeven.

Warmteproductie
Lever aan wat de opgestelde vermogens van de warmtebronnen zijn, en hoe deze aan de piekvraag kunnen voldoen.

De warmtevraag en -productie zijn ook onderdeel van het globaal kavelplan. Voor zover informatie reeds in het globale kavelplan is opgenomen, kan hiernaar worden verwezen. Verwijs naar de specifieke vindplaats(en) in het globaal kavelplan.

5.1.3 Kwaliteitsbeheersing

Voor betrouwbare levering van warmte is het van belang dat een warmtebedrijf een adequaat systeem voor kwaliteitsborging heeft. Kwaliteit is te onderscheiden in de vier aspecten: product, betrouwbaarheid, veiligheid en dienstverlening. De ACM wil graag inzicht verkrijgen op welke wijze het warmtebedrijf dit systeem zal gaan vormgeven. Daarom wordt hier gevraagd om dit toe te lichten. Wanneer u uw kwaliteitsbeheersing heeft vormgegeven in overeenstemming met toepasbare, (inter)nationaal vastgelegde en erkende normen zoals bijvoorbeeld NEN- of ISO-normeringen kunt u daar in uw toelichting naar verwijzen. Daarbij kunt u ook vermelden of u deze normen door een onafhankelijke partij heeft laten accrediteren. Relevante documentatie, zoals bijvoorbeeld een exemplaar van uw kwaliteitshandboek, kunt u als bijlagen bij uw aanvraag toevoegen.

U geeft per kwaliteitsaspect een omschrijving van hoe u dit aspect zult borgen. Het aspect 'dienstverlening' wordt reeds in hoofdstuk 4 uitgevraagd en daarvoor is onder dit hoofdstuk geen toelichting meer nodig. Aandachtspunten per kwaliteitsaspect worden hieronder benoemd. U mag bij de beantwoording verwijzen naar een bijlage. Indien u verwijst naar een bijlage, vermeld dan de relevante pagina('s).

Product
Temperatuurrange en debiet waaraan warmtelevering dient te voldoen

Betrouwbaarheid
- Proces voor doorlopende monitoring van de kwaliteit van het systeem, bijvoorbeeld door continue metingen en/of een bijbehorend meldingssysteem wanneer een aspect van de warmtelevering niet in orde is;
- Voorkomen van storingen door tijdig vervangingen of onderhoud uit te voeren;
- Omgang met storingen en onderbrekingen zoals omschreven in het storingsplan.

Veiligheid
- Het warmtebedrijf heeft tot taak om de veiligheid van de warmtevoorziening te waarborgen.[26] U geeft aan hoe u aan deze taak zult voldoen. Benoem daarbij welke veiligheidsrisico's er voor het betreffende warmtenet bestaan.
- Licht toe welke organisatieonderdelen verantwoordelijk zijn voor het ingrijpen bij en oplossen van veiligheidsincidenten. Beschrijf hoe de processen eruit zien om tot een oplossing van een veiligheidsincident te komen. Denk bijvoorbeeld ook aan de eventuele rol van een storingsdienst hierin of aan de communicatie met eventuele betrokkenen bij een veiligheidsincident. Storingen en veiligheidsincidenten zullen in de praktijk vaak met elkaar verbonden zijn. Indien relevant mag u verwijzen naar het plan van aanpak of draaiboek bij storingen van het storingsplan.
- Normen en richtlijnen die bij de aanleg, het onderhoud en het beheer van het warmtesysteem worden gehanteerd. Bijvoorbeeld NEN-normen[27] en het Veiligheidsvoorschrift Warmte voor de warmtebedrijven van Energie Nederland[28]. Wordt er geen gebruik gemaakt van deze normen en/of voorschriften? Licht dan ook toe waarom hiervan wordt afgeweken en welke normen en voorschriften ten aanzien van veiligheid wel worden gehanteerd.

5.1.4 Risicoanalyse van technische aspecten

U benoemt bijvoorbeeld onderdelen van het warmtesysteem die regelmatig defect zouden kunnen gaan en een plan voor vervanging daarvan. Wij verzoeken u om bij het distributiesysteem een inschatting van bijvoorbeeld de volgende risico's te geven:
- Diffusie en chemische problemen;
- Waterkwaliteit;
- Dimensionering van de distributieleidingen;
- Zand en vervuiling;
- Lekkage.

Indien deze risicoanalyse van technische aspecten onderdeel is van de risicoanalyse op leveringszekerheid als toegelicht in paragraaf 4.2.3, volstaat het om te verwijzen naar deze bijlage. In dat geval dienen wel alle bovenstaande eisen opgenomen te zijn in de risicoanalyse op leveringszekerheid. Verwijs in dat geval naar de specifieke vindplaats(en) in de risicoanalyse op leveringszekerheid.

5.2 Technische bekwaamheid – Specifieke taken

Onder 5.2 worden enkele vragen gesteld die betrekking hebben op de specifieke taken van een warmteleverancier.[29]

[26] Artikel 2.13, eerste lid, onder f van de Wcw.
[27] NEN-EN 13941-1:2019+A1:2022, zie https://www.nen.nl/nen-en-13941-1-2019-a1-2022-en-290896
[28] https://www.energie-nederland.nl/vewa/
[29] Artikel 2.13 van de Wcw.

5.2.1 Doelmatig beheren en onderhouden

Het warmtebedrijf heeft tot taak om de warmtevoorziening op een doelmatige wijze aan te leggen, te beheren en te onderhouden.[30] Een goede invulling van deze taak zorgt ervoor dat op de collectieve warmtevoorziening aangesloten verbruikers in voldoende mate warmte geleverd krijgen van het aangewezen warmtebedrijf waarvan zij afhankelijk zijn. Het is van belang dat hierbij geen overbodige kosten worden gemaakt, ten behoeve van de betaalbaarheid van het systeem.

U geeft een omschrijving van hoe u het beheer en onderhoud van het warmtesysteem op een doelmatige wijze zult gaan vormgeven. Het is van belang dat u voor de ACM inzichtelijk maakt welke visie en werkwijze het warmtebedrijf heeft op het gebied van beheer en onderhoud. Voert het warmtebedrijf bijvoorbeeld het onderhoud zelf uit of is er sprake van derden die onderhoudsdiensten uitvoeren? En op welke manier zijn in een dergelijk geval verantwoordelijkheden belegd?

Indien u informatie kunt verstrekken over de geplande onderhoudswerkzaamheden voor de komende 5 jaar, grote vervangingen in de periode daarna en de gehanteerde normen tijdens onderhoud, zal dit zeer behulpzaam om het inzicht van het warmtebedrijf over te brengen.

5.2.2 Transport en levering van warmte, waarbij warmteverliezen zoveel mogelijk voorkomen worden

Het warmtebedrijf heeft tot taak om warmte op een doelmatige wijze te transporteren en te leveren, waarbij warmteverliezen, zoveel als redelijkerwijs mogelijk is, voorkomen worden.[31] Zonder goede invulling van deze taak ontstaat het risico dat aangesloten verbruikers geen of in onvoldoende mate warmte geleverd krijgen. Het transporteren en leveren van warmte dient op een doelmatige wijze te worden uitgevoerd, om te waarborgen dat geen overbodige kosten worden gemaakt. Geef hier een beschrijving hoe u voornemens bent aan deze taak te voldoen.

Warmteverliezen
Bij het transport van warmte treden warmteverliezen op. Bij doelmatig transport en doelmatige levering van warmte is het van belang om de warmteverliezen zo veel mogelijk te voorkomen. Warmteverlies is een essentiële factor die u moet meenemen in de keuzes en afwegingen omtrent het warmtenet.

Beschrijf de maatregelen die worden voorzien om warmteverliezen, zo veel als redelijkerwijs mogelijk is, te voorkomen. Aandachtspunten bij de omschrijving zijn de volgende punten:
- Een toelichting bij de keuze voor 2-, 4-, of 6-pijps distributiesysteem;
- Een toelichting bij gekozen buisdiameter en isolatieklasse van de leidingen;
- Een toelichting op de rol van debiet en stroomsnelheid bij het voorkomen van warmteverlies;
- De strategie voor efficiënte warmteoverdracht bij aangeslotenen;

Verwerk deze aandachtspunten in uw beantwoording, voor zover u hierover reeds iets kunt vermelden. Warmteverliezen zijn ook onderdeel van het globaal kavelplan. Voor zover informatie reeds in het globale kavelplan is opgenomen, kan hiernaar worden verwezen. Verwijs naar de specifieke vindplaats(en) in het globaal kavelplan.

5.2.2.1 Het warmtenet als geheel in balans houden en waarborgen dat de onbalans tussen warmte of koude op een efficiënte wijze wordt gecorrigeerd of voorkomen

Het warmtebedrijf is verantwoordelijk voor het corrigeren of voorkomen van onbalans.[32] Het is belangrijk dat het corrigeren of voorkomen van onbalans op efficiënte wijze wordt gedaan. De ACM verzoekt u om ten eerste een beschrijving te geven van hoe u aan deze taak zult voldoen. Betrek in uw beantwoording de methode die u zult hanteren om periodiek de vraag naar warmte en productiecapaciteit in te schatten.

Wij verzoeken u om in de beantwoording de volgende elementen op te nemen.
- op welke manier de onbalans geconstateerd zal worden;

[30] Artikel 2.13, eerste lid, onder a van de Wcw.
[31] Artikel 2.13, eerste lid, onder b van de Wcw, in samenhang met artikel 2.13, eerste lid, onder a van de Wcw.
[32] Artikel 2.13, eerste lid, onder q van de Wcw.

- op welke termijn de onbalans geconstateerd zal worden (in aantal minuten/uren);
- maatregelen die u zult nemen om onbalans te verhelpen;
- een inschatting van hoe lang het kan duren om onbalans zodanig te verhelpen dat aangeslotenen hier geen hinder van ondervinden;
- een beschrijving van de aanwezige piek- en back-upsystemen en hoe deze mogelijk ingezet kunnen worden. Voor zover u dit al eerder heeft beschreven, kunt u naar een specifieke passage verwijzen.

Indien van toepassing is het mogelijk om naar relevante passages van het storingsplan te verwijzen.

5.2.3 Waarborgen van de duurzaamheid van de warmtevoorziening

Een belangrijk onderdeel van de Wcw is het bewerkstelligen van duurzame collectieve warmtesystemen. Het warmtebedrijf heeft tot taak om de duurzaamheid van de warmtevoorziening te waarborgen.[33] Aan deze taak zijn normen voor de uitstoot van broeikasgassen verbonden.[34] U heeft dus de taak om duurzame warmtevoorziening te waarborgen en u dient daarbij de normen uit het Bcw in acht te nemen.

De ACM verzoekt u een beschrijving te geven van hoe u aan deze taak zal voldoen. Geef hierbij ook een globaal plan om in 2050 tot nul kilogram CO_2 uitstoot per gigajoule geleverde warmte te komen.

Duurzaamheid is ook een onderdeel van het globaal kavelplan. Voor zover informatie reeds in het globale kavelplan is opgenomen, kan hiernaar worden verwezen. Verwijs naar de specifieke vindplaats(en) in het globaal kavelplan.

5.2.4 De gebouweigenaar voorzien van een leveringsaansluiting (onder voorwaarden)

Het warmtebedrijf heeft verplichtingen ten aanzien van het doen van aanbiedingen voor een leveringsaansluiting.[35] De artikelonderdelen omschrijven de situaties waarbij het warmtebedrijf verplicht een aanbod moet doen en de uitzonderingen hierop.

Onderbouw hoe u voldoet aan de verplichtingen uit de bovengenoemde artikelonderdelen. Geef bij deze onderbouwing ook aan of de gemeente gebruik heeft gemaakt van haar aanwijsbevoegdheid zoals geregeld in de Wet gemeentelijke instrumenten warmtetransitie (Wgiw).

Daarnaast ontvangt de ACM hier graag een onderbouwing over hoe met uitzonderingssituaties om zal worden gegaan:

- Indien een gebouweigenaar heeft aangegeven niet te willen aansluiten, maar dit toch verzoekt vóór start bouw warmtenet, hoe wordt hierop gereageerd?
- Indien een gebouweigenaar heeft aangegeven niet te willen aansluiten, maar dit toch verzoekt na start exploitatie van het warmtenet, hoe wordt hierop gereageerd?
- (Bij niet inzet van WGIW) Indien een gebouweigenaar zelf verzoekt om een aansluiting terwijl dit gebouw initieel niet zou worden aangesloten, hoe wordt hierop gereageerd?

5.2.5 De gebouweigenaar op verzoek afsluiten van de warmtevoorziening

Indien een verbruiker op termijn, om welke reden dan ook, van het warmtenet wenst afgesloten te worden dan moet dit mogelijk zijn. Het warmtebedrijf heeft tot taak om een gebouweigenaar op verzoek op een doelmatige wijze en binnen een redelijke termijn af te sluiten van de collectieve warmtevoorziening.[36]
Onderbouw hier op welke manier u met een afsluitingsverzoek om zal gaan, welke voorwaarden van toepassing zijn en op welke manier deze voorwaarden zijn gecommuniceerd met de gebouweigenaar.
Beschrijf daarnaast wat door de leverancier wordt gehanteerd als redelijke termijn, en op welke manier de gebouweigenaar afgesloten kan worden (tijdelijk, definitief, etc).

[33] Artikel 2.13, eerste lid, onder g van de Wcw.
[34] Artikel 2.22, eerste lid, van het Bcw.
[35] Artikel 2.13, eerste lid, onder h, onder i en onder j van de Wcw.
[36] Artikel 2.13, eerste lid, onder k van de Wcw.

5.2.6 Ervoor zorgen dat een verbruiker binnen een redelijke termijn beschikt over een afleverset

Het warmtebedrijf heeft tot taak om er voor te zorgen dat binnen een redelijke termijn een afleverset voor warmte in gebruik kan worden genomen wanneer: a. een bestaande afleverset voor warmte dient te worden vervangen; b. een nieuwe afleverset voor warmte dient te worden geïnstalleerd in een nieuw of bestaand gebouw.[37]

Geef hier een omschrijving van de levensduur van de (gekozen) afleverset. Geef daarnaast ook een inschatting van de werkzaamheden die moeten gebeuren bij het plaatsen van een nieuwe afleverset. Omschrijf de situatie die in het kavel van toepassing is. Is er sprake van bestaande bouw? En moeten er veel aanpassingen gedaan worden voor het plaatsen van een afleverset?

In het globaal kavelplan wordt gevraagd naar het type afleverset. Voor zover u bovenstaande informatie reeds in het globale kavelplan heeft opgenomen, kan hiernaar worden verwezen. Verwijs naar de specifieke vindplaats(en) in het globaal kavelplan.

5.2.7 Zorg dragen voor het beheer en onderhoud van de warmtemeter, warmtekostenverdeler en afleverset

Het warmtebedrijf heeft tot taak het beheer en onderhoud van de bij een verbruiker geïnstalleerde warmtemeter, warmtekostenverdeler en afleverset.[38] Omschrijf hoe u aan deze taak gaat voldoen. Indien sprake is van uitbesteding, kan u verwijzen naar de beantwoording onder 4.1.1.1.

6 Financieel – algemeen

Onder hoofdstuk 6 van het aanvraagformulier verstrekt u financiële gegevens om aan te tonen dat u beschikt over de benodigde financiële kwaliteit voor een goede uitvoering van uw toekomstige taak als warmteleverancier. Er wordt hier onder andere naar de volgende documenten gevraagd:

- Financiële positie warmtebedrijf (hierna: FIPO);
- Jaarrekening of openingsbalans warmtebedrijf;
- Non-faillissementsverklaring rechtbank.

De FIPO

U dient een ingevulde FIPO aan te leveren. De FIPO is een formulier in de vorm van een Excel-module welke de aanvrager kan vinden op de website van de ACM. De FIPO bestaat uit een aantal tabbladen die allen volledig door de aanvrager ingevuld dienen te zijn. Desgevraagd neemt u hierbij de toelichtingen op. De tabbladen zijn:

a. Algemeen
b. Solvabiliteit
c. Liquiditeit

Bij het invullen van de module is het volgende belangrijk:

- De financiële positie wordt beoordeeld op het niveau van het warmtebedrijf.
- De periode waarover de beoordeling plaatsvindt is bepaald door het moment van de aanvraag, dat is ingevuld op het tabblad “Algemeen”.
- U hoeft uitsluitend de groene velden in te vullen. Alle groene velden moeten ingevuld zijn, dit kan ook met een nul-bedrag.
- Wanneer gegevens over de toekomst worden gevraagd moet u een schatting ervan invullen. U maakt de inschattingen op een realistische wijze. Dat betekent dat u zo veel mogelijk gebruik maakt van:
    - indien beschikbaar: historische financiële informatie, waaronder afzetpatronen;
    - methoden voor de opstelling en toepassing van veronderstellingen;

[37] Artikel 2.13, eerste lid, onder o van de Wcw.
[38] Artikel 2.13, eerste lid, onder p van de Wcw.

    - interne beheersingsmaatregelen rondom de totstandkoming van de inschattingen, waaronder inzet van deskundigheid, de inzet van ervaring over de bedrijfsactiviteiten en een scheiding tussen opstellen en autoriseren van de prognoses;
    - het documenteren van de wijze waarop de inschattingen zijn gemaakt.
- Toelichtingen bij de ingevulde bedragen of aantallen dient u per regel op te nemen in de daarvoor bestemde kolom. Indien de ruimte onvoldoende is kunt u de toelichting ook in een apart document toesturen.
- U toont bij de solvabiliteitsprognose aan dat de solvabiliteit over ten minste het lopende jaar en de eerstvolgende twee jaren voldoende is.
- U toont aan dat u gedurende ten minste de eerstvolgende twaalf maanden kan voldoen aan uw betalingsverplichtingen door over een actuele liquiditeitsprognose te beschikken waaruit blijkt dat de stand van de liquide middelen gedurende die twaalf maanden positief is.

Alternatieve vormen van liquiditeitsondersteuning
Indien u voor het waarborgen van de liquiditeit afhankelijk bent van externe of groepsinterne financieringsinstrumenten, kan dit worden meegenomen in de beoordeling van de liquiditeitspositie. Indien hiervan sprake is, vermeld dit dan duidelijk in het aanvraagformulier of de FIPO. Voeg de relevante bijlages toe aan de aanvraag.

Onder beschikbare liquiditeitsruimte kunnen in dit kader ook worden begrepen:
- ecommitteerde kredietfaciliteiten: onvoorwaardelijk en rechtsgeldig toegezegde kredietlijnen bij financiële instellingen of groepsmaatschappijen;
- Kapitaalstortingsovereenkomsten: juridisch bindende afspraken omtrent toekomstige kapitaalstortingen door aandeelhouders;
- Garanties en Letters of Support: onherroepelijke garanties of bereidheidsverklaringen van de moederorganisatie of aandeelhouders, mits deze juridisch afdwingbaar zijn en de financiële veerkracht van de garantsteller voldoende is onderbouwd.

Jaarrekening of openingsbalans warmtebedrijf
Hier wordt de meest recente jaarrekening en bestuursverslag alsmede de toelichting op de jaarrekening van het warmtebedrijf gevraagd. Hier moet ook een accountantsverklaring bij worden aangeleverd. Bent u een controleplichtige onderneming?[39] Dan dient u de jaarrekening met een controleverklaring aan te leveren. Bent u een niet-controleplichtige onderneming? Dan volstaat een jaarrekening met een beoordelingsverklaring.

Indien het warmtebedrijf tot een groep behoort, is het toegestaan een 403-verklaring aan te leveren, inclusief de geconsolideerde jaarrekening voorzien van een controleverklaring.

> Let op! Uit artikel 2.47 van de Wcw volgt de verplichting voor een aangewezen warmtebedrijf om separaat een jaarrekening en bestuursverslag te publiceren. Artikel 2:403 van het Burgerlijk Wetboek is in lid 1 van dit artikel uitgezonderd. Dit verschilt dus van de mogelijkheid die deze bekwaamheidstoets biedt, om door middel van een 403-verklaring aan te sluiten bij de geconsolideerde jaarrekening.

Indien u een niet-operationele onderneming bent waar nog geen jaarrekening van beschikbaar is, dan dient u een openingsbalans te overleggen. Daarbij hoeft u geen accountantsverklaring te overleggen.

Non-faillissementsverklaring rechtbank
U verstrekt een verklaring van de rechtbank waaruit blijkt dat de aanvrager niet in staat van faillissement of surseance van betaling verkeert. De verklaring mag uiterlijk vier weken voor de datum waarop u de aanvraag indient zijn afgegeven. De verklaring is afgegeven door de rechtbank in het arrondissement waar de aanvrager (statutair) gevestigd is.

[39] In de zin van artikel 2:393 van het Burgerlijk Wetboek.

6.1 Financiën op kavelniveau

Beschrijf en onderbouw op welke wijze het warmtebedrijf borgt dat het, zowel op korte als langere termijn, beschikt over voldoende liquiditeit, passende financiering, voldoende solvabiliteit en voldoende draagkrachtvermogen om de activiteiten, investeringen en financiële verplichtingen die voortvloeien uit het globaal kavelplan uit te voeren en te continueren.[40] Deze vragen gaan over de financiën op kavelniveau. Hiermee kan de ACM inschatten in hoeverre het warmtebedrijf financieel in staat is om de verplichtingen te dragen die horen bij deze specifieke kavel.

6.2 Afzonderlijke boekhouding

Het warmtebedrijf dient een afzonderlijke boekhouding voor de uitvoering van de taken te hebben.[41]

Een afzonderlijke boekhouding zorgt voor controleerbaarheid dat de gebonden verbruiker slechts betaalt voor de kosten die gerelateerd zijn aan het eigen warmtesysteem.

In deze paragraaf wordt gevraagd naar een uitdraai van de financiële administratie, waaruit blijkt dat de warmte-activiteiten afzonderlijk zijn geadministreerd. Indien dit nog niet mogelijk is, dan wordt verwacht dat er duidelijkheid wordt gegeven over hoe u dit zal vormgeven.

[40] Artikel 2.3, eerste lid, onder d, sub 2 van het Bcw.
[41] Artikel 7.12 van de Wcw.