

HOE GAAT STEDIN OM MET HET CORONAVIRUS?

VEELGESTELDE VRAGEN & ANTWOORDEN

Laatste update: 18 december 2020

AFSPRAAK

1. Wanneer kan een afspraak niet doorgaan?

De afspraak kan niet doorgaan als een klant of een medebewoner in quarantaine zit. Dit geldt in onderstaande situaties:

- vermoeden van besmetting
- wachten op test of testuitslag
- in contact geweest met besmet persoon
- afkomstig uit oranje of rood gebied in het buitenland
- positief getest

2. Telt een monteur als bezoeker? Want de regel vanuit het RIVM is dat ik een gelimiteerd aantal bezoekers per dag mag ontvangen.

U bepaalt zelf of u de monteur ziet als een bezoeker bij u thuis. De monteur is vaak ongeveer een kwartier tot een uur bij u aan de slag. Onze monteurs nemen bij die werkzaamheden de benodigde voorzorgsmaatregelen in acht, zoals beschermende kleding en minimaal 1,5 meter afstand houden tot andere personen.

3. Kan mijn afspraak toch doorgaan als iemand in mijn huishouden besmet is of in quarantaine zit, maar ik ervoor zorg dat er niemand in de ruimte is?

Nee, als er iemand in uw huishouden besmet is of in quarantaine is, kunnen we de werkzaamheden helaas niet uitvoeren. We nemen zo min mogelijk risico met de gezondheid van onze monteurs. Een uitzondering is het oplossen van storingen of onveilige situaties. Onze monteurs nemen bij die werkzaamheden de benodigde voorzorgsmaatregelen in acht, zoals beschermende kleding en minimaal 1,5 meter afstand houden tot andere personen.

4. Het is voor mij urgent dat mijn afspraak toch doorgaat. Kan dat?

Is uw afspraak absoluut noodzakelijk omdat het een vitaal proces betreft, bijvoorbeeld wanneer u stroom nodig heeft voor uw medische apparatuur? Neem dan contact met ons op voor het bespreken van de mogelijkheden. U bereikt onze klantenservice via 088 896 39 63 tussen 08.30 en 16.30 uur.

5. Dragen de monteurs een mondkapje?

Indien de toegang tot de locatie waar de werkzaamheden worden uitgevoerd zich bevindt in een publieke binnenruimte, dan dragen onze medewerkers hier een mondkapje. Onder deze ruimtes verstaan we onder andere overdekte winkelcentra, gemeentelijke instanties, algemene ruimtes flats en appartementencomplexen en stationshallen. Tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden doen de medewerkers hun mondkapje af en gebruiken ze de beschermingsmiddelen die passend zijn bij het werk. Dit doen zij in verband met hun veiligheid tijdens de werkzaamheden.

WERKZAAMHEDEN

6. Gaan geplande werkzaamheden gewoon door?

Ja. We blijven 24/7 ons gas- en elektriciteitsnet onderhouden om storingen te voorkomen, de veiligheid te waarborgen en zo de continuïteit van een betrouwbare energievoorziening te verzorgen. Want het veilig en continu leveren van energie is onze prioriteit. Dit betekent dat geplande werkzaamheden die hiervoor noodzakelijk zijn, doorgaan. We doen ons uiterste best om de eventuele overlast die daarbij hoort zo klein mogelijk te maken voor u. We vragen u ook begripvol te zijn richting onze monteurs als u even geen stroom heeft tijdens deze onderhoudsklus. Houd ook alstublieft 1,5 meter afstand van hen. Als zij het werk kunnen doen wat nodig is, dan kunt u blijven rekenen op gas en elektriciteit.

7. Hoe zorgen jullie ervoor dat ik over elektriciteit en gas kan blijven beschikken?

In deze crisistijd blijven we 24/7 ons gas- en elektriciteitsnet onderhouden om storingen te voorkomen, de veiligheid te waarborgen en zo de continuïteit van een betrouwbare energievoorziening te verzekeren. Want het veilig en continu leveren van energie is onze prioriteit.

8. Ik ben afgesloten van gas/elektriciteit. Kunnen jullie mij nog wel aansluiten?

Ja, als u aan alle voorwaarden voldoet, kunnen wij u aansluiten. De energievoorziening is een vitaal proces, dus u moet altijd over gas en elektriciteit kunnen beschikken. U mag thuis zijn op het moment dat onze monteur bij u aan de slag gaat. Zorg daarbij altijd voor voldoende afstand. Onze monteurs houden een afstand aan van minimaal 1,5 meter. Heeft u besmettingsverschijnselen of bent u in quarantaine? Laat het ons weten, zodat onze monteur zich goed kan beschermen.

9. Worden klanten op dit moment afgesloten van gas en elektriciteit?

De gezamenlijke netbeheerders vinden het vanuit hun maatschappelijke rol niet passend om in deze fase klanten bij betalingsachterstand af te sluiten van alle voorzieningen. Daarom sluiten we kleinverbruikaansluitingen tot nader bericht niet af. Bij een kleinverbruikaansluiting is uw elektriciteitsaansluiting is niet groter dan 3x80 ampère en uw gasaansluiting niet groter dan 40 m³/h. Dit vindt u terug op de factuur van uw energieleverancier. We sluiten wel af als er sprake is van een fraudesituatie of de veiligheid in het geding is.

Klanten met een grootverbruikaansluiting kunnen nog steeds afgesloten worden bij wanbetaling, faillissement of het ontbreken van een contract voor levering en/of meetverantwoordelijkheid. Ook het afsluiten op eigen verzoek gaat nog steeds door, mits dit veilig gedaan kan worden. Onze monteurs nemen bij hun werkzaamheden de benodigde voorzorgsmaatregelen in acht, zoals minimaal 1,5 meter afstand houden tot andere personen die aan het werk zijn.

10. Kan ik als gemeente of zakelijke klant nog een afspraak maken met mijn accountmanager?

Uiteraard kan dat. Onze [Accountmanagers](#) en [Gebiedsregisseurs](#) blijven voor u klaarstaan. Zij doen dit per e-mail, telefoon of videobellen zodat u op een veilige manier in contact met elkaar bent.

FINANCIËN**11. Kan ik een betalingsregeling treffen?**

Ja dat kan, zowel voor particuliere als zakelijke klanten. Ons incassoteam denkt graag mee over een passende betalingsregeling. U kunt hiervoor bellen met 088 896 37 11. Of stuur een e-mail naar debiteuren@stedin.net. Bent u een zakelijke klant? Vermeld dan alstublieft uw zakenpartnernummer.

12. Door het coronavirus zijn onze bedrijfsactiviteiten plotseling flink afgenomen. Mag ik mijn gecontracteerd transportvermogen (GTV) verlagen?

Dat ligt aan uw situatie en in welke deelmarkt u valt:

- *Valt u op basis van uw gecontracteerde transportvermogen (GTV) binnen de deelmarkt HS, HS/MS of TS/MS?*

Dan mag het GTV conform de Tarievcodes Elektriciteit (artikel 3.7.7) maximaal eenmaal gedurende het jaar naar beneden of boven worden aangepast. Dit gaat in met ingang van eerstvolgende maand. Voorwaarde is dat er sprake is van sterk gewijzigde omstandigheden bij de gebruiker die vooraf niet in redelijkheid te voorzien waren. De uitbraak van het coronavirus en de daaruit ontstane crisis erkennen wij als zo'n sterk gewijzigde omstandigheid die u niet had kunnen voorzien.

Let op: bij een verlaging geldt de nieuwe, lagere waarde voor de rest van het kalenderjaar.

Overschrijdt u op een later moment dit jaar de verlaagde waarde? Dan geldt deze hogere waarde alsnog met terugwerkende kracht tot het moment van de verlaging.

- *Valt u op basis van uw GTV binnen de deelmarkt MS of MS/LS?*

Dan mag u in principe altijd verlagen, tenzij er in de afgelopen twaalf maanden een aanpassing naar boven heeft plaatsgevonden. Dit gaat in met ingang van eerstvolgende maand.

Let op: bij een verlaging geldt de nieuwe, lagere waarde voor de rest van het kalenderjaar.

Overschrijdt u op een later moment dit jaar de verlaagde waarde? Dan geldt deze hogere waarde alsnog met terugwerkende kracht tot het moment van de verlaging. Dit kunt u voorkomen door voorafgaand aan de maand waarin u een hogere waarde verwacht, ons een verhoging door te geven. Deze verhoging moet dan ruim voldoende zijn. Als die waarde namelijk wordt overschreden, geldt die

hogere waarde alsnog met de terugwerkende kracht tot aan het moment van de verlaging.

13. Hoe dien ik een verzoek in voor een verlaging van mijn GTV?

Neem hiervoor contact op met uw accountmanager/contactpersoon bij Stedin.