



ENEXIS SLUIT BIJ U AAN!

AANSLUITINGEN EN INFRASTRUCTUREN
BIJ GROTE BEDRIJVEN EN INSTELLINGEN

ENEXIS, UW NETWERKBEDRIJF

Enexis is de schakel tussen particuliere en zakelijke afnemers van energie en de energieleverancier. Enexis beheert een groot deel van het elektriciteits- en gasnetwerk in Nederland. Betrouwbaarheid en veiligheid vormen de basis van ons bedrijf.

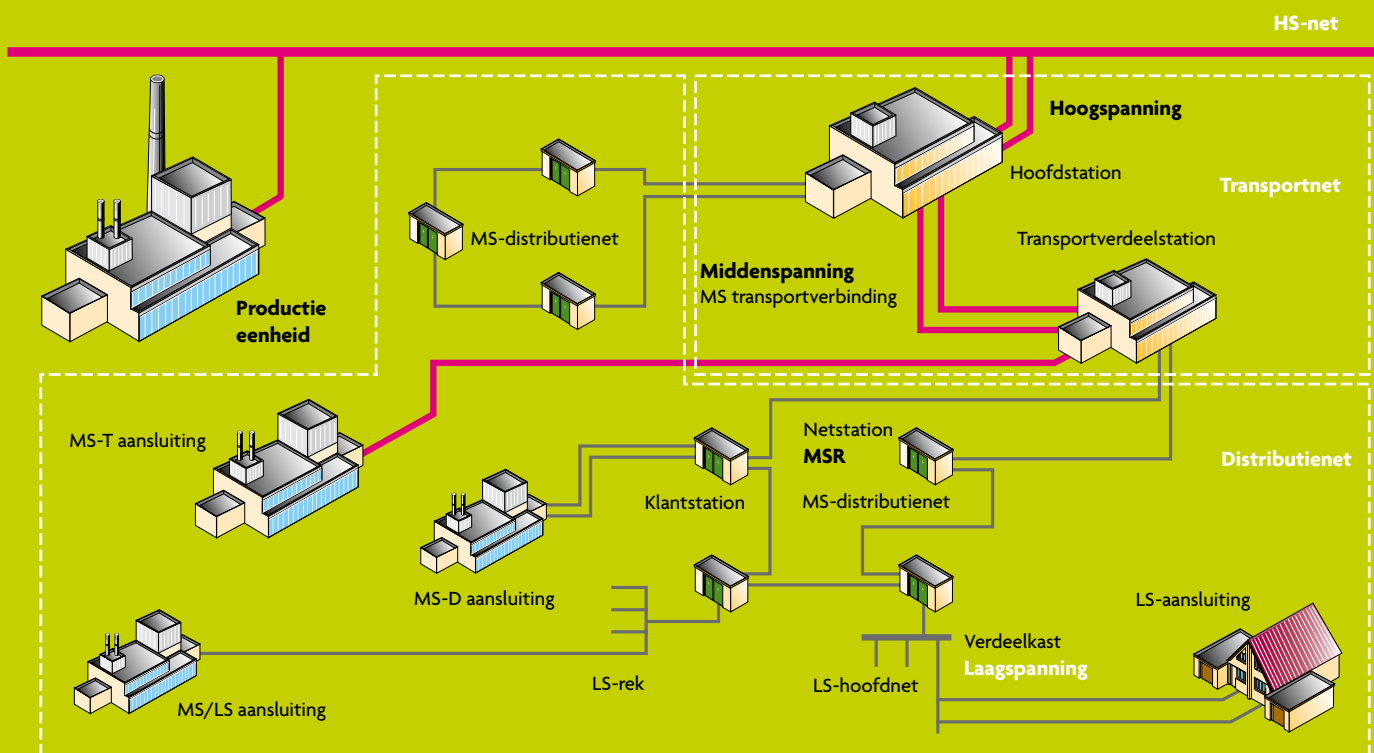
Het netwerkbedrijf verzorgt de aanleg, het onderhoud en het beheer van transport- en distributienetten. Wij koppelen uw energiebehoefte aan de infrastructuur. Onze organisatie staat met deskundige mensen voor veiligheid, betrouwbaarheid, kwaliteit, snelle storingsafhandeling en klantgerichte service. Van ontwerp tot aansluiting. Van inspectie tot onderhoud en vervanging. Van contact tot oplossing. We behoren tot de beste netwerkbedrijven van Noordwest Europa. 24 Uur per dag, 7 dagen per week. Enexis sluit bij u aan!

Voor wie is deze brochure?

Deze brochure informeert grootverbruikers over de regels van de vrije energiemarkt. Of u grootverbruiker bent hangt af van de capaciteit van uw elektriciteitsaansluiting en de capaciteit van uw gasaansluiting. Voor elektriciteit bent u grootverbruiker bij een aansluitcapaciteit groter dan 3 x 80 ampère. Voor gas wordt uitgegaan van een aansluitcapaciteit groter dan 40 m³/h.



ELEKTRICITEIT VAN BRON TOT LICHT



DE ENERGIEMARKT EN DE ROL VAN UW NETBEHEERDER

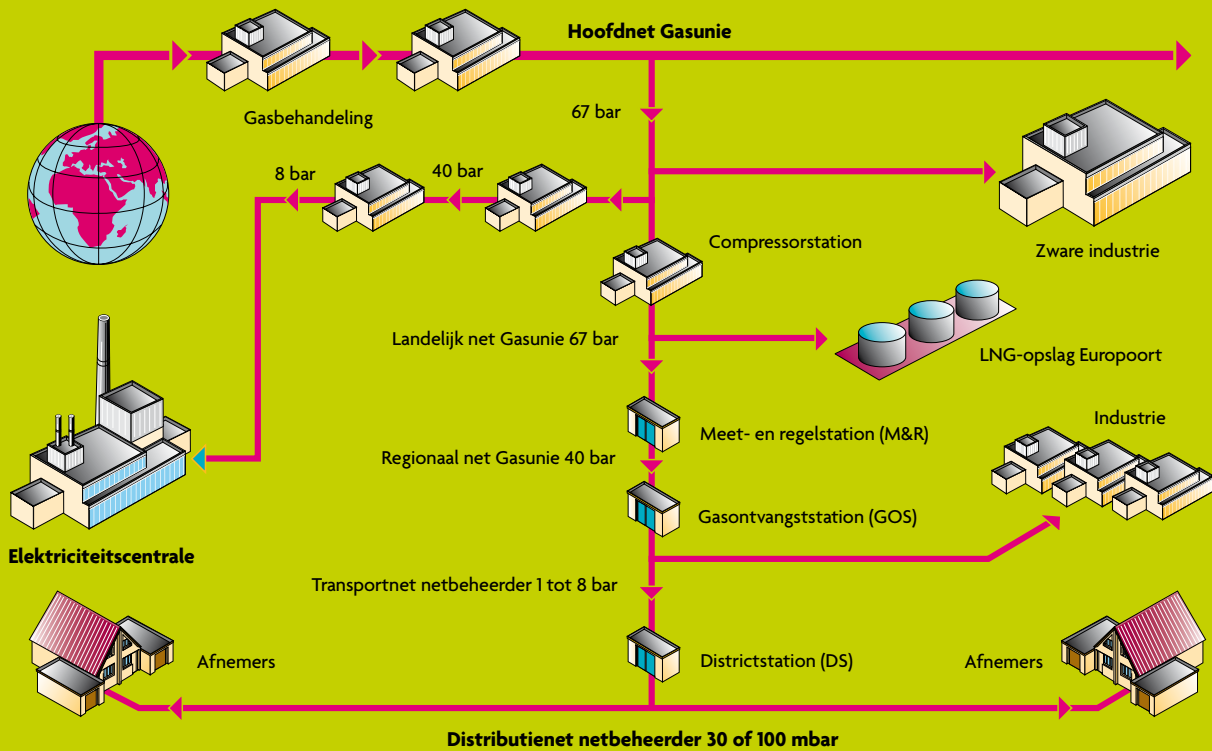
Europa heeft een vrije energiemarkt. Dat hebben de overheden van de Europese landen gezamenlijk besloten. In die markt heeft u voor uw energiebehoefte met drie verschillende partijen een relatie. De energieleverancier, de netbeheerder en het meetbedrijf. Energie kunt u kopen bij de leverancier van uw keuze. Het meetbedrijf meet uw verbruik. Ook daar bent u vrij in uw keuze. Voor het transport van de energie naar uw bedrijf bent u aangewezen op de netbeheerder. Daar geldt dus niet de vrije keus. U kunt uitsluitend terecht bij de netbeheerder in uw regio.

Op pagina 4 is het verzorgingsgebied van Enexis weergegeven. Ligt uw bedrijf in het groen ingekleurde deel dan is Enexis uw onafhankelijke netbeheerder. De netbeheerder wordt door de toezichthouder op de energiesector (de energiekamer) gecontroleerd. Deze dienst keurt ook de tarieven goed voor het transport van energie en de tarieven voor het maken van aansluitingen.

Van de centrale tot uw aansluiting

Elektriciteit is voor de maatschappij een vanzelfsprekendheid. Elektrische energie wordt opgewekt in energiecentrales. Die zijn er in veel vormen. Van windmolen tot grote gasgestookte centrales. De Europese energienetten zijn gekoppeld. Iedere centrale levert de opgewekte energie aan dat net. Om de energie met minder verlies over grote afstanden te kunnen transporteren wordt de spanning verhoogd tot voltages die kunnen oplopen tot 380.000 volt. Teveel voor uw bedrijf. Daarom wordt de spanning via de infrastructuur voor hoogspanning en middenspanning op een voor uw bedrijf te gebruiken niveau gebracht. 20.000, 10.000 of 400 volt. Het transport van de door u gekochte energie gaat via deze infrastructuur die voor een groot deel wordt beheerd door de netbeheerder.

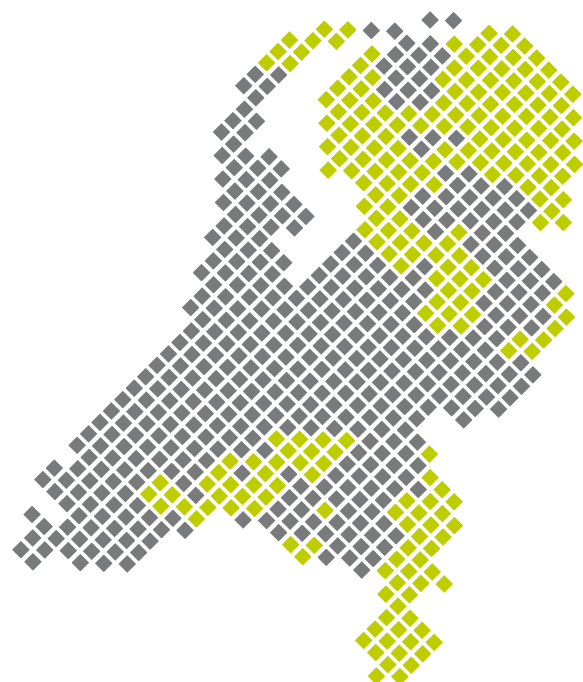
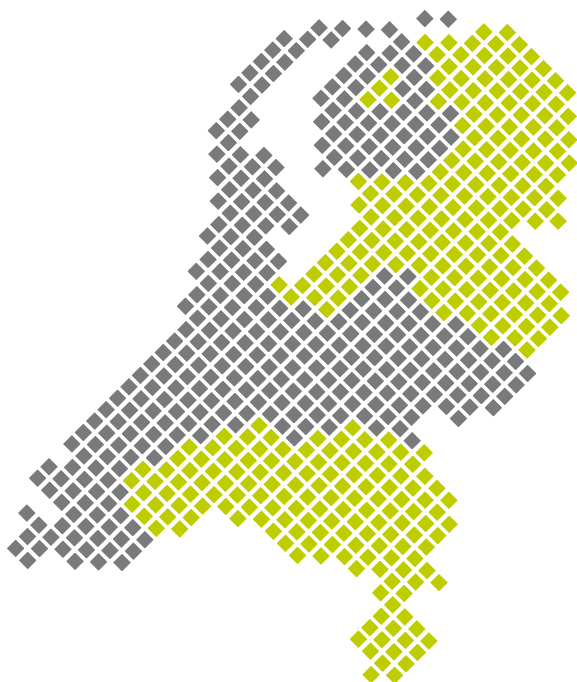
GAS VAN BRON TOT GEBRUIKER



VERZORGINGSGBIED VAN ENEXIS

◆ ENEXIS ELEKTRICITEIT

◆ ENEXIS GAS



CONTACT

- ◆ Aansluiten
- ◆ De meter
- ◆ De rekening
- ◆ Verhuizen
- ◆ Switchen van leverancier of meetbedrijf
- ◆ Afgesloten van energie?
- ◆ Storingen
- ◆ Klachten
- ◆ Servicenormen
- ◆ Meer informatie

Aansluiten, hoe gaat dat?

Uw aanvraag voor een aansluiting wordt altijd door de netbeheerder behandeld. We zijn daartoe zelfs wettelijk verplicht. Uw kantoor of bedrijfspand wordt altijd aangesloten op het regionale netwerk. Vraag bij ons een offerte aan en sluit met ons het aansluit- en transportovereenkomst voor de energievoorziening van uw bedrijf. Voordat energie aan u wordt geleverd moet u eerst een contract sluiten met een leverancier en een meetbedrijf.

Installatie achter de meter

Voor een veilige installatie achter de meter laat u een erkende installateur het werk doen. De installatie achter de meter is namelijk uw eigendom en deze moet aan de geldende veiligheidsvoorschriften voldoen.

Meters

Meters worden op verzoek door Enexis geleverd bij de aansluiting. Onze offerte bevat ook een onderdeel meting. Kiest u een meter van Enexis, dan wordt deze tegelijk met de aansluiting geplaatst. Bij keuze voor een ander meetbedrijf, zorgt u zelf voor een tijdige levering en plaatsing van de meetapparatuur. De meetbedrijven geven dat dan aan ons door.

Kijk voor informatie op onze website: www.enexis.nl.
Om een aanvraag in te dienen, bel met onze klantenservice: 0900 18 70.
Onze klantenservice is bereikbaar op werkdagen van 08.00 uur tot 17.00 uur.
Let op: de **postcode** is noodzakelijk voor het doen van een aanvraag.

Op basis van uw wensen brengen wij binnen tien werkdagen een offerte uit. Daarin staat wanneer uw aansluiting gereed is en wie uw contactpersoon bij Enexis is. Voor een reguliere aansluiting op ons netwerk moet u rekening houden met een realisatietermijn van 6 tot 18 weken na aanvang van de werkzaamheden.

Als u opdracht tot de werkzaamheden geeft, ontvangt u een bevestiging met de EAN-code. Ook geven we u dan de naam en het telefoonnummer van de projectleider die uw opdracht gaat uitvoeren.

Met de EAN-code kunt u de leverancier opdracht geven tot het leveren van gas en/of elektriciteit.

NETBEHEERDER

LEVERANCIER

Het kan zijn dat een leverancier standaard een langere doorlooptijd heeft. Sluit dit s.v.p. kort met de door u gekozen leverancier.

U tekent de aangeboden overeenkomsten.

U vraagt om levering en krijgt een offerte.

U stuurt de offerte ondertekend terug.

Wij vragen vergunningen aan en bereiden de werkzaamheden voor.

De leverancier meldt u aan via EDSN (Energie Data Services Nederland) bij Enexis.

Zodra de leverancier bij ons genoteerd staat als uw leverancier, wordt de aansluiting zo snel mogelijk gebruiksklaar en open opgeleverd. U kunt hierover informatie bij ons opvragen. Indien wij geen bericht hebben van uw leverancier, dan wordt de aansluiting gesloten opgeleverd.

De meter

Het plaatsen van energiemeters en meten van uw verbruik is het werk van meetbedrijven. Meetbedrijven werken onafhankelijk van de energieleverancier en het netwerkbedrijf. U bent vrij in de keuze welk meetbedrijf u contracteert voor het meten van uw verbruik. Het moet alleen wel een door de overheid erkend meetbedrijf zijn. Het meetbedrijf stuurt de gegevens van uw verbruik door aan ons. Daarvoor sluit u een contract met uw meetbedrijf. Enexis heeft ook een eigen meetbedrijf.

De rekening

U ontvangt van ons elke maand een rekening voor uw netwerkkosten. Dit zijn de kosten voor het transport van energie en voor de instandhouding van uw aansluiting. Daarnaast vindt u op de nota de kosten die de landelijke netbeheerder Tennet en de overheid in rekening brengen. Wanneer u gebruik maakt van huurapparaten (bijvoorbeeld een transformator) of meting van Enexis ziet u dat ook op de nota.

Voor gas geldt dat wij u de kosten voor transport over het regionale netwerk in rekening brengen. De kosten voor transport van gas over het landelijke net brengt de leverancier bij u in rekening. Als u hierover andere afspraken heeft gemaakt met uw leverancier kan het zijn dat wij de netwerkkosten via uw leverancier in rekening brengen. U ontvangt dan niet rechtstreeks een nota van ons. Voor verdere informatie over de tarieven kunt u ook terecht op onze internetsite www.enexis.nl/tarieven.

U wil uw grootverbruik aansluiting aanvragen of aanpassen

U wenst een nieuwe grootverbruik aansluiting of uw wilt uw bestaande aansluiting laten aanpassen? Dat kan. Uw netbeheerder Enexis geeft u hierover advies op maat. Aan de hand van

het advies kunnen wij u een voorstel doen voor de kosten. U ontvangt daarvoor een offerte. De offerte aanvragen kan op de volgende wijze. Ga naar www.enexis.nl waar u digitaal uw offerte kunt aanvragen bij 'aansluiting'.

U gaat verhuizen

Als u gaat verhuizen, regelt u de energielevering vooraf. Dat betekent dat u zich voor uw oude adres ruim op tijd afmeldt bij uw energieleverancier. Daarnaast meldt u zich ook voor uw nieuwe adres bij uw energieleverancier. Ook geeft u uw voorgenomen verhuizing op tijd door bij uw netwerkbeheerder Enexis. Wij hebben voor u een checklist om uw verhuizing zo goed mogelijk te laten verlopen. Ga naar www.enexis.nl en u vindt de checklist bij 'verhuizen'. Of bel met onze klantenservice op nummer 0900 18 70 (lokaal tarief) op werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur.

Switchen van leverancier of meetbedrijf

Wilt u een andere leverancier of meetbedrijf? Controleer dan bij uw huidige leverancier eerst hoe en per wanneer u het oude contract kunt opzeggen. Uw nieuwe leverancier of meetbedrijf brengt ons op de hoogte van de switch.

Afgesloten van energie?

Er bestaan verschillende redenen waarom u afgesloten bent van energie.

- ◆ Enexis sluit u af vanwege een betalingsachterstand of om een andere reden. Neem in dit geval contact op met onze klantenservice op 0900 18 70.
- ◆ U heeft geen contract met een energieleverancier. Zonder leverancier zijn wij, de netbeheerder, wettelijk verplicht de toevoer van energie te beëindigen.

Voordat wij u afsluiten nemen wij telefonisch en schriftelijk contact met u op.





Storingen

Behalve het transporteren van energie leggen we ook nieuwe netten aan en houden we onze netten in een optimale conditie door ze goed te onderhouden. Zo kunnen we energie niet alleen veilig voor u transporteren, maar blijft de kans op storingen zo klein mogelijk. We doen er alles aan om storingen te voorkomen, maar helaas zijn storingen niet uit te sluiten. Wordt u toch door een storing getroffen dan kunt u dat melden via het algemene storingsnummer 0800 90 09. Het nummer is dag en nacht bereikbaar. Dit geldt niet voor storingen in uw eigen installatie. Meer informatie over storingen vindt u op www.enexis.nl.

Als een stroomstoring grote gevolgen heeft voor uw bedrijfsproces, kunt u een noodstroomaggregaat of een no-breakinstallatie installeren. Daarmee kunt u uw belangrijkste bedrijfsprocessen voortzetten. Hiervoor bent u zelf verantwoordelijk.

Klachten

Wij stellen hoge eisen aan onze service en stellen een tevreden klant voorop. Toch kan het voorkomen dat iets niet naar wens is. Bent u niet tevreden over onze service? Dan kunt u bij ons terecht. Wij bekijken samen met u wat er mogelijk is. Neem contact op met onze klantenservice om uw klacht in te dienen.

Servicenormen

Bij Enexis kunt u rekenen op een klantgerichte service. Daarom hebben wij servicenormen vastgesteld.

◆ Storingmelding

Zodra een storing bij ons bekend is, zijn we binnen twee uur ter plekke. Deze garantie geldt 24 uur per dag, zeven dagen per week.

◆ Geplande energieonderbreking

Om de kwaliteit van ons energienet te waarborgen, zijn we dagelijks met onderhoud bezig. Meestal merkt u hier niets van. In verband met de veiligheid is het soms noodzakelijk het energietransport te onderbreken. In dat geval stellen we u hiervan minstens tien werkdagen van tevoren op de hoogte.

◆ Offertes

Wanneer u bij ons een volledige offerteaanvraag indient, met indicatieve nettekeningen, ontvangt u binnen tien werkdagen een offerte.

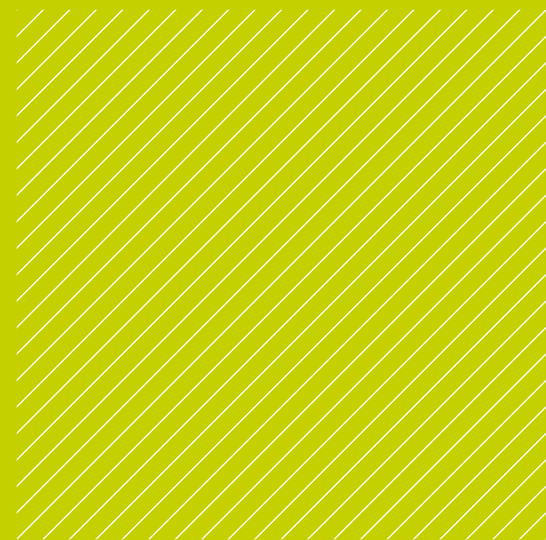
◆ Brieven

Stuurt u ons een brief, dan ontvangt u binnen tien werkdagen een antwoord. In sommige gevallen vraagt de beantwoording meer tijd. Bijvoorbeeld als we ook andere partijen moeten raadplegen. U krijgt dan binnen vijf werkdagen te horen wanneer u wel een antwoord krijgt.

Meer informatie

Wilt u meer informatie? Neem dan contact op met onze klantenservice voor zakelijke klanten 0900 18 70. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur. Een professioneel team beantwoordt graag uw vragen. U kunt ook terecht op onze internetsite www.enexis.nl.

Op www.energiekamer.nl vindt u meer informatie over regelgeving, besluiten en servicenormen van de energiesector.



Enexis B.V.
Postbus 856
5201 AW 's-Hertogenbosch

Telefoon 0900 18 70
(bereikbaar van maandag tot en met
vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur)

www.enexis.nl