

Urgentiecode 1: Direct een monteur naar het betreffende onderhoudsadres.

Hieronder vallen alle storingen die direct risico vormen voor de veiligheid van de bewoner en zijn directe omgeving zoals gaslekkages, waterlekkages bedreigend voor elektrische installatiecomponenten, stooktoestellen die niet meer op beveiligingsorganen reageren bij direct bevroeringsgevaar.

Urgentiecode 2: Uitvoeringstijd binnen 4 uur.

Betreft storingen in de warmtelevering die aanzienlijke vervolgschade kunnen toebrengen aan de installatie en niet onder urgentiecode 1 vallen. Hieronder wordt verstaan niet te resetten storingen bij heersende of te verwachten buitentemperaturen beneden de 5 graden Celsius. Storingen in de warmtapwaterlevering mogen in deze situatie als storingen met urgentiecode 3 worden beschouwd.

Urgentiecode 3: Uitvoeringstijd op de dag van de melding.

Hieronder vallen alle storingen in warmte- of warmtapwaterlevering, niet behorende onder urgentiecode 1 en 2. Storingen gemeld tot 20:00 uur dienen dezelfde dag voor 00:00 uur te worden verholpen. Storingen gemeld na 20:00 uur dienen het eerstvolgende dagdeel te weten tussen 08:00 uur en 12:00 uur te worden verholpen, uitgezonderd overmacht situaties en in gevallen waarin, in overeenstemming met de bewoner, afspraken zijn gemaakt over een later tijdstip van afhandelen.