

# **Vallensbæk Fjernvarme SYD AMBA**

## **ALMINDELIGE BESTEMMELSER**

**FOR**

## **FJERNVARMELEVERING**

## Indholdsfortegnelse

<b>Indledning</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Gyldighedsområde og definitioner m.v.</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Levering af varme</b> .....	<b>8</b>
<b>4. Tariffer</b> .....	<b>9</b>
<b>5. Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernaflæsning</b> .....	<b>10</b>
<b>6. Betaling m.v.</b> .....	<b>11</b>
<b>7. Tilsyns – og klagemyndighed m.v.</b> .....	<b>16</b>
<b>8. Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne</b> .....	<b>17</b>

## Indledning

Det samlede aftalegrundlag mellem Vallensbæk FjernvarmeSYD A.m.b.a. og forbrugeren består af følgende:

- Selskabets vedtægter
- Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering
- Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering
- Tariffer
- Aftale om fjernvarmelevering
- Velkomstbrev

Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering er således kun en del af det samlede aftalegrundlag mellem forbruger og fjernvarmeværket.

Leveringsforholdet mellem fjernvarmeværket og forbruger er omfattet af de til enhver tid gældende love, bekendtgørelser, anvisninger m.v., herunder bl.a. afgørelser truffet af det daværende Gas- og Varmepresudvalg og det nuværende Energitilsyn, som i medfør af varmemeforsyningslovens bestemmelser har kompetence til at gribe ind over for priser og betingelser, som tilsynet finder urimelige. Herudover er leveringsforholdet omfattet af domstolspraksis og af praksis fra Ankenævnet på Energiområdet, som behandler forbrugerklager.

Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering er udarbejdet på grundlag af Dansk Fjernvarme's vejledning.

## **1. Gyldighedsområde og definitioner m.v.**

- 1.1 Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering er gældende for leveringsforholdet mellem Vallensbæk Fjernvarme SYD A.m.b.a., Delta Park 11, 2655 Vallensbæk, tlf. 4364 6116, CVR-nr. 25009215, og ejeren af ejendomme, der efter eget ønske eller ved tilslutningspligt er tilsluttet fjernvarmeværket, samt for lejere/andelsbolighavere hvor der i henhold til 1.2 er aftalt et direkte kundeforhold.

Efterfølgende benævnes Vallensbæk Fjernvarme SYD som VÆRKET og alle der er tilsluttet varmeværket i direkte kundeforhold som FORBRUGEREN.

- 1.2 Direkte kundeforhold skal på ejerens anmodning etableres, hvor det er teknisk gennemførligt, dvs. hvor der til FORBRUGEREN forefindes et selvstændigt stik med mulighed for aflukning samt en selvstændig varmemåler, der ejes af VÆRKET, uanset om FORBRUGEREN er ejer, andelsboligholder eller lejer.

Leveringsforhold mellem en ejer og dennes lejere er VÆRKET uvedkommende.

- 1.3 Det retslige forhold mellem VÆRKET og FORBRUGEREN er foruden gennem "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" fastlagt gennem "Vedtægter", "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering", "Tariffer", "Aftale om fjernvarmelevering" og "Velkomstbrev".
- 1.4 I forbindelse med ejer-/lejerskifte fremsender VÆRKET et "Velkomstbrev" til FORBRUGEREN, med oplysning om indgåelse af leveringsaftalen.

## **2. Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning**

- 2.1 Såfremt andet ikke er fastsat i den kommunale varmeplanlægning, og såfremt tekniske og økonomiske hensyn ikke er til hinder herfor, kan der etableres fjernvarmeforsyning.

VÆRKET afgør i de enkelte tilfælde, om tilslutning kan finde sted.

- 2.2 Anmodning om en ejendoms tilslutning til fjernvarmeforsyningen fremsendes skriftligt til VÆRKET af ejeren af ejendommen. I områder med tilslutningspligt giver kommunen pålæg om, hvornår tilslutning senest skal finde sted.
- 2.3 Ejeren stiller den fornødne plads til rådighed til brug for etablering af afregningshaner og afregningsmålerarrangement m.v. Der må sikres VÆRKET let adgang til måler aflæsning og vedligeholdelse, jf. 5.1.
- 2.4 Hvis det er nødvendigt at ændre interne ledninger m.v. på ejendommens område, for at fjernvarmestikledningen kan etableres, skal dette ske på ejerens foranledning, og omkostningerne hertil påhviler ejeren.

- 2.5 VÆRKET er efter nærmere aftale berettiget til at føre fjernvarmeledninger gennem ejendommens grund, kælder m.v. til forsyning af ejendommen samt til eventuel forsyning af andre ejendomme, for så vidt der derved ikke skabes væsentlige hindringer for rummenes eller grundens udnyttelse.

VÆRKET etablerer og vedligeholder dette ledningsnet. VÆRKET er ansvarlig for skader, der sker som følge af dette ledningsnets etablering, drift og vedligeholdelse, hvorfor VÆRKET til enhver tid skal have adgang til at foretage de nødvendige eftersyn og reparationer.

Er der tale om væsentlige og omfattende hindringer for rummenes eller grundens udnyttelse, og der derfor ikke kan opnås aftale, kan VÆRKET anvende ekspropriationsreglerne i varmforsyningsloven.

### Tilslutningsbidrag

- 2.6 Ejeren betaler tilslutningsbidrag, jf. VÆRKETS tariffer, for at blive tilsluttet varmforsyningen. Bidraget skal betales, inden stikledningen etableres.

Tilslutningsbidraget består af:

- 2.7 Investeringsbidrag  
Beregning af investeringsbidragets størrelse foretages af VÆRKET i forhold til ejendommens etageareal.
- 2.8 Såfremt der i ejendommen ønskes foretaget ændringer, som har indflydelse på beregning af investeringsbidraget, har ejeren pligt til, inden ændringen, skriftligt at meddele dette til VÆRKET. I sådanne tilfælde kan VÆRKET opkræve supplerende investeringsbidrag. VÆRKET forbeholder sig ret til at foretage kontrolopmåling.
- 2.9 Stikledningsbidrag  
Beregning af stikledningsbidrag foretages af VÆRKET iht. de faktiske omkostninger eller standardbidrag.
- 2.10 Byggemodningsbidrag  
Byggemodningsbidrag opkræves i forbindelse med nye udstykningsområder. Størrelsen afhænger af de konkrete forhold og udgør VÆRKETS faktiske omkostninger til etablering af hovedledninger i udstykningsområdet.

### Stikledning

- 2.11 Stikledningen afsluttes umiddelbart inden for ejendommens ydermur.

Stikledningen inkl. hovedhaner etableres, ejes og vedligeholdes af VÆRKET, men betales af forbrugeren.

- 2.12 VÆRKET kan etablere fælles stikledning til flere ejendomme med selvstændige varmemålere, hvis VÆRKET finder det hensigtsmæssigt.
- 2.13 Det er ikke tilladt FORBRUGEREN at bygge oven på stikledningen eller at ændre terræn over/omkring stikledningen i væsentligt omfang. Må FORBRUGEREN nødvendigvis foretage tilbygning over stikledningen, overgår stikledningen til husets interne installation, og der etableres hovedhaner og måler i skab ved den nye tilbygning for FORBRUGERENS regning.

Det er FORBRUGERENS ansvar, at stikledning og installation til hver en tid efter etableringen opfylder de almindelige og tekniske leveringsbestemmelser for VÆRKET.

Giver forhold hos FORBRUGEREN anledning til flytning af stikledningen, udføres arbejdet af VÆRKET efter aftale med FORBRUGEREN og for dennes regning.

- 2.14 Hvis en stikledning ved forøget varmebehov bliver for lille, omlægges den af VÆRKET efter nærmere aftale med FORBRUGEREN. De faktiske udgifter hertil betales af FORBRUGEREN.
- 2.15 VÆRKET har til enhver tid ret til at reparere eller udskifte ledningsnet på en FORBRUGERs ejendom.

Efter udførte anlægs- og reparationsarbejder foretager VÆRKET retablering i henhold til "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering" til samme standard som før arbejdets påbegyndelse.

#### Ejerskifte ved direkte forbruger

- 2.16 Ejerskifte skal meddeles VÆRKET senest 8 dage før ejerskifte. I forbindelse med ejerskiftet skal afregningsmåleren aflæses med henblik på udarbejdelse af slutopgørelse. Anmodning herom skal meddeles VÆRKET senest 8 dage før ejerskifte. Den hidtidige ejer har ansvar for at måleren bliver aflæst og at resultatet godkendes af den nye ejer inden fremsendelse til VÆRKET.

Den hidtidige ejer er forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil ejerforholdet ophører eller overgår til den nye ejer, jf. 6.9. Den hidtidige ejer skal drage omsorg for, at den nye ejer indtræder i den hidtidige ejers rettigheder og forpligtelser over for VÆRKET. Værket fremsender "Velkomstbrev" til den nye ejer.

#### Ejerskifte i grundejer/ejerforeninger

Ejerskifte skal meddeles grundejer/ejerforeningen senest 8 dage før ejerskifte. I forbindelse med ejerskiftet skal afregningsmåleren aflæses med henblik på udarbejdelse af slutopgørelse. Anmodning herom skal meddeles grundejer/ejerforeningen

senest 8 dage før ejerskifte. Den hidtidige ejer har ansvar for at måleren bliver aflæst og at resultatet godkendes af den nye ejer inden fremsendelse til grund-ejer/ejerforeningen.

Den hidtidige ejer er forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil ejerforholdet ophører eller overgår til den nye ejer, jf. 6.9. Den hidtidige ejer skal drage omsorg for, at den nye ejer indtræder i den hidtidige ejers rettigheder og forpligtelser over for grundejer/ejerforeningen. Grundejer/ejerforeningen fremsender "Varmeværkets Velkomtbrev" til den nye ejer.

### Lejerskifte

I lejemål, hvor der er etableret et direkte kundeforhold, jf. 1.1 og 1.2, skal lejerskifte meddeles VÆRKET. I forbindelse med lejerskifte skal måleren aflæses med henblik på udarbejdelse af slutopgørelse. Anmodning herom skal meddeles VÆRKET senest 8 dage før lejerskifte. Den hidtidige lejer har ansvar for at måleren bliver aflæst og at resultatet godkendes af den nye lejer inden fremsendelse til VÆRKET.

Den hidtidige lejer er forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler i henhold til VÆRKETs opgørelse, indtil slutaflæsning er foretaget og fremsendt til VÆRKET i forbindelse med fraflytningen. Værket fremsender "Velkomtbrev" til den nye lejer.

Såfremt VÆRKET ikke modtager meddelelse om ny lejer, er ejeren forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil VÆRKET har modtaget meddelelse om ny lejer. Ejeren modtager skriftlig underretning herom af VÆRKET.

Eventuelt gebyr for flytteopgørelse fremgår af VÆRKETs til enhver tid gældende tariffer. Se endvidere pkt. 6.12.

### Opsigelsesvilkår vedr. leveringsaftale

#### 2.17 Aftale indgået før 1. januar 2010:

FORBRUGERE, der har indgået leveringsaftale før 1. januar 2010, kan opsiges leveringsaftalen med 18 måneders skriftligt varsel til et regnskabsårs udløb.

#### Aftale indgået fra og med den 1. januar 2010:

FORBRUGERE, der har indgået leveringsaftale fra og med den 1. januar 2010, kan opsiges leveringsaftalen med en måneds skriftligt varsel til udgangen af en måned, når der er gået fem måneder fra aftalens indgåelse.

Opsigelse er dog til enhver tid begrænset af lovgivningen og offentlige myndigheders beslutninger.

2.18 På opsigelsestidspunktet har FORBRUGEREN pligt til at betale:

- a. Skyldige beløb i henhold til årsopgørelsen
- b. Eventuelt skyldige bidrag
- c. Et beløb til dækning af udgifter ved afbrydelse af stikledningen ved fordelingsledningen, nedtagning af måler og andet tilhørende VÆRKET
- d. VÆRKETs omkostninger ved eventuel fjernelse af VÆRKETs ledninger på FORBRUGERENS ejendom i det omfang sådanne ledninger alene vedrører FORBRUGERENS varmforsyning.

Hvis det ikke er muligt at overdrage den kapacitet, der er blevet ledig, til nye forbrugere, kan endvidere opkræves:

- e. En godtgørelse for opsigelse. Godtgørelsen opgøres på opsigelsestidspunktet på grundlag af den senest anmeldte prisettersvisning til Energitilsynet. Godtgørelsen beregnes som FORBRUGERENS andel af VÆRKETs samlede anlægsudgifter med fradrag af de afskrivninger, der har været indregnet i priserne.

FORBRUGERENS andel af VÆRKETs anlægsudgifter, med fradrag af foretagne afskrivninger, beregnes på grundlag af FORBRUGERENS andel af VÆRKETs samlede registrerede tilslutningsværdi, afgiftspligtige areal, rumfang, hedeblade etc. i regnskabsåret inden opsigelsen.

2.19 En FORBRUGER der har opsagt leveringsaftalen har ikke krav på nogen andel af VÆRKETs formue.

2.20 Hvis leveringsaftalen opsiges, har VÆRKET efter nærmere aftale ret til at lade ledningsnettet blive liggende, og har fortsat adgang til drift, eftersyn og reparation af dette. Hvis ledningsnettets forbliven medfører væsentlige og omfattende hindringer for rummenes eller grundens udnyttelse, og der derfor ikke kan opnås en aftale, kan ekspropriationsreglerne i varmforsyningsloven anvendes.

### **3. Levering af varme**

3.1 Varmen leveres som cirkulerende varmt vand (fjernvarmevand), med en temperatur, der af VÆRKET kan reguleres såvel efter årstiderne som indenfor døgnet, jf. Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering.

3.2 VÆRKET har pligt til at søge opretholdt en regelmæssig forsyning med fjernvarme til rumopvarmning og opvarmning af brugsvand. VÆRKET forbeholder sig ret til, så vidt muligt med forudgående varsel, at standse forsyningen ved udførelse af nyttilslutninger, ledningsændringer og reparationer. Større ledningsarbejder vil så vidt muligt blive udført uden for den egentlige fyringssæson.

Kortvarige, nødvendige afbrydelser f. eks. i forbindelse med havari kan foretages uden varsel.



I tilfælde af varmeafbrydelse og andre tilfælde af ikke kontraktmæssig levering i forbrugerkøb gælder købelovens og aftalelovens regler, og VÆRKET er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Over for erhvervsdrivende er VÆRKET ikke ansvarlig for driftstab, ej heller for avancetab eller andet indirekte tab, med mindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed fra VÆRKETs side. Erhvervsdrivende opfordres derfor til at tegne driftstabsforsikring.

- 3.3 VÆRKET påtager sig intet ansvar for følgevirkninger af svigtende levering, opstået ved naturkatastrofer, krig, oprør, hærværk, brand, eksplosioner, arbejdsconflikter, eller andre forhold, som er uden for VÆRKETs kontrol.

VÆRKET fritages i disse situationer for leveringsforpligtelsen.

- 3.4 VÆRKETs personale er i rimeligt omfang til rådighed for FORBRUGEREN med information om fjernvarmeanlæggets etablering, drift og betjening samt påvisning af eventuelle fejl.
- 3.5 VÆRKETs personale skal, så længe ejendommen er tilsluttet fjernvarmeforsyningen, mod behørig legitimation, til enhver tid have adgang til alle dele af ejendommens varmeanlæg for eftersyn, trykprøvning, aflæsning samt afbrydelse.
- 3.6 FORBRUGEREN er - såfremt det skyldes fejl eller forsømmelser fra hans side - ansvarlig for beskadigelse af VÆRKETs ejendom.
- 3.7 VÆRKET er til enhver tid berettiget til at ændre leveringskonditioner, f.eks. ændring af tryk og temperatur, som myndighederne foreskriver eller anbefaler.

Leveringsændringer skal meddeles til både ejer og lejere med direkte kundeforhold med et passende varsel.

Såfremt de ovenfor nævnte ændringer vil kræve forandring af installationer tilhørende ejeren, påhviler udgifterne hertil denne.

Påføres ejendommen herved urimelige forsyningsforhold eller udgifter, skal ejeren være berettiget til at udtræde af VÆRKET, uden at der derved skal betales udtrædelsesgodtgørelse eller afbrydelsesomkostninger. Se Vedtægter § 5.

#### **4. Tariffer**

- 4.1 VÆRKET udarbejder tarifferne under hensyntagen til Energitilsynets retningslinjer om kostægte tariffastsættelse, og de vil til enhver tid fremgå af VÆRKETs "Tariffer".

Afregning af bidrag af enhver art, der indgår som led i fjernvarmeforsyningen, finder sted efter de til enhver tid gældende og til Energitilsynet anmeldte tariffer.

- 4.2 FORBRUGEREN er forpligtet til at meddele VÆRKET enhver ændring, der har indflydelse på afregningen.

4.3 VÆRKET er forpligtet til at oplyse såvel ejer som lejer med direkte kundeforhold om tariffer og om ændringer af disse.

## **5. Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernaflæsning**

5.1 VÆRKET leverer det for afregning mellem FORBRUGER og VÆRK nødvendige måleudstyr og bestemmer målerens antal, størrelse, type og placering.

5.2 Afregningsmålere ejes og vedligeholdes af VÆRKET.

VÆRKET er i øvrigt berettiget til at udskifte afregningsmålere eller foretage batteriskift, når det findes påkrævet.

5.3 Med henblik på afregningen af fjernvarmeforbruget foretages periodiske aflæsninger af afregningsmålere. VÆRKETS personale skal have uhindret adgang til afregningsmålere.

VÆRKET anvender fjernaflæsning af måleren, hvor dette er installeret, FORBRUGEREN vil på forhånd modtage meddelelse om tidspunktet for VÆRKETS aflæsning.

5.4 På VÆRKETS anmodning skal FORBRUGEREN foretage aflæsning af afregningsmålere og indsende aflæsningskort inden for et af VÆRKET fastsat tidsrum.

5.5 Modtager VÆRKET ikke en FORBRUGERs aflæsningskort, eller kan aflæsning ikke opnås ved VÆRKETS henvendelse, kan der udstedes regning baseret på et af VÆRKET beregnet forbrug i overensstemmelse med gældende regler herom.

5.6 VÆRKET er berettiget til at opkræve betaling for måler aflæsninger, som rekvireres af FORBRUGEREN, med mindre disse udgifter i henhold til 5.9 skal afholdes af VÆRKET.

5.7 Såfremt der konstateres fejl ved målingen eller klar uoverensstemmelse mellem det af afregningsmåleren registrerede og det sandsynlige forbrug, kontrolleres måleren for eventuelle fejl, og forbruget fastsættes efter de til enhver tid gældende regler for beregnet forbrug, og betalingen reguleres i overensstemmelse hermed. Såfremt FORBRUGEREN kan dokumentere, at forbruget har været atypisk i afregningsperioden, tages der hensyn til dette i fastsættelsen af forbruget.

5.8 VÆRKET er til enhver tid berettiget til for egen regning at få udført målerafprøvning på et godkendt målerlaboratorium, ligesom FORBRUGEREN ved skriftlig henvendelse og mod betaling til VÆRKET kan forlange at få afregningsmåleren afprøvet, jf. 5.9.

5.9 Afregningsmålere anses for at vise rigtigt, når disse ved afprøvning inden for deres måleområde har en maksimal afvigelse, som ikke overskrider de i lovgivningen fastsatte maksimalt tilladelige afvigelser for målere.

Hvis afvigelsen overskrider disse grænser, afholdes udgiften til såvel måleraflæsning som målerafprøvning af VÆRKET, og afregning med FORBRUGEREN reguleres, jf. Dansk Fjernvarmes vejledning om Beregning af fjernvarmeforbrug.

- 5.10 Udgifter i forbindelse med lovpligtig målerkontrol afholdes af VÆRKET.
- 5.11 Såfremt FORBRUGEREN har eller burde have en formodning om, at måleren er beskadiget, registrerer forkert eller står stille, er FORBRUGEREN forpligtet til omgående at underrette VÆRKET herom.
- 5.12 Ved installationer med fjernaflæsning kan der foretages hyppige/løbende aflæsninger, uden efterfølgende afregning, udelukkende for afklaring af forhold vedrørende VÆRKETs drift og/eller ledningsnet (varmetab, temperatursvingninger, svingende belastning, løbsk måler) samt forhold, der alene er nødvendige for den daglige drift og forbrugerservice.

Der foretages alene hyppigere fjernaflæsninger efter meddelelse til den enkelte FORBRUGER.

## **6. Betaling m.v.**

- 6.1 Der er betalingspligt for al fjernvarmelevering.

VÆRKET udsriver et antal acontoregninger. Antallet af acontoregninger fastsættes af VÆRKET. Hvis forbruget ændrer sig i forhold til acontofastsættelsen, kan VÆRKET vedtage at ændre de efterfølgende acontoregninger.

VÆRKET kan endvidere regulere acontoregninger i takt med omkostningsændringer.

- 6.2 Endelig afregning af forbruget finder sted senest 4 måneder efter årsaflæsningen.
- 6.3 Hvis der konstateres et unormalt forbrug forårsaget af en defekt varmeinstallation og/eller fejlbetjening af varmeinstallationen, defekt måler, målerstop etc., og dette ikke kan henføres til misbrug eller manglende vedligeholdelse, foretages beregning af forbruget, jf. Dansk Fjernvarmes til enhver tid gældende vejledning om Beregning af fjernvarmeforbrug. VÆRKET er berettiget til at kræve betaling for sine meromkostninger til drift og administration som følge af et eventuelt merforbrug.
- 6.4 Regninger vedrørende varmforsyning skal betales til den på regningerne anførte betalingsdato. Regningerne skal fremsendes så betids, at betalingsfristen ligger efter et månedsskifte. Sker betaling ikke rettidigt, er FORBRUGEREN forpligtet til at betale rykkergebyr, jf. VÆRKETs tariffer samt renter, jf. den til enhver tid gældende rentelov.

Gebyret, der dækker VÆRKETs omkostninger som følge af restancen, skal sammen med eventuelle renter fremgå af regningen. Se endvidere punkt 6.12 om gebyrer.

Hæftelse for betaling af lejeres/andelsbolighaveers løbende betalinger kan ikke pålægges ejendommens ejer.

6.5 Er betaling af det skyldige beløb ikke sket inden for den anførte betalingsfrist, fremsender VÆRKET et rykkerbrev, hvoraf det fremgår:

- at betalingsfristen er overskredet, og at der derfor over næste regning vil blive opkrævet rykkergebyr og renter,
- at såfremt regningsbeløbet ikke er indbetalt senest 10 dage efter rykkerbrevets dato, vil sagen overgå til inkasso ved advokat, og FORBRUGEREN vil være forpligtet til at betale et inkassogebyr (VÆRKETs egne omkostninger ved behandling af restancen), hvis størrelse fastsættes af VÆRKET,
- at der vil blive lukket for forsyningen,
- at FORBRUGEREN ved skriftlig eller personlig henvendelse til VÆRKET i almindelighed vil kunne træffe aftale om en betalingsordning, der normalt vil forudsætte, at restancen afvikles over højst 3 måneder, og at FORBRUGEREN sideløbende med afdragene betaler eventuelle nye forfaldne regninger rettidigt.

6.6 Hvis FORBRUGEREN ikke inden for den i rykkerbrevet anførte frist, har betalt det skyldige beløb eller truffet aftale med VÆRKET om en betalingsordning, eller hvis en således truffet aftale er misligholdt, fremsender VÆRKET en inkassomeddelelse, hvoraf det fremgår,

- at den forlængede betalingsfrist er overskredet, og at der derfor vil blive opkrævet det varslede inkassogebyr, samt
- at restancen herefter er overgået til inkasso ved advokat, hvilket indebærer, at forsyningen vil blive afbrudt i løbet af få dage, med mindre restancen betales forinden, eller der stilles sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug, ved bankgaranti, kautionsforsikring, depositum eller anden tilfredsstillende garanti, f.eks. garanti fra den sociale forvaltning, eller
- at der træffes aftale om en betalingsordning, hvilket dog ikke kan indrømmes, hvis inkassomeddelelsen er foranlediget af misligholdelse af en tidligere aftalt betalingsordning.
- Omkostningerne i forbindelse med betalingsordning, lukkebesøg, afbrydelse og retablering af forsyning vil blive pålagt FORBRUGEREN.
- Såfremt der er etableret et direkte kundeforhold med en lejer, bør ejeren samtidig informeres om, at forsyningen kan blive afbrudt.

6.7 Opfylder FORBRUGEREN ikke de i 6.6 anførte betingelser, er VÆRKET berettiget til ved lukkebesøg hos FORBRUGEREN at afbryde forsyningen, såfremt der ved

lukkebesøget ikke opnås betaling af restancen eller stilles sikkerhed for fremtidige leverancer.

Hvis det ikke er muligt at afbryde forsyningen ved lukkebesøget, kan VÆRKET afbryde stikledningen til ejendommen eller gennemføre en "udkørende fogedforretning" og afbryde forsyningen evt. ved hjælp af en låsesmed. FORBRUGEREN skal betale omkostningerne herved.

#### 6.8 Forsyningen genoptages, når

- restancen med påløbne gebyrer, omkostninger vedrørende afbrydelsen og genåbningen, samt eventuelle renter og omkostninger ved restancens inddrivelse er betalt, eller
- der er stillet sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug (jf. 6.6), eller
- der indgås en betalingsordning, hvilket dog kun kan indrømmes, hvis afbrydelsen ikke er sket som følge af misligholdelse af en tidligere indgået betalingsordning.

#### 6.9 Ved ejerskifte hæfter den hidtidige ejer, respektive dennes bo, for alle krav i forbindelse med varmeleveringen, indtil ejerforholdet ophører, jf. 2.16.

Ved lejerskifte, hvor der er etableret et direkte kundeforhold, hæfter den hidtidige lejer, respektive dennes bo, for alle krav i forbindelse med varmeleveringen, indtil det tidspunkt, hvor lejeren har meddelt VÆRKET, at kundeforholdet ophører, jf. 2.16.

#### Depositum eller anden sikkerhedsstillelse

#### 6.10 VÆRKET kan stille krav om depositum som sikkerhed for fremtidig levering i tilfælde, hvor der er nærliggende risiko for, at VÆRKET uden denne sikkerhed vil lide tab ved fortsat levering til FORBRUGEREN.

Der vil altid ske en individuel bedømmelse af FORBRUGERENS forhold, inden der stilles krav om depositum eller anden sikkerhedsstillelse. Og der kan kun stilles krav om depositum, såfremt FORBRUGEREN, umiddelbart inden kravet stilles, har haft et uregelmæssigt betalingsmønster med gentagne væsentlige overskridelser af betalingsfristerne.

## Renter

6.11 Hvis VÆRKET ikke modtager sit tilgodehavende hos en FORBRUGER rettidigt, giver lovgivningen mulighed for at opkræve morarenter af restancebeløbet. I renteloven er fastsat nærmere regler for rentetilskrivning i forbindelse med restancer.

## Gebyrer

6.12 Standardgebyrer på el-, gas- og varmeområdet

VÆRKET anvender følgende standardgebyrer:

- Rykkerskrivelse \*)
- Inkassomeddelelse \*)
- Lukkebesøg \*)
- Genoplukning inden for normal åbningstid
- Betalingsordning \*)
- Fogedforretning, udkørende
- Selvaflæsningskort, rykker
- Aflæsningsbesøg
- Flytteopgørelse ved selvaflæsning
- Flytteopgørelse ved aflæsningsbesøg
- Nedtagning af måler
- Genetablering af måler
- Ekstraordinær måler aflæsning med regning
- Udskrift af regningskopi
- Målerundersøgelse på stedet
- Udbringning af måler.

\*) Momsfrie gebyrer

Gebyrernes størrelse fremgår af VÆRKETs til enhver tid gældende tariffer.

6.13 Oversigten viser et forløb, hvor FORBRUGEREN ikke betaler rettidigt for den opkrævede ydelse.

Ref.	Tidligste dag	Aktivitet	Beskrivelse	Værkets gebyr
6.4	Dag 1	Regning (faktura)	Mindst 14 dages betalingsfrist, over et månedsskifte. <i>Optræves over et månedsskifte via Bankernes Betalingsservice til betaling den 8. i måneden eller nærmest følgende bankdag, hvis den 8. ikke er en bankdag.</i>	Nej
6.5	Dag 15	Rykkerbrev	Rykker 1 afsendes med mindst 10 dages betalingsfrist. Der varsles inkasso og lukning af forsyningen.	Ja
		Betalingsordning	FORBRUGEREN har mulighed for at indgå en betalingsordning.	Ja
		Betalingsordning ikke overholdt	Hvis betalingsordningen ikke overholdes, overdrages tilgodehavendet til retslig inkasso (ved advokat).	Nej (men omkostninger til advokat)
6.6	Dag 26	Inkassobrev	Brev til FORBRUGEREN om, at tilgodehavendet er overgået til retslig inkasso eller udpantning. I inkassobrevet gøres opmærksom på tidspunkt for afbrydelse af forsyningen, eksempelvis 5 – 8 dage efter brevets dato.	Ja
6.7	Dag 31	Lukkebesøg	Besøg hos FORBRUGEREN, hvor der lukkes for forsyningen, og der afleveres et lukkebrev. FORBRUGEREN orienteres om betingelser for genoplukning. Hvis det bliver nødvendigt med assistance fra foged for at gennemføre et lukkebesøg, kan der opkræves særskilt gebyr herfor – også kaldet "udkørende fogedforretning".	Ja
6.8		Genoplukning	Efter betalt restance, indgåelse af betalingsordning eller sikkerhedsstilling for fremtidigt forbrug, kan forsyningen genoptages.	Ja

## 7. Tilsyns – og klagemyndighed m.v.

For god ordens skyld skal nævnes, at Tilsyns- og klagemyndigheden på energiområdet er:

Energitilsynet  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
Tlf.: 4171 5400  
[www.energitilsynet.dk](http://www.energitilsynet.dk)  
[post@energitilsynet.dk](mailto:post@energitilsynet.dk)

Energitilsynet varetager tilsyns- og klagefunktionen på energiområdet efter energiforsyningslovene, hvilket vil sige kontrol med priser og generelle leveringsbestemmelser.

Energiklagenævnet  
Frederiksborggade 15  
1360 København K  
Tlf.: 3395 5785  
[www.ekn.dk](http://www.ekn.dk)  
[ekn@ekn.dk](mailto:ekn@ekn.dk)

Energiklagenævnet behandler klager over myndighedsafgørelser i enkeltsager. Energiklagenævnets afgørelser er endelige administrative afgørelser.

### Forbrugerklager kan rettes til:

Ankenævnet på Energiområdet  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
Tlf.: 4171 5000  
[www.energianke.dk](http://www.energianke.dk)  
[post@energianke.dk](mailto:post@energianke.dk)

Ankenævnet på Energiområdet varetager de konkrete civilretlige forbrugerklager, som eksempelvis klager over målere, restanceinddrivelse, flytteafregning, ejerskifte m.v.



## **8. Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne**

8.1 Nærværende "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" er vedtaget af VÆRKETS bestyrelse den 18. april 2018

og anmeldt til Energitilsynet.

8.2 VÆRKET er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne.

### 8.3 Ændringer

Meddelelse om ændringer af "Vedtægter", "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering", "Tekniske leveringsbestemmelser" og "Tariffer" sker ved direkte henvendelse til andelshaver/lejer pr. brev eller via BETALINGSSERVICE - meddelelsen.

Gyldig udgave af ovennævnte dokumenter kan fås ved henvendelse til VÆRKET.

Vedtaget af bestyrelsen 18. april 2018