



Fjernvarme

ALMINDELIGE BESTEMMELSER

Gældende fra 21. september 2020



Indholdsfortegnelse

INDHOLDSFORTEGNELSE	1
INDLEDNING	2
ALMINDELIGE BESTEMMELSER	2
1. Gyldighedsområde og definitioner m.v.	2
2. Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning	3
3. Opsigelse af aftale om varmelevering	6
4. Drift og vedligeholdelse af anlæg	8
5. Tariffer	10
6. Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernaflæsning	10
7. Betaling m.v.....	11
8. Tilsyns – og klagemyndighed m.v.....	15
9. Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne	15

Indledning

Det samlede aftalegrundlag mellem Lolland Varme A/S og forbrugeren består af følgende:

- Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering
- Tekniske leveringsbestemmelser
- Takstblad
- Aftale om fjernvarmelevering

De "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" er således kun en del af det samlede aftalegrundlag mellem forbrugeren og Lolland Varme A/S.

Leveringsforholdet mellem Lolland Varme A/S og forbrugerne er omfattet af de til enhver tid gældende love, bekendtgørelser, anvisninger m.v., herunder bl.a. afgørelser truffet af det daværende Gas- og Varmeprisudvalg og det nuværende Energitilsyn, som i medfør af varmeforsyningslovens 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

1. Gyldighedsområde og definitioner m.v.

- 1.1 Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering er gældende for leveringsforholdet mellem Lolland Varme A/S, Stavangervej 13, 4900 Nakskov – tlf. 7230 1111 - CVR-nr. 31151899 og ejeren af ejendommen, der efter eget ønske eller ved tilslutningspligt er tilsluttet fjernvarmeforsyningen, samt for lejere, hvor der i henhold til 1.2 er aftalt et direkte kundeforhold.

Efterfølgende benævnes Lolland Varme A/S som Fjernvarmen og ejeren samt lejere med et direkte kundeforhold som forbrugeren.

- 1.2 Hvor det er teknisk muligt, skal betaling for varme - på ejerens anmodning - ske i et direkte kundeforhold mellem Fjernvarmen og forbrugeren, uanset om forbrugeren er ejer, andelsbolighaver eller lejer.
Hæftelse for betaling af lejeres/andelsbolighavers løbende betalinger kan ikke pålægges ejendommens ejer.

Øvrige leveringsforhold mellem en ejer og dennes lejere er normalt Fjernvarmen uvedkommende.

Teknisk muligt skal i denne forbindelse efter varmforsyningslovens § 20, stk. 6 forstås således at:

- der ud for den enkelte boligenhed forefindes selvstændigt stik og måler ejet af Fjernvarmen.
- der er selvstændige hovedhaner ejet af Fjernvarmen, så der er mulighed for umiddelbart at afbryde for den enkelte boligenheds varmforsyning, også uden at afbrydelsen berører andre kunder.
- det er samtlige boligenheder/lejemål i den pågældende bebyggelse, der omfattes af et direkte kundeforhold.

Ved løbende betalinger forstås såvel faste bidrag som forbrugs- og transportbidrag, jf. Dansk Fjernvarmes vejledning om tariffer.

Hvis en ejendom ikke er indrettet som ovenfor nævnt, kan der ikke oprettes et direkte kundeforhold mellem lejerene og Fjernvarmen. Fjernvarmen afregner i disse tilfælde via en hovedmåler med ejeren af ejendommen, og udgifterne til varme for de enkelte lejemål fordeles herefter af ejer via fordelingsmålere eller lignende.

- 1.3 Det retslige forhold mellem Fjernvarmen og forbrugeren er foruden gennem "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" fastlagt gennem "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering", "Takstblad" og "Aftale om fjernvarmelevering".

2. Etablering/ændring af fjernvarmforsyning

- 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 fjernvarmforsyning.

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

Ved alle nye fjernvarmetilslutninger, skal tilslutningen ske via varmeveksler. Ligeledes er kunden forpligtet til at ændre tilslutningen, således at den foregår via varmeveksler og beholder, når der foretages væsentlige ændringer eller reoveringer af ejendommens fjernvarmeanlæg.

- 2.2 Anmodning om en ejendoms tilslutning til fjernvarmforsyningen fremsendes skriftligt til Fjernvarmen 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 hovedhaner og hovedmålerarrangement m.v. Der må sikres Fjernvarmen let adgang til måler aflæsning og vedligeholdelse, jf. 6.1.

- 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 Fjernvarmen 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.

Fjernvarmehovedventiler må maksimalt placeres i en afstand på 2,5 meter fra gennem-brydning af fundament. Fjernvarmeledninger inden for ejendommen skal etableres i foringsrør, som leveres af Lolland Varme A/S.

Fjernvarmen etablerer og vedligeholder dette ledningsnet. Fjernvarmen er ansvarlig for skader, der sker som følge af dette ledningsnets etablering, drift og vedligeholdelse, hvorfor Fjernvarmen 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 Fjernvarmen anvende ekspropriationsreglerne i varmforsyningsloven.

Stikledning/stikledningsbidrag

- 2.6 Det ledningsnet, der etableres fra hovedledningen/fordelingsledningen til ejendommens hovedhaner, benævnes i det følgende som "stikledningen".
- Ejerens betaling for etablering af stikledningen fremgår af takstbladet for Fjernvarmen. Der betales ud fra den fysiske længde målt i tracéet fra ejendommens skel og ind til soklen på ejendommen. Der afregnes for minimum 2 meter.
- Stikledningsbidraget bliver opkrævet, når stikledningen er udført.
- Fjernvarmen fastsætter stikledningens placering efter aftale med ejeren, under hensyntagen til tekniske forhold.
- 2.7 Stikledningen afsluttes med hovedhaner indenfor i ejendommens kælderrum eller i et ventilskab på ydermur. Gælder ligeledes ved reovering af stikledning.
- I udlejningsejendomme skal stikledningen afsluttes med hovedhaner i et stikskab på ydermur eller ved anden frit tilgængelig placering efter aftale med Fjernvarmen.
- Stikledningen, ventilskab inkl. hovedhaner etableres, ejes og vedligeholdes af Fjernvarmen.
- 2.8 Fjernvarmen kan etablere fælles stikledning til flere ejendomme med selvstændige varmemålere, hvis Fjernvarmen finder det hensigtsmæssigt.

Der udbetales en fast erstatning jf. takstblad, når fællesstik etableres på en eksisterende stikledning, uden at den eksisterende stikledning samtidig renoveres. Udbetalingen sker til ejeren af den eksisterende stikledning, for de ulemper denne forvoldes i forbindelse med opgravning. Der sker ikke udbetaling af erstatning, hvor begge eksisterende stikledninger renoveres, eller hvor 2 ejere/nye kunder får indlagt fjernvarme via et fællesstik samtidigt.

- 2.9 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 henhold til aftale med Fjernvarmen for forbrugers regning.

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

Giver forhold hos forbrugeren anledning til flytning af stikledningen, udføres arbejdet af Fjernvarmen efter aftale med ejeren og for dennes regning, jf. 2.10.

- 2.10 Hvis en stikledning ved forøget varmebehov bliver for lille, omlægges den af Fjernvarmen efter nærmere aftale med forbrugeren. Udgifterne betales som forskellen mellem rørtykkelsen og udføres i øvrigt efter samme retningslinjer, som ved etablering af en ny stikledning til forbrugeren.
- 2.11 Hvis en ejer ønsker at få etableret et ekstra fjernvarmestik til egen matrikel, således at der herefter er fremført 2 stik til samme matrikel, vil Fjernvarmen sørge for etablering af stik nummer 2. For det ekstra stik opkræves der alene stikledningsbidrag jf. takstblad. Ved etablering af mere end to stik på matriklen faktureres efter faktiske omkostninger.
- 2.12 Fjernvarmen har til enhver tid ret til at reparere eller udskifte ledningsnet på en forbrugers ejendom.

Efter udførte anlægs- og reparationsarbejder foretager Fjernvarmen retablering i henhold til "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering", hvor sådanne forefindes og ellers til samme standard som før arbejdets påbegyndelse.

Investeringsbidrag

- 2.13 Første gang der sker etablering af fjernvarme på en ejendom, opkræves der et investeringsbidrag. Ejers betaling for investeringsbidraget fremgår af takstbladet for fjernvarmen.
- 2.14 Investeringsbidraget bliver opkrævet, når stikledningen er udført.

Ejerskifte/lejerskifte

- 2.15 I forbindelse med ejerskifte skal hovedmåleren aflæses med henblik på udarbejdelse af opgørelse. Aflæsningerne skal være underskrevet af såvel hidtidig som ny ejer, og fremsendes til Fjernvarmen.

Den hidtidige ejer er forpligtet til at betale, indtil ejerforholdet ophører eller overgår til den nye ejer. Den hidtidige ejer skal drage omsorg for, at den nye ejer indtræder i den hidtidige ejers forpligtelser over for Fjernvarmen.

Ejerskifte skal meddeles Fjernvarmen skriftligt inden 14 dage.

Meddeles ejerskifte ikke indtræder den nye ejer i den tidligere ejers sted og overtager herved den tidligere ejers forbrug, betalinger og eventuelle restance. Eventuelle overskydende beløb udbetales med frigørende virkning til den nye ejer. Registrering af ny ejer vil i disse tilfælde ske ved seneste årsafregning.

Hvor der er etableret et direkte kundeforhold, jf. 1.1 og 1.2, skal lejerskifte meddeles til Fjernvarmen på Lolland Forsynings flyttemeddelelse med alle oplysninger. I denne forbindelse skal måleren aflæses med henblik på udarbejdelse af opgørelse.

Den hidtidige lejer er forpligtet til at betale indtil slutaflæsning er foretaget i forbindelse med fraflytningen.

Såfremt Fjernvarmen ikke modtager meddelelse om ny lejer skriftligt inden for 14 dage, er ejeren forpligtet til at betale indtil Fjernvarmen har modtaget meddelelse om ny lejer.

Eventuelt gebyr for flytteopgørelse fremgår af Fjernvarmens til enhver tid gældende takstblad. Se endvidere pkt. 6.12.

- 2.16 Gældende leveringsbestemmelser, takstblad samt eventuel aflæsningsbog kan afhentes hos Fjernvarmen.
- 2.17 Hvis leveringsforholdet ophører, har Fjernvarmen efter nærmere aftale ret til at lade ledningsnettet blive liggende og har fortsat adgang til drift, eftersyn og reparation af dette. Såfremt ledningernes forbliven medfører væsentlige og omfattende hindringer for rummenes eller grundens udnyttelse, og der derfor ikke kan opnås aftale, kan Fjernvarmen anvende ekspropriationsreglerne i varmforsyningsloven.
- 2.18 Ved fjernelse/nedrivning af ejendomme, vil stikledningen blive afbrudt for ejerens regning.

3. Opsigelse af aftale om varmelevering

- 3.1 Ejeren kan opsigte aftalen om varmelevering med et varsel på 18 måneder, med mindre ejendommen er pålagt tilslutnings- og/eller forblivelsespligt, jf. pkt. 3.4.

Lejeren kan ikke opsige aftale om varmelevering.

Opsigelse er til enhver tid begrænset af lovgivningen og offentlige myndigheders beslutninger jf. pkt 3.4 nedenfor.

- 3.2 Efter udløb af opsigelsesperioden har ejeren pligt til at udtræde af fjernvarmeforsyningen, hvilket udgør udtrædelsestidspunktet.

På udtrædelsestidspunktet har ejeren 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 hovedledningen samt nedtagning af måler og andet tilhørende Fjernvarmen
- d) Fjernvarmens omkostninger ved eventuel fjernelse af Fjernvarmens ledninger på den udtrædendes ejendom, i det omfang sådanne ledninger alene vedrører den udtrædendes fjernvarme og alene angår den udtrædendes ejendom, jf. dog pkt. 3.3.

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

- e) En godtgørelse for udtrædelse, der svarer til den udtrædende ejers del af Fjernvarmens samlede anlægsudgifter med fradrag af de afskrivninger, der har været indregnet i priserne.
- f) Andel af underdækning fra tidligere år.

Godtgørelsen beregnes som ejerens forholdsmæssige andel af den varmeprismæssigt nedskrevne værdi af Fjernvarmens anlægsudgifter og underdækning, som opgjort i den senest anmeldte priseftervisning til Forsyningstilsynet på udtrædelsestidspunktet. Heri fradrages en forholdsmæssig andel af Fjernvarmens budgetterede afskrivninger og eventuel nedbringelse af underdækning fra slutningen af det regnskabsår, som priseftervisningen vedrører, frem til udtrædelsestidspunktet.

Den udtrædendes ejers forholdsmæssige andel af Fjernvarmens anlægsudgifter mv. beregnes på grundlag af en af følgende fordelingsmetoder:

- 1) Den udtrædende ejers andel af Fjernvarmens samlede registrerede tilslutningsværdi eller
- 2) det afgiftspligtige areal eller
- 3) rumfang mv. som opgjort i Fjernvarmens senest anmeldte priseftervisning til Forsyningstilsynet på opsigelsestidspunktet.

- 3.3 På udtrædelsestidspunktet er Fjernvarmen forpligtet til at afkoble ejendommens varmetilslutning og fjerne Fjernvarmens varmeinstallationer samt de stikledninger hos ejeren, der alene angår den udtrædendes ejendom.

Såfremt ejer og Fjernvarmen kan indgå aftale herom, har Fjernvarmen ret til at lade stikledninger blive liggende og har fortsat adgang til drift, eftersyn og reparation af disse. Stikledningerne har tilstedeværelsesret, og gæsteprincippet er dermed fraveget.

Såfremt Fjernvarmen og ejer er enige om at lade stikledninger blive liggende, skal ejer ikke betale for fjernelse heraf ved udtræden, jf. pkt. 3.2 ovenfor.

- 3.4 Hvis der er tilslutningspligt/forblivelsespligt på en ejendom, kan ejeren ikke opsigte leveringsforholdet med Fjernvarmen.

Tilslutningspligt og forblivelsespligt betyder, at ejendommen er forpligtet til at være tilsluttet fjernvarme, men ikke at aftage fjernvarme.

Den økonomiske konsekvens af tilslutningspligten/forblivelsespligten er, at ejeren af ejendommen er forpligtet til at betale det faste bidrag til Fjernvarmen. Såfremt ejeren aftager fjernvarme, skal der også betales forbrugs- og transportbidrag for fjernvarme.

4. Drift og vedligeholdelse af anlæg

- 4.1 Varmen leveres som cirkulerende varmt vand (fjernvarmevand), med en temperatur, der af Fjernvarmen kan reguleres såvel efter årstiderne som inden for døgnet, jf. "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering".
- 4.2 Fjernvarmevandet må kun benyttes til cirkulering i ejendommens varmeinstallation. Forbrugeren er ansvarlig for, at der ikke sker aftapning eller spild af fjernvarmevand fra anlægget.
- 4.3 Ejendommens varmeinstallation (varmeanlæg og vandvarmer respektive varmeveksler) skal dimensioneres, styres, reguleres og overvåges således, at fjernvarmevandet afkøles i henhold til "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering", og/eller i henhold til de af Fjernvarmen fastsatte krav.
- 4.4 Forbrugeren har ansvaret for, at måleren er tilgængelig for Fjernvarmens medarbejdere i forbindelse med aflæsning, udskiftning, reparation og lignende.

Forbrugeren er ansvarlig for, at ejendommens varmeinstallation holdes i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og regulering. Såfremt forbrugeren udviser uagtsomhed ved vedligeholdelse eller pasning af anlægget, således at der derved påføres Fjernvarmen tab eller ulemper, og forbrugeren ikke efter henstilling retter de påtalte forhold, er Fjernvarmen berettiget til at bringe forholdene i orden for forbrugers regning, og tillige, hvis sikkerhedsmæssige grunde taler herfor, at afbryde fjernvarmeforsyningen, indtil forholdene er bragt i orden.

- 4.5 Til enhver udførelse af arbejde på ejendommens varmeinstallation skal anvendes firmaer med autorisation som VVS-installatør, der tillige er registreret i Fjernvarmebranchen registreringsordning for servicemontører (også kaldet FJR-ordningen).
- 4.6 Fjernvarmen har pligt til at søge opretholdt en regelmæssig forsyning med fjernvarme til rumopvarmning og fremstilling af varmt brugsvand. Fjernvarmen 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 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 Fjernvarmen er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Over for erhvervsdrivende er Fjernvarmen ikke ansvarlig for driftstab, ej heller for avancetab eller andet indirekte tab, med mindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed fra Fjernvarmens side. Erhvervsdrivende opfordres derfor til at tegne driftstabsforsikring.

- 4.7 Fjernvarmen 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 Fjernvarmens kontrol.

Fjernvarmen fritages i disse situationer for leveringsforpligtelsen.

- 4.8 Personalet hos Fjernvarmen er i rimeligt omfang til rådighed for forbrugeren med information om fjernvarmeanlæggets etablering, drift og betjening samt påvisning af eventuelle fejl.
- 4.9 Personalet hos Fjernvarmen 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.
- 4.10 Forbrugeren er - såfremt det skyldes fejl eller forsømmelser fra dennes side - ansvarlig for beskadigelse af Fjernvarmens ejendom.
- 4.11 Fjernvarmen er til enhver tid berettiget til at ændre leveringskonditioner, f.eks. ændring af tryk og temperatur, som myndighederne foreskriver eller anbefaler.

Leveringsændringer skal meddeles både til lejere med direkte kundeforhold og til ejer med et passende varsel, jf. 8.3.

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

Påføres ejendommen herved urimelige forsyningsforhold eller udgifter, skal ejeren være berettiget til at udtræde af Fjernvarmen, uden at der derved skal betales afbrydelsesomkostninger.

5. Tariffer

- 5.1 Fjernvarmen udarbejder tarifferne under hensyntagen til Energitilsynets retningslinjer om kostægte tariffastsættelse, og tarifferne vil til enhver tid fremgå af Fjernvarmens takstblad.

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.

- 5.2 Forbrugeren er forpligtet til at meddele Fjernvarmen enhver ændring, der har indflydelse på afregningen.
- 5.3 Fjernvarmen er forpligtet til at oplyse såvel ejer som lejer med direkte kundeforhold om tariffer og om ændringer af disse. Dette sker blandt andet via Fjernvarmens hjemmeside.

6. Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernaflæsning

- 6.1 Fjernvarmen leverer det for afregning mellem forbruger og Fjernvarmen nødvendige måleudstyr og bestemmer antal, størrelse, type og placering. Fjernvarmen har ret til både at anvende målere der kan fjernaflæses og målere der ikke kan fjernaflæses.

- 6.2 Hovedmålere ejes og vedligeholdes af Fjernvarmen.

Fjernvarmen er i øvrigt berettiget til at udskifte hovedmålere, når det findes påkrævet.

- 6.3 Uden Fjernvarmens godkendelse må hovedmålere ikke flyttes. De ved hovedmålere og hovedhaner anbragte plomber må kun brydes af Fjernvarmens personale eller af Fjernvarmens dertil bemyndigede personer.

- 6.4 Såfremt forbrugeren opsætter bimålere for intern fordeling af varmeforbruget, er dette Fjernvarmen uvedkommende.

- 6.5 Med henblik på afregningen af fjernvarmeforbruget foretages periodiske aflæsninger af hovedmålere. Fjernvarmens personale skal have uhindret adgang til hovedmålere, jf. 4.9.

- 6.6 På Fjernvarmens anmodning skal forbrugeren foretage aflæsning af hovedmålere og indsende aflæsningskort inden for et af Fjernvarmen fastsat tidsrum.

Ved installationer, hvor måleren kan fjernaflæses, kan Fjernvarmen beslutte selv at foretage aflæsning.

- 6.7 Modtager Fjernvarmen ikke en forbrugers aflæsningskort, eller kan aflæsning ikke opnås ved Fjernvarmens henvendelse, kan der udstedes regning baseret på et af Fjernvarmen beregnet forbrug i overensstemmelse med gældende regler herom.
- 6.8 Fjernvarmen er berettiget til at opkræve betaling for måleraflæsninger, som rekvireres af forbrugeren, medmindre disse udgifter i henhold til 6.11 skal afholdes af Fjernvarmen.
- 6.9 Såfremt der konstateres fejl ved målingen eller klar uoverensstemmelse mellem det af hovedmåleren 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.
- 6.10 Fjernvarmen er til enhver tid berettiget til for egen regning at udføre målerafprøvning, ligesom forbrugeren ved skriftlig henvendelse og mod betaling til Fjernvarmen kan forlange at få hovedmåleren afprøvet, jf. 6.11.
- 6.11 Hovedmålere anses for at vise rigtigt, når disse ved afprøvning inden for deres måleområde har en maksimal afvigelse, som ikke overskrider de i "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering" fastsatte maksimalt tilladelige afvigelser for målere og/eller i henhold til de af Fjernvarmen fastsatte afvigelser.
- Hvis afvigelsen overskrider disse grænser, afholdes udgiften til såvel måleraflæsning som målerafprøvning af Fjernvarmen, og afregning med forbrugeren reguleres, jf. Dansk Fjernvarmes vejledning om "Beregning af fjernvarmeforbrug".
- 6.12 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 Fjernvarmen herom.
- 6.13 Såfremt en hovedmåler bliver nedtaget uden indsendelse til kontrol, bliver denne opbevaret på Fjernvarmen frem til årsafregningen for indeværende år.

7. Betaling m.v.

- 7.1 Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering.

Fjernvarmen er berettiget til at registrere forbrugers CPR-nr. til brug for kundeforholdet. Fjernvarmen er endvidere berettiget til at anvende kundens nemkonto til eventuelle udbetalinger. Kan kunden ikke acceptere dette, skal det meddeles Fjernvarmen skriftligt.

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

Fjernvarmen kan endvidere regulere acontoregninger i takt med omkostningsændringer.

Regningerne fra Fjernvarmen indeholder følgende specifikation:

- Forbrugsbidrag (Varmen du har taget ud af vandet målt i MWh eller kWh)
- Transportbidrag (Mængden af vand, der løber igennem dit anlæg målt i m³)
- Fast bidrag (Afregnes i forhold til boligareal i m²)

7.2 Endelig afregning af forbruget finder sted senest 1. marts efter års-aflæsningen 31. december. Når Fjernvarmen modtager aflæsninger i forbindelse med flytning, vil forbrugeren modtage flytteafregning senest 2 måneder efter fraflytning fra ejendommen/lejemålet.

7.3 Der er betalingspligt for al fjernvarmelevering. 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 Fjernvarme's til enhver tid gældende vejledning om "Beregning af fjernvarmeforbrug". Fjernvarmen er berettiget til at kræve betaling for sine meromkostninger til drift og administration som følge af et eventuelt merforbrug.

7.4 Regninger vedrørende varmforsyning skal betales til den på regningerne anførte betalingsdato. Regningerne skal fremsendes i så god tid, at betalingsfristen er på min. 14 dage. Sker betaling ikke rettidigt, er forbrugeren forpligtet til at betale rykkergebyr og renter, iflg. Fjernvarmens takstblad og gældende rentelov.

Gebyret, der dækker Fjernvarmens omkostninger som følge af restancen, skal sammen med eventuelle renter fremgå af regningen. Se endvidere punkt 7.12 om Gebyrer.

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

- at betalingsfristen er overskredet, og at der vil blive opkrævet rykkergebyr og renter,
- at såfremt regningsbeløbet ikke er indbetalt straks efter modtagelsen af 2. rykkerbrev, vil sagen overgå til inddrivelse hos SKAT, og forbrugeren vil være forpligtet til at betale et inddrivelsesgebyr, hvis størrelse fastsættes af inddrivelsesloven,
- at forbrugeren ved skriftlig eller personlig henvendelse til Fjernvarmen 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.

- 7.6 Hvis forbrugeren ikke straks efter modtagelsen af rykkerbrevet, har betalt det skyldige beløb, eller truffet aftale med Fjernvarmen om en betalingsordning, eller hvis en således truffet aftale er misligholdt, fremsender Fjernvarmen en meddelelse, hvoraf det fremgår,
- at den forlængede betalingsfrist er overskredet, og at der derfor vil blive opkrævet det varslede gebyr, samt at restancen overgår til inddrivelse ved SKAT og dette indebærer,
 - at forsyningen vil blive afbrudt, 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 lade sig gøre, hvis meddelelsen er foranlediget af misligholdelse af en tidligere aftalt betalingsordning.
 - Omkostningerne i forbindelse med betalingsordning, lukkebesøg, afbrydelse og retablering af forsyning vil blive opkrævet hos forbrugeren.
 - Såfremt der er etableret et direkte kundeforhold med en lejer, får ejeren information om, at forsyningen vil blive afbrudt.
- 7.7 Opfylder forbrugeren ikke de i 7.6 anførte betingelser, er Fjernvarmen berettiget til ved lukkebesøg hos forbrugeren at afbryde forsyningen, såfremt der ved lukkebesøget ikke opnås betaling af restancen eller stilles sikkerhed for fremtidige leverancer.
- 7.8 Forsyningen genoptages, når
- restancen med påløbne gebyrer, omkostninger vedrørende afbrydelsen og genoplukningen, samt eventuelle renter og omkostninger ved restancens inddrivelse er betalt, eller
 - der er stillet sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug jf. 7.6, eller
 - der indgås en betalingsordning, hvilket dog kun kan lade sig gøre, hvis afbrydelsen ikke er sket som følge af misligholdelse af en tidligere indgået betalingsordning.
- 7.9 Ved ejerskifte hæfter den hidtidige ejer/bobestyrer for alle krav i forbindelse med varmeleveringen, indtil ejerforholdet ophører, jf. 2.15 og Fjernvarmen bliver gjort bekendt med det og modtager aflæsning af måleren.

Ved lejerskifte, hvor der er etableret et direkte kundeforhold, hæfter den hidtidige lejer/bobestyrer for alle krav i forbindelse med varmeleveringen, indtil det tidspunkt, hvor lejeren/bobestyreren har meddelt Fjernvarmen, at kundeforholdet ophører, jf. 2.17. I det tilfælde hvor lejer er fraflyttet uden yderligere varsel, er ejer forpligtet til at opsiges kundeforholdet på vegne af lejer, så snart ejer er gjort bekendt med fraflytningen. Ejer kan ikke disponere over varmeforbruget/lejemålet i den pågældende boligenhed før kundeforholdet er overdraget til ejer.

Depositum/anden sikkerhedsstillelse

- 7.10 Fjernvarmen kan stille krav om depositum som sikkerhed for fremtidig levering i tilfælde, hvor der er nærliggende risiko for, at Fjernvarmen uden denne sikkerhed vil lide tab ved fortsat levering til forbrugeren.

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

Ved levering til erhvervsvirksomheder kan Fjernvarmen foruden ovenstående tilfælde også stille krav om depositum for fremtidig levering i tilfælde, hvor der er en nærliggende risiko for, at Fjernvarmen vil lide tab ved leveringen til samme type erhvervsvirksomhed på adressen, uanset om kravet om depositum stilles over for en nyetableret virksomhed eller virksomhed, som ikke tidligere har været i restance på adressen. Krav om depositum kan stilles fx – men ikke begrænset til – tilfælde, hvor det gentagne gange har vist sig, at det er urentabelt at drive den pågældende form for virksomhed på en bestemt lokalitet, hvilket afstedkommer tab for Fjernvarmen.

Renter

- 7.11 Hvis Fjernvarmen 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.
- 7.12 Standardgebyrer på varmeområdet

Fjernvarmen anvender følgende standardgebyrer:

- Rykkerskrivelse *)
- Lukkebesøg *)
- Fogedforretning, udkørende
- Selvaflæsningskort, rykker
- Aflæsningsbesøg
- Udskrift af regningskopi
- Målerundersøgelse på stedet
- Forgæves kørsel

*) Momsfrie gebyrer

Gebyrernes størrelse fremgår af Fjernvarmens til enhver tid gældende takstblad.

8. Tilsyns – og klagemyndighed m.v.

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

Forsyningstilsynet
Torvegade 10
3300 Frederiksværk
Tlf.: 4171 5400
www.forsyningstilsynet.dk
post@forsyningstilsynet.dk

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

Energiklagenævnet
Nævnenes Hus
Toldboden 2
8800 Viborg
Tlf.: 7240 5600
www.ekn.dk
ekn@naevneneshus.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 5301
post@energianke.dk
www.energianke.dk

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

9. Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne

- 9.1 Nærværende "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" er vedtaget på selskabets bestyrelsesmøde den 21. september 2020 og anmeldt til Energitilsynet.
- 9.2 Fjernvarmen er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne.

Ændringer

- 9.3 Meddelelse om ændringer af ”Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering”, ”Tekniske leveringsbestemmelser” og ”Takstblad” sker ved direkte henvendelse til ejer/lejer. Meddelelse herom gives pr. brev eller via www.lollandforsyning.dk.

Aktuel information om Fjernvarmens til enhver tid gældende bestemmelser m.v. kan ses på Fjernvarmens hjemmeside på adressen www.lollandforsyning.dk eller fås ved henvendelse til Fjernvarmen.