

# Almindelige bestemmelser for Fjernvarmelevering

Kerteminda Forsyning – Varme A/S



Januar 2019

## Indholdsfortegnelse

<b>1. Gyldighedsområde og definitioner m.v. ....</b>	<b>5</b>
1.1. Gyldighedsområde.....	5
1.2. Definitioner.....	5
1.3. Direkte kundeforhold .....	5
1.4. Retslige forhold.....	6
1.5. Ejer-/Lejerskifte .....	6
<b>2. Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning .....</b>	<b>7</b>
2.1. Betingelser for forsyning .....	7
2.2. Anmodning om fjernvarme .....	7
2.3. Plads til haner og måler mv. ....	7
2.4. Interne ledninger .....	8
2.5. Forsyning af andre ejendomme.....	8
<b>3. Betaling for tilslutning .....</b>	<b>9</b>
3.1. Tilslutningsbidrag.....	9
3.1.1. Investeringsbidraget (af bolig- og erhvervsareal).....	9
3.1.2. Stikledningsbidraget .....	9
3.2. Byggemodningsbidrag .....	10
3.3. Garantistillelse/Deponering ved private byggemodninger .....	10
3.4. Forrentning .....	11
<b>4. Placering og etablering af stikledning og hovedhaner samt vedligeholdelse .....</b>	<b>12</b>
4.1. FORSYNINGENS ejendom .....	12
4.2. Placering og etablering af stikledningen .....	12
4.3. Fælles stikledning .....	12
4.4. Beplantning og bebyggelse ved og omkring stikledningen .....	12
4.5. Forøget varmebehov .....	13
4.6. Vedligeholdelse og reparation af stikledning.....	13
<b>5. Ejerskifte/lejerskifte og en ejendoms udtræden af FORSYNINGEN .....</b>	<b>14</b>
5.1. Ejerskifte .....	14
5.2. Lejerskifte .....	14
5.3. Udtrædelse af FJERNFORSYNINGEN .....	15

5.3.1. Ejere indtrådt før 1. januar 2010: .....	15
5.3.2. Ejere indtrådt fra og med den 1. januar 2010: .....	15
5.4. FORSYNINGENS ophævelse af aftale om levering .....	15
5.5. Betaling ved udtrædelse .....	16
5.6. Midlertidig udtrædelse af FJERNVARMEOFORSYNINGEN .....	16
<b>6. Drift og vedligeholdelse af anlæg .....</b>	<b>18</b>
6.1. Levering af varme .....	18
6.2. Kundens forpligtelser .....	18
6.3. VVS-installatør .....	18
6.4. Driftsforstyrrelser .....	18
6.5. Force majeure .....	19
6.6. Information og rådgivning .....	19
6.7. Adgang til varmeinstallationen .....	19
6.8. Ændring af leveringskonditioner .....	19
<b>7. Priser .....</b>	<b>20</b>
<b>8. Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernaflæsning .....</b>	<b>21</b>
8.1. Levering af måleudstyr .....	21
8.2. Flytning af måler .....	21
8.3. Bi-måler .....	21
8.4. Aflæsning .....	21
8.5. Manglende aflæsning .....	22
8.6. Fejl ved måling af fjernvarmeforbrug .....	22
8.7. Afprøvning af måleudstyr .....	22
8.8. Fejlindberetning .....	22
8.9. Fjernaflæsning af måler .....	23
<b>9. Betaling m.v. ....</b>	<b>24</b>
9.1. Betalingspligt .....	24
9.2. Endelig afregning .....	24
9.3. Afregning af fjernvarmeforbrug (Driftsbidraget) .....	24
9.4. Betalingsforpligtelse ved merforbrug .....	24
9.5. Betalingstiden .....	25

---

9.6. Rykkerprocedure .....	25
9.7. Inkassobrev og lukkebrev .....	25
9.8. Lukning for forsyningen .....	26
9.9. Genoptagelse af FORSYNINGEN .....	26
9.10. Restance i forbindelse med ejer-/lejerskifte .....	27
9.11. Depositum/anden sikkerhedsstillelse .....	27
9.12. Renter .....	27
9.13. Gebyrer .....	27
9.14. Inddrivelsesforløb .....	28
<b>10. Tilsyns – og klagemyndighed m.v. ....</b>	<b>29</b>
10.1. Overordnet myndighed .....	29
10.2. Klagevejledning .....	29
10.3. EU's klageportal .....	30
10.4. Datatilsynet .....	30
<b>11. Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne .....</b>	<b>31</b>
11.1. Ændringer .....	31
<b>12. Bilag til Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering .....</b>	<b>32</b>
12.2. Bilag 1 - Eksempel på "Aftale om tilslutning og fjernvarmelevering" .....	33
12.3. Bilag 2 - Eksempel på Velkomstbrev .....	35

## 1. Gyldighedsområde og definitioner m.v.

### 1.1. Gyldighedsområde

Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering er gældende for leveringsforholdet mellem

Kertemindes Forsyning – Varme A/S  
Kohaven 12  
5300 Kerteminde  
tlf. 7025 3333  
CVR-nr. 32077404  
(herefter benævnt "FORSYNINGEN")

og ejeren af ejendommen, der efter eget ønske eller ved tilslutningspligt er tilsluttet FORSYNINGEN, samt for lejere, hvor der i henhold til 1.3 er aftalt et direkte kundeforhold.

### 1.2. Definitioner

I det efterfølgende benævnes forsyningselskabet som **FORSYNINGEN** og ejeren samt lejere med et direkte kundeforhold, jf. afsnit 1.3 som **KUNDEN**.

I Afsnit 2, 3, 4, 5.3, 5.5, 5.6 og 6.2 finder betegnelsen KUNDEN udelukkende anvendelse for så vidt angår ejeren af ejendommen.

Fjernvarmeforbruget er i de "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" defineret som den forbrugte energimængde i megawatttimer (MWh) og den cirkulerende vandmængde i kubikmeter (m<sup>3</sup>).

### 1.3. Direkte kundeforhold

Hvor det er teknisk gennemførligt, dvs. hvor der til den enkelte KUNDE findes et selvstændigt fjernvarmestik med mulighed for aflukning samt en selvstændig varmemåler, der ejes af FORSYNINGEN, skal det løbende kundeforhold mellem FORSYNINGEN og KUNDEN - på ejerens anmodning - ske i et direkte kundeforhold mellem FORSYNINGEN og KUNDEN, uanset om KUNDEN er ejer, andelsbolighaver eller lejer.

Hvor der er fremkommet en anmodning om direkte kundeforhold med lejer/andelskaber kan hæftelse for den løbende betaling ikke pålægges ejendommens ejer fremadrettet.

Øvrige leveringsforhold mellem en ejer og dennes lejere er FORSYNINGEN uvedkommende.

#### 1.4. Retslige forhold

Aftalegrundlaget mellem FORSYNINGEN og KUNDEN består af følgende:

"Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering"

"Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering"

"Prisliste"

"Aftale om tilslutning og fjernvarmelevering"

"Velkomstbrev".

De "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" er således kun en del af det samlede aftalegrundlag mellem KUNDEN og FORSYNINGEN.

Leveringsforholdet mellem FORSYNINGEN og KUNDEN er omfattet af de til enhver tid gældende love, bekendtgørelser, anvisninger m.v., herunder bl.a. afgørelser truffet af Forsyningstilsynet, 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.

#### 1.5. Ejer-/Lejerskifte

I forbindelse med ejer-/lejerskifte fremsender FORSYNINGEN et "Velkomstbrev" til KUNDEN, med oplysning om KUNDENS indtræden i aftaleforholdet, se 5.1 og 5.2.



## 2. Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning

Afsnit 2 finder alene anvendelse på ejeren af ejendommen og KUNDEN vil således i afsnit 2 være ejeren, jf. afsnit 1.2.

### 2.1. Betingelser for forsyning

Såfremt andet ikke er fastsat i den kommunale varmeplanlægning eller tilhørende lokalplaner, og såfremt de tekniske og økonomiske hensyn ikke er til hinder herfor, kan der etableres fjernvarmeforsyning til ejendommen.

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

### 2.2. Anmodning om fjernvarme

Anmodning om en ejendoms tilslutning til FORSYNINGEN fremsendes skriftligt til FORSYNINGEN. Det er alene ejeren af en fast ejendom der kan acceptere en aftale om tilslutning og fjernvarmelevering.

Sammen med anmodningen fremsendes nødvendige tegninger såsom situationsplan, grundplan, snittegninger m.v. Endvidere skal placeringen af den interne installation være tydeligt markeret på tegningerne.

I områder med tilslutningspligt giver kommunen pålæg om, hvornår tilslutningen senest skal finde sted.

### 2.3. Plads til haner og måler mv.

KUNDEN stiller den fornødne plads til rådighed til brug for etablering af hovedhaner og hovedmålerarrangement m.v, jf. gældende bygningsreglement. Der skal sikres FORSYNINGEN let adgang til måleraflæsning og vedligeholdelse af målerudstyr, jf. afsnit 8.1.

Fjernvarmeunit og øvrig varmeinstallation skal udføres og afleveres i henhold til gældende normer og lovgivning på området samt i fuld overensstemmelse med FORSYNINGENS "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering".

Demontage og montage af installation, unit, skabe eller andre bygningsdele som skal ryddes i forbindelse med udskiftning af fjernvarmemåleren udføres og betales af KUNDEN.

Målerudskiftning sker ved forudgående varsel og demontagen skal være sket inden tidspunktet for den varslede målerudskiftning således, at der er let adgang til måleren.

Såfremt demontage og rydning, jf. ovenstående ikke har fundet sted, fakturerer FORSYNINGEN et gebyr for forgæves kørsel til KUNDEN iht. gældende Prislister.

FORSYNINGEN har i forbindelse med, at der udføres arbejde på kundens ejendom ret til at optage og opbevare billeder som dokumentation for ejendommens tilstand før og efter evt. arbejdets påbegyndelse og afslutning samt som dokumentation for opsætning/nedtagning af tekniske installationer og foretagne arbejder/repARATIONER m.m.

#### 2.4. Interne ledninger

Hvis det er nødvendigt at ændre interne ledninger m.v. på ejendommens område, for at fjernvarmestikledningen kan etableres, skal dette ske på KUNDENS foranledning, og omkostningerne hertil påhviler KUNDEN.

#### 2.5. Forsyning af andre ejendomme

FORSYNINGEN 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.

Hvis der træffes særlige aftaler af teknisk eller økonomisk karakter, kan der tinglyses en deklaration såfremt, en af parterne ønsker dette. FORSYNINGEN foranlediger og bekoster dette.

FORSYNINGEN etablerer og vedligeholder dette ledningsnet. FORSYNINGEN er ansvarlig for skader, der sker som følge af dette ledningsnets etablering, drift og vedligeholdelse, hvorfor FORSYNINGEN 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 FORSYNINGEN anmode kommunen om at anvende ekspropriationsreglerne i Varmeforsyningsloven.

Ledningsnettet må ikke fjernes eller flyttes af andre end FORSYNINGEN.

Hvis der opstår en skade på ledningsnettet, skal KUNDEN kontakte FORSYNINGEN og dernæst anmelde skaden til sit eget forsikringselskab.



### 3. Betaling for tilslutning

Afsnit 3 finder alene anvendelse på ejeren af ejendommen og KUNDEN vil således i afsnit 3 være ejeren, jf. afsnit 1.2.

#### 3.1. Tilslutningsbidrag

I forbindelse med etablering af fjernvarme betales et tilslutningsbidrag, som består af to forskellige bidrag, Investerings- og stikledningsbidraget og er begge er engangsbetalinger.

Tilslutningsbidragets størrelse fastsættes efter den takst, der er gældende på det tidspunkt, hvor en aftale om en tilslutning underskrives.

Tilslutningsbidraget betales inden FORSYNINGEN igangsætter entreprisen og kan efterreguleres såfremt der sker ændringer i forhold til overslaget.

##### 3.1.1. Investeringsbidraget (af bolig- og erhvervsareal)

Investeringsbidraget dækker de engangsomkostninger, der er forbundet med at tilslutte en ny kunde. Dette er f.eks. investeringer i produktionsanlæg, ledningsnettet o.l.

Beregning af Investeringsbidragets størrelse foretages af FORSYNINGEN. På FORSYNINGENS foranledning skal KUNDEN meddele de nødvendige oplysninger til brug for beregning af bidrag.

##### Investeringsbidrag for boliger:

Investeringsbidraget er beregnet på det samlede boligareal, som fremgår af BBR.

##### Investeringsbidrag for erhverv:

Investeringsbidraget er beregnet på det samlede opvarmet erhvervsareal.

Såfremt der i ejendommen ønskes foretaget ændringer i bolig- og/eller erhvervsarealet, som har indflydelse på beregning af investeringsbidraget, har KUNDEN pligt til, inden ændringen, skriftligt at meddele dette til FORSYNINGEN. I sådanne tilfælde kan FORSYNINGEN opkræve supplerende investeringsbidrag. FORSYNINGEN forbeholder sig ret til at foretage kontrolopmåling. Reduceres bolig- og/eller erhvervsarealet tilbagebetaler FORSYNINGEN ikke tidligere afregnet investeringsbidrag.

##### 3.1.2. Stikledningsbidraget

Det ledningsnet, der etableres fra hovedledningen/fordelingsledningen til ejendommens hovedhaner, benævnes i det følgende som "stikledningen".

KUNDENS betaling for etablering af stikledningen fremgår af gældende Prislister for FORSYNINGEN.

FORSYNINGEN fremsender et overslag eller et tilbud over det samlede tilslutningsbidrag.

Normalt beregnes tilslutningsbidraget for stikledningen ud fra den fysiske længde af stikledningen, målt fra ejendommens skel og ind til hovedhanerne i ejendommen. Men i særlige tilfælde kan FORSYNINGEN forlange betaling for den del af stikledningen der føres fra hovedledningen og frem til ejendommens skel, hvis denne er forholdsmæssig lang.

FORSYNINGEN fastlægger stikledningens placering efter aftale med KUNDEN, under hensyntagen til de tekniske forhold.

I forbindelse med fastsættelse af stikledningens placering har EJEREN pligt til at oplyse om eventuelle interne ledningers placering på grunden samt at oplyse om eventuelle skjulte installationer, inden gennemboring af sokkel/gulv/væg foretages. FORSYNINGEN påtager sig ikke erstatningspligt i forbindelse med eventuelle beskadigelser på installationer, der ikke er oplyst om. Bidraget skal betales, inden stikledningen etableres.

### 3.2. Byggemodningsbidrag

FORSYNINGEN opkræver byggemodningsbidrag i forbindelse med nye udstykningsområder eller områder af eksisterende forsyningsområder, der byggemodnes, eksempelvis i forbindelse med ændret udnyttelse af større byggegrunde. Byggemodningsbidragets størrelse afhænger af de konkrete forhold i forbindelse med den enkelte byggemodning, men kan maksimalt udgøre FORSYNINGENS faktiske omkostninger til etablering af ledninger i og frem til udstykningsområdet, samt eventuelle omkostninger til opgradering til det eksisterende fjernvarmenet.

Inden byggemodningen igangsættes af kommunale eller private arealer, udarbejder FORSYNINGEN et prisoverslag for etablering af ledningsnettet for fjernvarme i vejareal, inklusive stikledninger frem til grundgrænser for private ejendomme. De faktiske omkostninger opgøres til kostpris pr. levering. Der bestræbes en maksimal afvigelse på 10 pct. i forhold til overslaget.

Arbejdets igangsætning aftales mellem parterne, dog tidligst ved private byggemodner når garanti/deponering er sket. Betaling fra den kommunale eller private byggemodner, sker til FORSYNINGEN pr. levering. FORSYNINGEN forpligtes til at holde den kommunale eller private byggemodner løbende orienteret om projektets fremdrift og økonomi i udførelsesfasen.

Fremsetter FORSYNINGEN anmodning over for Kommunen eller den private byggemodner, har FORSYNINGEN ret til aconto betaling for det aftalte arbejde, svarende til alle afholdte omkostninger (inkl. lønomkostninger) og bestilte/indkøbte materialer.

### 3.3. Garantistillelse/Deponering ved private byggemodninger

Deponering eller garanti skal udstedes på følgende vilkår:

- FORSYNINGEN kræver en betalingsikkerhed svarende til prisoverslaget.

- Bygherre kan vælge mellem at stille en garanti på anfordringsvilkår, svarende til en kommunal garanti eller deponering af beløbet i et pengeinstitut, på en konto med anfordringsvilkår i FORSYNINGENS navn.
- Beløbet frigives til FORSYNINGEN, når FORSYNINGEN har leveret sin andel af aftalen med hensyn til fjernvarmeetablering eller såfremt FORSYNINGEN over for bygherre anmoder om et aconto beløb for det aftalte og udførte arbejde, svarende til alle afholdte omkostninger (inkl. lønomkostninger) og bestilte/indkøbte materialer.

### 3.4. Forrentning

Forrentning af det deponerede beløb/garantibeløbet tilfalder FORSYNINGEN fra det tidspunkt, hvor arbejdet er leveret og til garanti/deponeringen er frigivet.

FORSYNINGEN er berettiget til forrentning svarende til den til enhver tid gældende procesrente.

## 4. Placering og etablering af stikledning og hovedhaner samt vedligeholdelse

Afsnit 4 finder alene anvendelse på ejeren af ejendommen og KUNDEN vil således i afsnit 4 være ejeren, jf. afsnit 1.2.

### 4.1. FORSYNINGENS ejendom

Varmemåler og stikledningen inkl. hovedhaner etableres, ejes og vedligeholdes af FORSYNINGEN.

### 4.2. Placering og etablering af stikledningen

Stikledningen afsluttes umiddelbart inden for ejendommens ydermur med hovedhaner i ejendommens teknik rum eller et andet let tilgængeligt rum.

Det er også muligt at få placeret et ventilskab på ydermuren, hvis det er umuligt at placere ventilerne på indersiden af ydermuren. Ventilskabet købes, leveres og monteres af FORSYNINGEN og betales af KUNDEN.

Efter nærmere aftale med FORSYNINGEN kan der gives tilladelse til, at en stikledning føres ind i et rum længere inde i boligen. Dette kræver, at der placeres et foringsrør inden der støbes gulve. Foringsrøret leveres af FORSYNINGEN men monteres af KUNDEN.

Det er KUNDENS ansvar at sikre, at foringsrøret lægges efter FORSYNINGENS anvisninger og at der ikke forekommer blokeringer eller andre skader på røret, således der ikke afslutningsvis kan trækkes en fjernvarmeledning gennem røret. Evt. udgifter forbundet med dette afholdes af KUNDEN.

Demontage og montage af installation, unit, indvendige skabe eller andre bygningsdele i tilfælde af udskiftning af stikledninger betales af KUNDEN.

### 4.3. Fælles stikledning

FORSYNINGEN kan etablere fælles stikledning til flere ejendomme med selvstændige varmemålere, hvis FORSYNINGEN finder det hensigtsmæssigt. Stikledning til de forskellige ejendomme udføres ikke nødvendigvis på samme tid og grundejerne skal acceptere nødvendigt gravearbejde på deres ejendom i forbindelse med tilslutning af naboejendomme.

### 4.4. Beplantning og bebyggelse ved og omkring stikledningen

Det er ikke tilladt at bygge oven på stikledningen eller at ændre terræn over/omkring stikledningen i væsentligt omfang. Etablerer KUNDEN tilbygning over stikledningen, eller anden bygning overgår stikledningen til husets interne installation, og der skal etableres hovedhaner og måler ved den nye tilbygning for KUNDENS regning.

Det er KUNDENS ansvar, at installationen til hver en tid efter etableringen, opfylder FORSYNINGENS almindelige- og tekniske leveringsbestemmelser for fjernvarmelevering.

Giver forhold hos KUNDEN anledning til flytning af stikledningen, udføres arbejdet af FORSYNINGEN efter aftale med KUNDEN og for KUNDENS regning, f.eks. ved nyudstyknig på eksisterende grund.

#### **4.5. Forøget varmebehov**

Hvis dimensionen på en stikledning ved et forøget varmebehov bliver for lille, f.eks. ved en tilbygning, omlægges stikledningen af FORSYNINGEN efter nærmere aftale med KUNDEN. De samlede faktiske udgifter hertil betales af KUNDEN.

#### **4.6. Vedligeholdelse og reparation af stikledning**

FORSYNINGEN har til enhver tid ret til at reparere, udskifte eller tilkoble på ledningsnettet på en KUNDES ejendom.

Efter udførte anlægs- og reparationsarbejder foretager FORSYNINGEN reetablering i henhold til FORSYNINGENS "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering", for FORSYNINGENS regning. Ifm. reovering og etablering af en stikledning i en flisebelagt indkørsel, skal de eksisterende fliser i indkørslen kunne optages og genanvendes ved reetableringen uden at de knækker. Hvis dette ikke er muligt pga. af dårlig stand af fliserne, påhviler det KUNDEN selv at finde fliser til erstatning, for de ødelagte.

## 5. Ejerskifte/lejerskifte og en ejendoms udtræden af FORSYNINGEN

### 5.1. Ejerskifte

Ejerskifte skal meddeles FORSYNINGEN skriftligt på flytteblanket, som findes på FORSYNINGENS hjemmeside.

I forbindelse med ejerskiftet skal hovedmåleren aflæses med henblik på udarbejdelse af en slutopgørelse. Hvis KUNDEN ønsker at aflæsningen foretages af FORSYNINGEN, skal dette meddeles FORSYNINGEN senest 8 dage før ejerskifte. Aflæsningsgebyr fremgår af FORSYNINGENS prisliste. Såfremt KUNDEN selv aflæser hovedmåleren, skal aflæsningstal fremsendes til FORSYNINGEN, underskrevet af såvel hidtidig som ny ejer.

Den hidtidige ejer er forpligtet til at betale faste bidrag, abonnementsbidrag og varmemeforbrug, indtil ejerforholdet ophører eller overgår til den nye ejer, jf. afsnit 9.10. Den hidtidige ejer skal drage omsorg for, at den nye ejer indtræder i den hidtidige ejers forpligtelser over for FORSYNINGEN, med de rettigheder og pligter der følger af FORSYNINGENS almindelige leveringsbestemmelser mv. FORSYNINGEN fremsender et "Velkomstbrev" til den nye ejer.

Aflæsninger skal være FORSYNINGEN i hænde senest 8 dage efter ejerskiftet.

Såfremt FORSYNINGEN ikke modtager meddelelse om ny ejer, er tidligere ejer forpligtet til at betale faste bidrag, abonnementsbidrag og varmemeforbrug, indtil FORSYNINGEN har modtaget meddelelse om ny ejer på ejendommen. Eventuelle mellemregninger mellem den tidligere ejer og den nye ejer er FORSYNINGEN uvedkommende.

Gebyr for flytteopgørelse fremgår af FORSYNINGENS til enhver tid gældende Prisliste. Se endvidere pkt. 9.13.

### 5.2. Lejerskifte

Hvor der er etableret et direkte kundeforhold, jf. afsnit 1.3, skal lejerskifte meddeles FORSYNINGEN skriftligt på flytteblanket, som findes på FORSYNINGENS hjemmeside.

Hvis lejeren meddeler at kundeforholdet ophører og har afleveret nøglerne til ejeren, inden lejekontrakten ophører og lejeren ikke længere bebor eller anvender det lejede, overgår kundeforholdet til ejeren, indtil en ny lejer har overtaget lejemålet.

I forbindelse med lejerskifte skal måleren aflæses med henblik på udarbejdelse af en slutopgørelse. Ønsker lejeren at aflæsningen foretages af FORSYNINGEN skal dette meddeles FORSYNINGEN senest 8 dage før aflæsning ønskes foretaget. Aflæsningsgebyr fremgår af Prisliste for FORSYNINGEN.

Den hidtidige lejer er forpligtet til at betale faste bidrag, abonnementsbidrag og varmemeforbrug i henhold til FORSYNINGENS opgørelse, indtil slutaflæsning er foretaget i forbindelse med fraflytningen. FORSYNINGEN fremsender et "Velkomstbrev" til den nye lejer.

Aflæsningerne skal være FORSYNINGEN i hænde senest 8 dage efter overtagelse af lejemålet.

Såfremt FORSYNINGEN ikke modtager meddelelse om ny lejer, er ejeren forpligtet til at betale faste bidrag, abonnementsbidrag og varmemeforbrug, indtil FORSYNINGEN har modtaget meddelelse om ny lejer.

Gebyr for flytteopgørelse fremgår af FORSYNINGENS til enhver tid gældende Prislister. Se endvidere pkt. 9.13.

Gældende leveringsbestemmelser og Prislister kan rekvireres hos FORSYNINGEN og er tilgængeligt på FORSYNINGENS hjemmeside [www.kertemindeforsyning.dk](http://www.kertemindeforsyning.dk).

### 5.3. Udtrædelse af FJERNFORSYNINGEN

En ejer af en ejendoms ret til udtrædelse, er til enhver tid begrænset af tinglysninger, lovgivning og offentlige myndigheders beslutninger. I FORSYNINGENS forsyningsområde findes der henholdsvis tilslutningspligt og forblivelsespligt som kan være tinglyst på ejendommen eller fremgå af lokalplan eller varmeplan for ejendommen. EJER, der er omfattet af tilslutningspligten, kan ikke udtræde af fjernvarmeforsyningen og er i disse tilfælde forsat forpligtet til at betale fast afgift.

#### 5.3.1. Ejere indtrådt før 1. januar 2010:

Ejere, der er indtrådt før 1. januar 2010, kan udtræde af FORSYNINGEN med 18 måneders skriftligt varsel til et regnskabsårs udløb.

#### 5.3.2. Ejere indtrådt fra og med den 1. januar 2010:

Ejere, der er indtrådt fra og med den 1. januar 2010, kan udtræde af FORSYNINGEN med en måneds skriftligt varsel til udgangen af en måned, når der er gået fem måneder fra aftalens indgåelse.

### 5.4. FORSYNINGENS ophævelse af aftale om levering

FORSYNINGEN er berettiget til helt at ophæve aftale om forsyning med en KUNDE, dog begrænset af tinglysning, lovgivning og offentlige myndigheders beslutninger, såfremt der er bestyrket mistanke om eller det kan bevises, at en kunde efter at der er lukket for forsyning, jf. afsnit 9.8, uberettiget fortsætter med at aftage fjernvarmevand.

Opsiger FORSYNINGEN aftaleforholdet, er ejeren forsat forpligtet til at betale 5.5 a og b.



## 5.5. Betaling ved udtrædelse

På udtrædelsestidspunktet har ejeren pligt til at betale følgende:

- a) Skyldige beløb i henhold til årsopgørelsen, med undtagelse af restancer som måtte stamme fra et direkte kundeforhold med en lejer.
- b) Eventuelt skyldige bidrag.
- c) Et beløb til dækning af udgifter ved afbrydelse af stikledningen ved fordelingsledningen, nedtagning af måler og andet tilhørende selskabet.
- d) FORSYNINGENS omkostninger ved eventuel fjernelse af selskabets ledninger på den udtrædendes ejendom i det omfang sådanne ledninger alene vedrører den udtrædendes varmforsyning.

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

- e) En godtgørelse for udtrædelse. Godtgørelsen opgøres på opsigelsestidspunktet på grundlag af den senest anmeldte priseftervisning til Forsyningstilsynet. Godtgørelsen beregnes som den udtrædendes andel af FORSYNINGENS samlede anlægsudgifter med fradrag af de afskrivninger, der har været indregnet i priserne.

Den udtrædelsesandel af FORSYNINGENS anlægsudgifter, med fradrag af foretagne afskrivninger, beregnes på grundlag af den udtrædende ejers andel af FORSYNINGENS samlede registrerede tilslutningsværdi, bidragspligtige areal, i regnskabsåret inden opsigelsen.

En udtrædende ejer har ikke krav på nogen andel af FORSYNINGENS formue.

Hvis leveringsforholdet ophører, har FORSYNINGEN 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 Varmeforsyningsloven anvendes.

En eventuel genoprettelse af fjernvarmforsyningen sker på samme vilkår, som ved oprettelse af en ny tilslutning, herunder betaling af tilslutningsbidrag.

## 5.6. Midlertidig udtrædelse af FJERNVARMEOFORSYNINGEN

I tilfælde af, at en ejendom ikke rent fysisk kan forsynes med fjernvarme, grundet nedrivning, større ombygninger, brand-, vand- eller anden større skade, kan ejeren af ejendommen sammen med nødvendig dokumentation ansøge FORSYNINGEN om fritagelse for opkrævning af fast bidrag for en mellem FORSYNINGEN og ejeren aftalt periode.

Fritagelsen er betinget af, at ejeren af ejendommen tilkendegiver, hvorvidt den pågældende ejer ønsker at genopføre ejendommen eller ikke. Ønsker ejerne ikke at genopføre ejendommen, betragtes ejendommen som udtrådt af FORSYNINGEN, jf. afsnit 5.3.

FORSYNINGEN skal være afbrudt og måleren nedtaget eller plomberes i en sammenhængende periode på minimum 3 måneder i perioden 1. november til 1. april og maksimalt 1 år medmindre andet aftales.

Tilkendegiver ejeren at der vil ske genopførelse af ejendommen og sker dette alligevel ikke inden for et mellem parterne nærmere skriftlig aftalt tidspunkt, vil VARMEFORSYNINGEN betragte den pågældende ejendom som udtrådt af FORSYNINGEN, jf. afsnit 5.3.

## 6. Drift og vedligeholdelse af anlæg

### 6.1. Levering af varme

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

Fjernvarmevandet må kun benyttes til cirkulering i ejendommens varmeinstallation og KUNDEN er ansvarlig for, at der ikke sker aftapning eller spild af fjernvarmevand fra anlægget.

Ejendommens varmeinstallation (varmeanlægget og vandvarmers respektive varmevekslere) skal dimensioneres, styres, reguleres og overvåges således, at fjernvarmevandet afkøles i henhold til "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering".

### 6.2. Kundens forpligtelser

KUNDEN (som i denne bestemmelse er ejeren) er ansvarlig for, at ejendommens varmeinstallation holdes i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og regulering. Såfremt KUNDEN udviser uagtsomhed ved vedligeholdelse eller pasning af anlægget, således at der derved påføres FORSYNINGEN tab eller ulemper, og KUNDEN ikke efter henstilling retter de påtalte forhold, er FORSYNINGEN berettiget til at bringe forholdene i orden for KUNDENS regning og tillige, hvis sikkerhedsmæssige grunde taler herfor, at afbryde FORSYNINGEN, indtil forholdene er bragt i orden.

KUNDEN er - såfremt det skyldes fejl eller forsømmelser fra hans side - ansvarlig for beskadigelse af FORSYNINGENS ejendom, jf. afsnit 4.1.

### 6.3. VVS-installatør

Til enhver udførelse af arbejder på ejendommens varmeinstallation bør anvendes firmaer med autorisation som VVS-installatør, der tillige er registreret i Fjernvarmebranchens registreringsordning for servicemontører (også kaldet FjR-ordningen).

### 6.4. Driftsforstyrrelser

FORSYNINGEN har pligt til at søge opretholdt en regelmæssig forsyning med fjernvarme til rumopvarmning og fremstilling af varmt brugsvand. FORSYNINGEN 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, utilsigtet driftsstop m.m. kan foretages uden varsel.

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

### 6.5. Force majeure

FORSYNINGEN påtager sig intet ansvar for følgevirkninger af svigtende levering, opstået ved naturkatastrofer, krig, oprør, hærværk, brand, eksplosioner, arbejds konflikter, eller andre forhold, som er uden for FORSYNINGENS kontrol.

FORSYNINGEN fritages i disse situationer for leveringsforpligtelsen.

### 6.6. Information og rådgivning

FORSYNINGENS personale er i rimeligt omfang til rådighed for KUNDEN med information om fjernvarmeanlæggets etablering, drift og betjening samt påvisning af eventuelle fejl.

### 6.7. Adgang til varmeinstallationen

FORSYNINGENS personale skal, så længe ejendommen er tilsluttet fjernvarmen, mod behørig legitimation, til enhver tid have adgang til alle dele af ejendommens varmeanlæg for eftersyn, trykprøvning, aflæsning, afbrydelse samt genåbning af installationen efter afbrydelse.

### 6.8. Ændring af leveringskonditioner

FORSYNINGEN er til enhver tid berettiget til at ændre leveringskonditioner f.eks. ændring af tryk og temperatur.

Væsentlige leveringsændringer med undtagelse af temperaturændringer, jf. afsnit 6.1, skal meddeles både til lejere med direkte kundeforhold og til ejer 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 urimelige udgifter, skal ejeren være berettiget til at udtræde af FORSYNINGEN. jf. afsnit 5.3. Hvis dette er tilfældet, skal der ikke betales udtrædelsesgodtgørelse eller afbrydelsesomkostninger.

## 7. Priser

FORSYNINGEN udarbejder priser under hensyntagen til Forsyningstilsynets retningslinjer om kostægte priser, og priserne vil til enhver tid fremgå af Prislister for FORSYNINGEN.

Afregning af bidrag af enhver art, der indgår som led i fjernvarmeforsyningen, finder sted efter det til enhver tid gældende Prislister og til Forsyningstilsynets anmeldte priser.

KUNDEN er forpligtet til at meddele FORSYNINGEN enhver ændring, der har indflydelse på afregningen, herunder ændringer i BBR. I tilfælde af ukorrekte oplysninger fra KUNDEN, herunder fejl i BBR registeret i en periode hvor der er opkrævet for lidt i forhold til priserne f.eks. et for lille fast bidrag der er baseret på BBR registreringen, forbeholder FORSYNINGEN sig ret til, ud over at berigtige forholdet fremadrettet at fremsætte krav om efterbetaling i op til 3 år. Der henvises til forældelseslovens regler herom.

FORSYNINGEN er forpligtet til at oplyse såvel ejer som lejer med direkte kundeforhold om priser og om ændringer af disse på FORSYNINGENS hjemmeside, hvor den til enhver tid gældende prislister kan findes.

## 8. Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernaflæsning

### 8.1. Levering af måleudstyr

FORSYNINGEN leverer det nødvendige måleudstyr og bestemmer målernes antal, størrelse, type og placering til brug for afregning over for KUNDEN.

Hvor det er nødvendigt, leverer KUNDEN 230 V til målerudstyret i en ubrudt forbindelse fra hovedtavlen. Installationen og el-forbruget betales af KUNDEN.

FORSYNINGEN kan vælge at opsætte udstyr til fjernaflæsning af fjernvarmemåleren herunder koncentratorer og antenner.

Hovedmålere ejes og vedligeholdes af FORSYNINGEN, jf. afsnit 4.1.

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

### 8.2. Flytning af måler

Uden FORSYNINGENS godkendelse må hovedmålere ikke flyttes. Plomber som er opsat ved hovedmålere må kun brydes af FORSYNINGENS personale eller af FORSYNINGENS bemyndigede personer.

Hvis en måler ved en ombygning eller ændret anvendelse af en bygning får en uhensigtsmæssig placering, så kontrol og aflæsning ikke kan foretages på normal måde, er FORSYNINGEN berettiget til at kræve måleren flyttet for KUNDENS regning.

### 8.3. Bi-måler

Såfremt en KUNDE opsætter bi-målere for intern fordeling af varmeforbruget, er dette FORSYNINGEN uvedkommende.

### 8.4. Aflæsning

Med henblik på afregningen af fjernvarmeforbruget foretages periodiske aflæsninger af hovedmålere. FORSYNINGENS personale skal have uhindret adgang til hovedmålere, jf. afsnit 6.7.

FORSYNINGEN anvender, hvor dette er muligt, fjernaflæsning af målere.

På FORSYNINGENS anmodning skal KUNDEN selv foretage aflæsning af hovedmålere og indsende aflæsningskort eller indberette på FORSYNINGENS hjemmeside eller over telefon inden for et af FORSYNINGEN fastsat tidsrum. Ved installationer, hvor måleren er fjernaflæst, foretager FORSYNINGEN selv aflæsningen.

KUNDEN vil på forhånd modtage måleraflæsningskort med posten/elektronisk med meddelelse om tidspunktet for KUNDENS egen aflæsning.

### 8.5. Manglende aflæsning

Modtager FORSYNINGEN ikke en KUNDES aflæsningstal, eller kan aflæsning ikke opnås ved FORSYNINGENS henvendelse, kan der udstedes en regning baseret på et forbrug beregnet af FORSYNINGEN på grundlag af forrige års varmeforbrug (MWh og m<sup>3</sup>), men korrigeret for graddagetal. Hvis det ikke er muligt at beregne sidste års varmeforbrug (MWh og m<sup>3</sup>) laves et skøn på forbruget.

FORSYNINGEN kan også foretage måleraflæsning og KUNDEN er forpligtet til at betale herfor i henhold til gældende Prisliste.

FORSYNINGEN er berettiget til at opkræve betaling for måleraflæsninger, som rekvireres af KUNDEN, med mindre disse udgifter i henhold til 8.7 skal afholdes af FORSYNINGEN.

### 8.6. Fejl ved måling af fjernvarmeforbrug

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 KUNDEN kan dokumentere, at forbruget har været atypisk i afregningsperioden, tages der hensyn til dette i fastsættelsen af forbruget.

### 8.7. Afprøvning af måleudstyr

FORSYNINGEN er til enhver tid berettiget til for egen regning at udføre målerafprøvning, ligesom KUNDEN ved skriftlig henvendelse og mod betaling til FORSYNINGEN kan forlange at få hovedmåleren afprøvet, gebyr herfor afregnes i henhold til Prisliste.

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.

Hvis afvigelsen overskrider disse grænser, afholdes udgiften til såvel måleraflæsning som målerafprøvning af FORSYNINGEN, og afregning med KUNDEN reguleres efter de til enhver tid gældende regler.

### 8.8. Fejlindberetning

Såfremt KUNDEN har eller burde have en formodning om, at måleren er beskadiget, registrerer forkert eller står stille, er KUNDEN forpligtet til omgående at underrette FORSYNINGEN herom.



### 8.9. Fjernaflæsning af måler

Ved installationer med fjernaflæsning kan der foretages hyppige/løbende aflæsninger, uden efterfølgende afregning, udelukkende for afklaring af forhold vedrørende FORSYNINGENS drift og/eller ledningsnet (varmetab, temperatursvingninger, svingende belastning, løbsk måler) samt forhold, der alene er nødvendige for den daglige drift og kundeservice.

FORSYNINGEN fortager aflæsninger og tidspunktet for dette fremgår af FORSYNINGENS hjemmeside.

## 9. Betaling m.v.

### 9.1. Betalingspligt

Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering.

I løbet af året opkræves acontoregninger. Antallet af acontoregninger fastsættes af FORSYNINGEN. Hvis forbruget ændre sig i forhold til acontofastsættelsen, kan FORSYNINGEN vedtage at ændre de efterfølgende acontoregninger. Endvidere kan acontoregningerne reguleres i takt med eventuelle omkostningsændringer.

### 9.2. Endelig afregning

Endelig afregning af forbruget finder sted senest 4 måneder efter årsaflysningen, og senest 3 måneder efter fraflytning fra ejendommen/lejemålet.

Tilbagebetaling eller efterbetaling reguleres i første acontobetaling i det efterfølgende kalenderår.

### 9.3. Afregning af fjernvarmeforbrug (Driftsbidraget)

Der er følgende punkter indeholdt i den samlede afregning på fjernvarmen:

- a. Fjernvarmeforbruget afregnes som den forbrugte energimængde i megawatttimer (MWh) og den cirkulerende vandmængde i kubikmeter (m<sup>3</sup>), og taksten fremgår af gældende Prislister for FORSYNINGEN.  
Dette er nærmere beskrevet i Tekniske Bestemmelser for Fjernvarmelevering.
- b. Abonnementsbidrag som er et årligt bidrag pr. måler, og taksten fremgår af gældende Prislister for FORSYNINGEN.
- c. Et fast bidrag der regnes på grundlag af det samlede boligareal i henhold til BBR.  
For erhvervsarealer beregnes det faste bidrag af det samlede opvarmede erhvervsareal. Det faste bidrag kan for erhvervsarealer være reduceret såfremt KUNDEN inden ikrafttrædelse af nærværende "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" er indgået en individuel aftale om reduceret bidrag.

### 9.4. Betalingsforpligtelse ved merforbrug

Der er betalingspligt for al fjernvarmelevering. Hvis der konstateres et unormalt m<sup>3</sup> forbrug forårsaget af en defekt varmeinstallation og/eller fejlbetjening af varmeinstallationen, defekt måler, målerstop etc. og dette ikke kan henføres til fejldimensionering af varmeinstallationen, misbrug eller manglende vedligeholdelse, kan der søges refusion og foretages ved beregning af forbruget i henhold til de til enhver tid gældende regler.

FORSYNINGEN er berettiget til at kræve betaling for sine meromkostninger til drift og administration som følge af et eventuelt merforbrug.

Refusion behandles efter gældende lovgivning. Se FORSYNINGENS hjemmeside:

<http://www.kertemindeforsyning.dk>

Såfremt FORSYNINGEN ikke tilnærmelsesvis kan overholde de tekniske leveringskonditioner jf. afsnit 10 i de "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering", kan kunden ansøge om refusion, hvis kunden pålægges en urimelig høj årlig ekstraudgift.

### 9.5. Betalingstiden

Regninger vedrørende varmforsyning skal betales til den på regningerne anførte betalingsdato. Regningerne skal fremsendes så betids, at betalingsfristen overskrider et månedsskifte. Sker betaling ikke rettidigt, er KUNDEN forpligtet til at betale rykkergebyr, jf. FORSYNINGENS Prisliste samt renter, jf. den til enhver tid gældende rentelov.

Rykkergebyret, der dækker FORSYNINGENS omkostninger som følge af restancen, skal sammen med eventuelle renter fremgå af regningen. Se endvidere afsnit 9.13 om gebyrer.

### 9.6. Rykkerprocedure

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

at betalingsfristen er overskredet, og samtidig med opkræves rykkergebyr og foreløbige påløbne renter.

at såfremt regningsbeløbet ikke er indbetalt senest 10 dage efter rykkerbrevets betalingsdato, vil sagen overgå til inddrivelse hos advokat/SKAT. KUNDEN vil være forpligtet til at betale et inddrivelsesgebyr (FORSYNINGENS egne omkostninger ved behandling af restancen), samt at der vil kunne afbrydes for varmforsyningen.

at KUNDEN ved skriftlig eller personlig henvendelse til FORSYNINGEN normalt vil kunne træffe aftale om en betalingsordning, der normalt vil forudsætte at henvendelsen sker inden forfaldsdato og at restancen afvikles inden næste aconto, og at KUNDEN sideløbende med afdragene betaler eventuelle nye forfaldne regninger rettidigt. Oprettelse af en betalingsordning er betinget af at der betales et gebyr for oprettelse samt renter i henhold til gældende Prisliste.

### 9.7. Inkassobrev og lukkebreve

Hvis KUNDEN ikke har betalt det skyldige beløb:

- inden for den frist der er anført i rykkerbrevet eller
- ikke har truffet en aftale med FORSYNINGEN om en betalingsaftale eller

- hvis en allerede indgået betalingsaftale er misligholdt

sender FORSYNINGEN et inddrivelsesbrev/lukkebreve, hvor det fremgår at den forlængede betalingsfrist er overskredet. Der sendes maks. 2 rykkerbreve på samme restance. Der vil blive opkrævet inddrivelsesgebyr og restancen vil overgå til advokat/SKAT for inddrivelse.

Det betyder desuden, at FORSYNINGEN vil blive afbrudt, medmindre restancen er blevet betalt inden det varslede lukkebesøg eller der er indgået en betalingsaftale med FORSYNINGEN eller at der stilles sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug. Sikkerheden kan være ved bankgaranti, kautionsforsikring, depositum eller anden tilfredsstillende garanti, f.eks. garanti fra den sociale forvaltning.

Hvis der allerede har været indgået en betalingsaftale på restancen og denne er misligholdt, kan der ikke indgås flere aftaler på samme restance. Der kan endvidere ikke indgås nye betalingsaftaler før end tidligere aftaler er indbetalte.

Omkostninger i forbindelse med betalingsaftaler, inddrivelses-/lukkebesøg (inkl. evt. udgifter til advokat, foged og låsesmed), afbrydelse og reetablering af forsyning vil blive pålagt KUNDEN i henhold til gældende Prisliste.

## 9.8. Lukning for forsyningen

Opfylder KUNDEN ikke de i afsnit 9.7 anførte betingelser, er FORSYNINGEN berettiget til ved inddrivelsesbesøg hos KUNDEN at afbryde fjernvarmeleveringen, såfremt der ved inddrivelsesbesøget ikke opnås betaling af restancen eller stilles sikkerhed for fremtidige leverancer.

Såfremt der er etableret et direkte kundeforhold med en LEJER, informere FORSYNINGEN samtidigt EJEREN om, at forsyningen kan blive afbrudt.

Har FORSYNINGEN efter lukning af en fjernvarmeforsyning mistanke om tyveri vil det blive politianmeldt og FORSYNINGEN kan lade KUNDEN udtræde af FORSYNINGEN, jf. afsnit 5.4.

## 9.9. Genoptagelse af FORSYNINGEN

Fjernvarmeleveringen genoptages, når:

- 1) restancen med påløbne gebyrer, omkostninger vedrørende afbrydelsen og genoplukningen, samt eventuelle renter og omkostninger ved restancens inddrivelse er betalt eller
- 2) der er stillet sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug (jf. afsnit 9.11) eller
- 3) der indgås en betalingsordning, hvilket dog kun kan indrømmes, hvis afbrydelsen ikke er sket som følge af misligholdelse af en tidligere indgået betalingsordning.

### **9.10. Restance i forbindelse med ejer-/lejerskifte**

Ved ejerskifte hæfter den hidtidige ejer, respektive dennes bo, for alle krav i forbindelse med varmeleveringen, indtil ejerforholdet ophører, jf. afsnit 5.1.

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 FORSYNINGEN, at kundeforholdet ophører, jf. afsnit 5.2.

### **9.11. Depositum/anden sikkerhedsstillelse**

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

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

Størrelsen af depositum eller anden sikkerhed vil svare til 2-4 acantorater og depositum/sikkerhed vil blive frigivet efter at KUNDEN har udvist stabilt betalingsmønster i et år.

### **9.12. Renter**

Hvis FORSYNINGEN ikke modtager sit tilgodehavende hos en KUNDE rettidigt, giver lovgivningen mulighed for at opkræve morarenter af restancebeløbet. I renteloven er fastsat nærmere regler for rentetilskrivning i forbindelse med restancer og disse følges.

### **9.13. Gebyrer**

Forsyningen opkræver gebyrer for nærmere angivne ydelser jf. det til enhver tid gældende prislister fra Forsyningen, der er anmeldt til Forsyningstilsynet.

### 9.14. Inddrivelsesforløb

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

Ref. til alm. bestem.	Tidligste Dag	Aktivitet	Beskrivelse	Gebyr
9.5	Dag 1	Regning (faktura)	Mindst 14 dages betalingsfrist, over et månedsskifte.	Nej
9.6	Dag 15	Rykkerbrev	Rykker afsendes med mindst 10 dages betalingsfrist.	Ja
		Betalingsordning	KUNDEN har normalt mulighed for at indgå en betalingsordning.	Ja
		Betalingsordning ikke overholdt	Hvis betalingsordningen (for KUNDER uden mulighed for at lukke) ikke overholdes overdrages tilgodehavendet til inddrivelse.	Nej
9.7	Dag 26	Inddrivelsesbrev	Brev til KUNDEN om, at tilgodehavendet er overgået til retslig inkasso. I inkassobrevet gøres opmærksom på tidspunkt for afbrydelse af FORSYNINGEN, og der gives et varsel for lukning på ca. 1 uge.	Ja
9.8	Dag 33	Lukkebesøg	Besøg hos KUNDEN, hvor der lukkes for FORSYNINGEN. KUNDEN orienteres om betingelser for genoplukning under lukkebesøget. Hvis det bliver nødvendigt med assistance fra faged for at gennemføre lukkebesøget, kan der opkræves særskilt gebyr herfor – også kaldet "udkørende fagedforretning".	Ja
		Betalingsordning ikke overholdt	Hvis betalingsordningen ikke overholdes overdrages tilgodehavendet til inddrivelse	Nej
9.9		Åbnebesøg	Efter betalt restance, indgåelse af betalingsordning eller sikkerhedsstillelse for fremtidigt forbrug, kan FORSYNINGEN genoptages.	Ja

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

### 10.1. Overordnet myndighed

Leveringsforholdet mellem KUNDEN og FORSYNINGEN er underkastet de til enhver tid gældende bekendtgørelser, anvisninger mv., herunder afgørelser truffet af Forsyningstilsynet som i medfør af Varmeforsyningslovens bestemmelser har kompetence til at gribe ind over for priser og betingelser, som Forsyningstilsynet finder urimelige.

### 10.2. Klagevejledning

Hvis en KUNDE ønsker at klage over FORSYNINGENS håndtering af sager vedr. f.eks. varmemålere, restanceinddrivelse, flytteafregning, ejerskifte mv. fremsendes klagen 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 målt forbrug, restanceinddrivelse, forsyningsafbrydelse, flytteafregning, ejerskifte, udtrædelsesgodtgørelse mv.

Klagen skal typisk angå et økonomisk krav mod energiselskabet, f.eks. et krav om at få tilbagebetalt et beløb, fordi det faktiske forbrug ikke svarer til det målte forbrug.

Hvis en KUNDE ønsker at klage over FORSYNINGENS fortolkning af Varmeforsyningsloven o.l. fremsendes klagen til:

#### Forsyningstilsynet:

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

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



Hvis en kunde ikke er tilfreds med Forsyningstilsynets afgørelse, kan der klages skriftligt til:

**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.

### **10.3. EU's klageportal**

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives på <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af klage skal du angive FORSYNINGENS e-mailadresse [forsyningen@kertemindeforsyning.dk](mailto:forsyningen@kertemindeforsyning.dk).

### **10.4. Datatilsynet**

FORSYNINGEN behandler kunders, leverandørers og ansattes m.v. personoplysninger i henhold til reglerne i Databeskyttelsesloven og Persondataforordningen.

FORSYNINGENS privatlivspolitik kan hentes på vores hjemmeside, og der kan stilles spørgsmål til vores behandling af personoplysninger m.m.

## 11. Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne

Nærværende "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" er vedtaget af:

Kerteminde Forsyning – Varme A/S bestyrelsen den 6. december 2018 og anmeldt til Forsyningstilsynet inden 30 dage herefter.

Bestemmelserne træder i kraft den 1. januar 2019.

### 11.1. Ændringer

FORSYNINGEN er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne.

Meddelelse om ændringer af "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering", "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering" bliver meddelt KUNDEN ved en særskilt meddelelse eller annoncering i lokalavisen med et rimeligt varsel.

Aktuel information om FORSYNINGENS til enhver tid gældende bestemmelser m.v. kan ses på FORSYNINGENS hjemmeside på adressen [www.kertemindeforsyning.dk](http://www.kertemindeforsyning.dk) eller fås ved henvendelse til FORSYNINGEN.

Disse "Almindelige Bestemmelser for Fjernvarmelevering fra Kerteminde Forsyning – Varme A/S" erstatter de seneste almindelige bestemmelser for Kerteminde Forsyning – Varme A/S af den 1. juni 2014.

---

## 12. Bilag til Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering

Det samlede aftalegrundlag mellem FORSYNINGEN og KUNDEN består af følgende:

- d. Almindelige bestemmelser for Fjernvarmelevering
- e. Tekniske bestemmelser for Fjernvarmelevering
- f. Prisliste
- g. Aftale om tilslutning og fjernvarmelevering
- h. Velkomstbrev

## 12.2. Bilag 1 - Eksempel på "Aftale om tilslutning og fjernvarmelevering"

Der er mellem ejeren af nedennævnte ejendom og Kerteminde Forsyning – Varme A/S, CVR-nr. 30277404 indgået aftale om tilslutning af fjernvarme til ejendommen beliggende:

Matrikelnummer \_\_\_\_\_  
 Gadenavn/nr \_\_\_\_\_  
 Postnr./By \_\_\_\_\_

Ved underskrift af denne aftale har ejeren af ejendommen fået udleveret gældende  
 Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering  
 Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering  
 Prislister

for Kerteminde Forsyning – Varme A/S

OBS! De gældende Almindelige bestemmelser for Fjernvarme, Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering og Prislister vil altid fremgå af FORSYNINGENS hjemmeside [www.kertemindeforsyning.dk](http://www.kertemindeforsyning.dk), ligesom disse kan rekvireres på FORSYNINGENS adresse.

Ved underskrift af nærværende aftale accepterer ejeren af ejendommen tilslutningen af ovennævnte ejendom på de til enhver tid gældende betingelser, jf. udleverede almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering, tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering og Prislister.

Når Ejendommen tilsluttes, vil FORSYNINGEN opkræve fast bidrag, forbrugsbidrag m.v., jf. det til enhver tid gældende Prislister.

Bemærkninger:

---



---



---



---

Samlet boligareal i henhold til BBR \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>  
 Opvarmede erhvervsareal \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>  
 Ejendommen indeholder \_\_\_\_\_ Lejligheder/lejemål

Arbejderne i boligen udføres af autoriseret VVS-installatør:

Navn:

Adresse

Kerteminde Forsyning A/S  
 Kohaven 12  
 5300 Kerteminde  
 forsyning@kertemindeforsyning.dk  
 Tlf. 70 25 33 33

Dokument navn.: Almindelige  
 bestemmelser for Fjernvarmelevering  
 Dokument version.: 1.0  
 Dokument nr.: 18-07880

Oprettelsesdato: 28-01-2015  
 Dokument ejer: Martin Roar Nielsen  
 Redigeringsdato: 12-12-2018  
 Redigeret af: Bo Hvidkær

Postnr.:      By:

Ejeren af ejendommen:

Varmeforsyning:

Navn

Gadenavn/nr

Postnr./By

Telefon

Dato

Underskrift

Navn

Gadenavn/nr

Postnr./By

Telefon

Dato

Underskrift

### 12.3. Bilag 2 - Eksempel på Velkomstbrev.



Navn  
Adresse  
By

Velkomstbrev – Forbrugsafregning

Kundenr.:

Forbrugssted.:

Dato.:

Åbningstider

Mandag-Onsdag kl. 10:00 – 15:45

Torsdag kl. 10:00 – 17:00

Fredag kl. 10:00 – 12:45

Velkommen som kunde hos Kerteminde Forsyning

Vi har registreret følgende oplysninger ved din indflytning:

Forbrugsart	Måler	Ikrafttrædelsesdato	Aflæsning
Varme	XXXXXXXX	XX.XX.XXXX	XXXX MWh
Varme	XXXXXXXX	XX.XX.XXXX	XXXX m <sup>3</sup>

Forventetårsforbrug

Varme XXXXX MWh

Vi har registreret **CPR/CVR**: XXXXXXXXXXXX. Tilknyttet Nemkonto vil blive anvendt til eventuelle udbetalinger. Det er vigtigt at vi har registeret korrekt CPR eller CVR nr.

Såfremt vi ikke hører fra dig/jer inden 8 dage, er du/I hermed oprettet som forbruger på ovennævnte forbrugssted, med de rettigheder og pligter dette medfører, jf. FORSYNINGENS almindelige bestemmelser m.v.

Praktiske oplysninger:

Vi fremsender selvaflæsningskort medio december til aflæsning pr. 31. december.

Indberetning af aflæsningen er meget vigtig for korrekt årsopgørelse samt efterfølgende acontoopkrævning.

Årsopgørelse + 1. a conto forfalder 3.marts

2., 3., og 4. aconto forfalder 3. maj, 3.august, 3. november.

Flytning:

Ved fraflytning skal der meldes flytning direkte til os inkl. aflæsninger.

Flytteopgørelse kan forventes senest måneden efter.

Brug vores hjemmeside [www.kertemindeforsyning.dk](http://www.kertemindeforsyning.dk) og de selvbetjeningsmuligheder der findes der.

Du kan bl.a. finde informationer om almindelige bestemmelser, teknisk bestemmelser og priser.

Endvidere kan du indberette manglende renovationsafhentning.

Du er meget velkommen til at kontakte os, hvis du har brug for yderligere information.

Venlig hilsen

Kerteminde Forsyning A/S