

ALMINDELIGE BESTEMMELSER FOR FJERNVARME



Forsyning Helsingør Varme A/S

Med virkning fra den 01.11.2022

Indhold

1. Gyldighedsområde og definitioner mv.....	4
1.1 Forsyning Helsingør og KUNDEN.....	4
1.2 Direkte kundeforhold.....	4
1.3 Det retlige forhold mellem Forsyning Helsingør og KUNDEN	4
1.4 Velkomstbrev	5
2. Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning	5
2.1 Etablering af fjernvarmeforsyning	5
2.2 Anmodning om tilslutning.....	5
2.3 Plads og adgang til de tekniske installationer	5
2.4 Ændring af de tekniske installationer	5
2.5 Forsyning af ejendomme	5
2.6 Tilslutningsbidrag.....	6
2.7 Investeringsbidrag.....	6
2.8 Ændringer af betydning for investeringsbidraget	6
2.9 Stikledning	6
2.10 Afslutning af stikledningen	6
2.11 Etablering af fælles stikledning	6
2.12 Byggemodningsbidrag.....	7
2.13 Ændringer af bygninger og terræn.....	7
2.14 Forøget varmebehov.....	7
2.15 Reparation af ledningsnettet	7
2.16 Ejerskifte	7
2.17 Lejerskifte.....	7
2.18 Leveringsbestemmelser	8
2.19 Udtrædelsesfrister	8
2.20 Udtrædelsesvilkår	8
2.21 Selskabets formue.....	9
2.22 Ledningsnettet kan blive liggende	9
2.23 Midlertidigt ophør af varmeaftag	9
3. Drift og vedligeholdelse af anlæg	9
3.1 Varmelevering.....	9
3.2 Brug af fjernvarmevand	9
3.3 Varmeinstallationen.....	9
3.4 Varmeinstallationens stand	9
3.5 Autoriseret VVS-installatør	10
3.6 Opretholdelse af forsyningen	10
3.7 Force majeure	10
3.8 Adgang til varmeanlæg	10
3.9 Beskadigelse af Selskabets ejendom.....	10
3.10 Ændring af leveringsvilkår	10
4. Takster	11
4.1 Takster	11
4.2 BBR-registret.....	11
4.3 Meddelelse af ændringer	11
4.4 Takstbladet	11
5. Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernvarmeafmåling.....	11
5.1 Levering og placering af måleudstyr	11

5.2	Ejerforhold	11
5.3	Flytning af hovedmålere	12
5.4	Bimåler	12
5.5	Aflæsning af målere	12
5.6	Aflæsning	12
5.7	Personoplysninger indhentet i forbindelse med fjernaflæsning	13
5.8	Manglende selvaflæsning	13
5.9	Betaling for aflæsning	13
5.10	Beskadigelse af måler	13
5.11	Afprøvning af måler	13
5.12	Hovedmålerens maksimale afvigelse.....	13
5.13	Fejl ved hovedmåler skal meldes	13
5.14	Tyveri	14
6.	Betaling mv.	14
7.	Tilsyns- og klagemyndighed mv.	14
7.1	Ankenævnet på Energiområdet - Det alternative tvistløsningsorgan.....	14
7.2	Forsyningstilsynet	14
7.3	Energiklagenævnet	14
7.4	EU's klageportal	15
7.5	Datatilsynet.....	15
8.	Ikrafttræden og ændring af bestemmelser.....	15
8.1	Ikrafttræden.....	15
8.2	Ændringer	15
8.3	Meddelelse om ændringer.....	15

1. Gyldighedsområde og definitioner mv.

1.1 Forsyning Helsingør og KUNDEN

Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering er gældende for leveringsforholdet mellem Forsyning Helsingør Varme A/S, Energivej 25, 3000 Helsingør, og EJEREN af ejendommen, der efter eget ønske eller ved tilslutningspligt er tilsluttet fjernvarmeforsyningen, samt for LEJERE, hvor der i henhold til punkt 1.2 er aftalt et direkte kundeforhold.

Efterfølgende benævnes forsyningselskabet Forsyning Helsingør. EJEREN af en ejendom og LEJERE med et direkte kundeforhold benævnes KUNDEN. EJEREN af ejendommen er benævnt EJEREN, hvor aftaleforholdet til Forsyning Helsingør juridisk adskiller sig fra det forhold, en LEJER har til Forsyning Helsingør, eller hvor LEJERENS forhold til EJEREN omhandles i teksten.

1.2 Direkte kundeforhold

Hvor det er teknisk gennemførligt, dvs. hvor der til den enkelte KUNDE findes et selvstændigt stik med mulighed for aflukning samt en selvstændig varmemåler, der ejes af Forsyning Helsingør, skal betaling for varme – på EJERENS anmodning – ske i et direkte kundeforhold mellem Helsingør Varme A/S og KUNDEN, uanset om KUNDEN er EJER eller LEJER, herunder andelsbolighaver.

Hæftelse for betaling af LEJERENS/ ANDELSBOLIGHAVERS løbende betalinger kan ikke pålægges EJEREN. LEJEREN/ANDELSBOLIGHAVEREN hæfter for al betaling af varme og faste udgifter, indtil LEJEREN, ANDELSBOLIGHAVEREN eller EJEREN har meddelt Forsyning Helsingør, jf. punkt 2.17, at vedkommendes aftale med Forsyning Helsingør ophører. Herefter indtræder en ny LEJER, ANDELSBOLIGHAVER eller EJEREN i aftalen med Forsyning Helsingør.

Øvrige leveringsforhold – herunder lejeaftalen – mellem en EJER og dennes LEJER er Forsyning Helsingør uvedkommende.

1.3 Det retlige forhold mellem Forsyning Helsingør og KUNDEN

Aftalegrundlaget mellem Forsyning Helsingør og KUNDEN er fastlagt i:

- Almindelige bestemmelser for fjernvarme (disse bestemmelser)
- Tekniske forskrifter for fjernvarmelevering
- Takstblad
- Aftale om fjernvarmelevering
- Velkomstbrev
- Privatlivspolitik

For kunder omfattet af en type A-aftale, hvor Forsyning Helsingør har stillet en varmeveksler til rådighed, gælder herudover:

- Særlige bestemmelser for type A-aftalen

For kunder omfattet af Nem Varme-ordningen, hvor Forsyning Helsingør har stillet en fjernvarmeunit til rådighed, gælder herudover:

- Særlige bestemmelser for Nem Varme-ordningen

1.4 **Velkomstbrev**

I forbindelse med ejer/lejerskifte sender Forsyning Helsingør et "Velkomstbrev" til KUNDEN med oplysning om KUNDENS indtræden i aftaleforholdet.

2. **Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning**

2.1 **Etablering af fjernvarmeforsyning**

Hvis der er retligt grundlag for det i varmeforsyningslovens projektregler, og hvis tekniske og økonomiske hensyn ikke er til hinder herfor, kan der etableres fjernvarmeforsyning. Forsyning Helsingør afgør i de enkelte tilfælde, om tilslutning kan finde sted.

2.2 **Anmodning om tilslutning**

Anmodning om en ejendoms tilslutning til fjernvarmeforsyningen sendes skriftligt til Forsyning Helsingør af EJEREN af ejendommen. I områder med tilslutningspligt giver kommunen pålæg om, hvornår tilslutning senest skal finde sted.

2.3 **Plads og adgang til de tekniske installationer**

KUNDEN stiller den fornødne plads til rådighed til brug for etablering af hovedhaner og hovedmålerarrangement mv. Forsyning Helsingør skal have let adgang til måleren og til vedligeholdelse af anlægsdele, så en eventuel senere udskiftning kan foretages uden bygningsmæssige problemer.

2.4 **Ændring af de tekniske installationer**

Hvis det er nødvendigt at ændre interne ledninger mv. på ejendommens område, for at fjernvarmestikledningen kan etableres, skal dette ske på EJERENS foranledning, og omkostningerne hertil påhviler EJEREN.

2.5 **Forsyning af ejendomme**

Forsyning Helsingør er efter nærmere aftale berettiget til at føre fjernvarmeledninger gennem ejendommens grund, kælder mv. 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, hvis en af parterne ønsker dette. Forsyning Helsingør foranlediger og bekoster dette.

Forsyning Helsingør etablerer og vedligeholder dette ledningsnet. Forsyning Helsingør er, efter dansk rets almindelige regler, ansvarlig for skader, der sker som følge af dette ledningsnets etablering, drift og vedligeholdelse, hvorfor Forsyning Helsingør 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 en aftale, kan Forsyning Helsingør bede kommunen om at anvende ekspropriationsreglerne i varmeforsyningsloven.

Ledningsnettet må ikke fjernes eller flyttes af andre end Forsyning Helsingør.

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

2.6 Tilslutningsbidrag

EJEREN betaler tilslutningsbidrag, jf. Forsyning Helsingørs takstblad, for at blive tilsluttet varmforsyningen.

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

Bidraget skal betales, inden stikledningen etableres.

Der skal i alle tilfælde – uanset om der suppleres med anden opvarmning – betales tilslutningsbidrag og fast årligt bidrag i fuldt omfang af alle bygningsdele, der kan opvarmes direkte eller indirekte med fjernvarme.

2.7 Investeringsbidrag

Beregning af investeringsbidragets størrelse foretages af Forsyning Helsingør. På Forsyning Helsingørs foranledning skal EJEREN meddele de nødvendige oplysninger til brug for beregning af bidrag.

Investeringsbidraget dækker EJERENS forholdsmæssige andel af de omkostninger, Forsyning Helsingør har anvendt til etablering af hovedledninger og produktionsanlæg.

2.8 Ændringer af betydning for investeringsbidraget

Hvis der i ejendommen ønskes foretaget ændringer, som har indflydelse på beregning af investeringsbidraget, har EJEREN pligt til, inden ændringen, skriftligt at meddele dette til Forsyning Helsingør. I sådanne tilfælde kan Forsyning Helsingør opkræve supplerende investeringsbidrag. Forsyning Helsingør forbeholder sig ret til at foretage kontrolmåling.

2.9 Stikledning

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

Forsyning Helsingør fastsætter stikledningens placering efter aftale med EJEREN under hensyntagen til 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 gennemføring af sokkel/gulv/væg foretages.

Forsyning Helsingør påtager sig ikke erstatningspligt i forbindelse med eventuelle beskadigelser på installationer, der ikke er oplyst om.

Bidraget skal betales, inden stikledningen etableres.

2.10 Afslutning af stikledningen

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

Stikledningen inkl. hovedhaner etableres, ejes og vedligeholdes af Forsyning Helsingør.

2.11 Etablering af fælles stikledning

Forsyning Helsingør kan etablere fælles stikledning til flere ejendomme med selvstændige varmemålere, hvis Forsyning Helsingør finder det hensigtsmæssigt.

2.12 Byggemodningsbidrag

Forsyning Helsingør kan beslutte, at der skal opkræves byggemodningsbidrag i forbindelse med nye udstykningsområder. Byggemodningsbidragets størrelse afhænger af de konkrete forhold i forbindelse med den enkelte byggemodning, men kan maksimalt udgøre Forsyning Helsingørs faktiske omkostninger til etablering af hovedledninger i udstykningsområdet.

Evt. opkrævning af byggemodningsbidrag vil fremgå af Forsyning Helsingørs takstblad og skal betales, inden etablering af hovedledningen.

2.13 Ændringer af bygninger og terræn

Det er ikke tilladt KUNDEN at bygge oven på stikledningen eller at ændre terræn over/omkring stikledningen i væsentligt omfang.

Må KUNDEN nødvendigvis foretage tilbygning over stikledningen, overgår stikledningen til husets interne installation, og der etableres hovedhaner og måler i skab ved den nye tilbygning for KUNDENS regning.

Det er KUNDENS ansvar, at stikledning og installation til enhver tid efter etableringen opfylder de almindelige bestemmelser og tekniske forskrifter for Forsyning Helsingør.

Giver forhold hos KUNDEN anledning til afbrydelse, ændring eller flytning af stikledningen, udføres arbejdet af Forsyning Helsingør efter aftale med KUNDEN og for KUNDENS regning, jf. punkt 2.9.

2.14 Forøget varmebehov

Hvis en stikledning ved forøget varmebehov bliver for lille, omlægges den af Forsyning Helsingør efter nærmere aftale med KUNDEN. De faktiske udgifter hertil betales af KUNDEN.

2.15 Reparation af ledningsnettet

Forsyning Helsingør har til enhver tid ret til at reparere eller udskifte ledningsnet på en KUNDENS ejendom.

Efter udførte anlægs- og reparationsarbejder foretager Forsyning Helsingør retablering i henhold til "Tekniske forskrifter for fjernvarme" og ellers til samme standard som før arbejdets påbegyndelse.

2.16 Ejerskifte

Ejerskifte skal meddeles Forsyning Helsingør. I forbindelse med ejerskiftet skal hovedmåleren aflæses med henblik på udarbejdelse af en slutopgørelse. Anmodning om aflæsning skal meddeles Forsyning Helsingør senest 8 dage før ejerskifte. Hvis Forsyning Helsingør i stedet anvender selvaflæsning, skal selvaflæsningskortet underskrives af såvel hidtidig som ny EJER og sendes til Forsyning Helsingør. Aflæsningen skal være accepteret af Forsyning Helsingør.

Den hidtidige EJER er forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, 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 Forsyning Helsingør med de rettigheder og pligter, der følger af Forsyning Helsingørs almindelige leveringsbestemmelser mv. Forsyning Helsingør sender et "Velkomstbrev" til den nye EJER.

2.17 Lejerskifte

Hvor der er etableret et direkte kundeforhold, jf. punkt 1.2, skal lejerskifte meddeles Forsyning Helsingør. I forbindelse med lejerskifte skal måleren aflæses med henblik på udarbejdelse af en slutopgørelse. Anmodning herom skal meddeles Forsyning Helsingør senest 8 dage før, aflæsning ønskes foretaget.

Hvis Forsyning Helsingør i stedet anvender selvaflæsning, skal selvaflæsningskortet sendes til Forsyning Helsingør, og aflæsningen skal være accepteret af Forsyning Helsingør.

Den hidtidige LEJER er altid forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler i henhold til Forsyning Helsingørs opgørelse, indtil slutaflysning er foretaget i forbindelse med fraflytningen. Forsyning Helsingør sender et "Velkomstbrev" til den nye LEJER.

I tilfælde af at LEJEREN ikke har meddelt sin fraflytning til Forsyning Helsingør, har Forsyning Helsingør ret til at opkræve varmebetaling fra datoen for modtagelse af LEJERENS meddelelse om flytning + 8 dage.

Hvis Forsyning Helsingør ikke modtager meddelelse om ny LEJER, er EJEREN forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil Forsyning Helsingør har modtaget meddelelse om ny LEJER. EJEREN modtager et velkomstbrev med underretning herom.

Eventuelt gebyr for flytteopgørelse fremgår af Forsyning Helsingørs til enhver tid gældende takstblad.

2.18 Leveringsbestemmelser

Gældende almindelige bestemmelser, tekniske forskrifter, takstblad m.v. kan downloades fra Forsyning Helsingørs hjemmeside eller rekvireres ved henvendelse til Forsyning Helsingør.

2.19 Udtrædelsesfrister

Hvis der er tilslutningspligt/forblivelsespligt på en ejendom, skal denne respekteres. Dette betyder, at en EJER, der er omfattet af tilslutningspligten, ikke kan udtræde. EJEREN er i disse tilfælde fortsat forpligtet til at betale fast afgift.

Hvis der ikke er tilslutningspligt/forblivelsespligt på en ejendom, har EJEREN ret til at opsige leveringsforholdet med 18 måneders skriftligt varsel til et regnskabsårs udløb.

2.20 Udtrædelsesvilkår

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 fordelingsledningen samt nedtagning af måler og andet udstyr tilhørende Forsyning Helsingør.
- d) Forsyning Helsingørs omkostninger ved eventuel fjernelse af Forsyning Helsingørs ledninger på den udtrædendes ejendom, i det omfang sådanne ledninger alene vedrører Forsyning Helsingør.
- e) Beløb svarende til den nedskrevne andel af stikledningens anskaffelsessværdi.

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

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

Den udtrædende EJERS andel af Forsyning Helsingørs anlægsudgifter, med fradrag af foretagne afskrivninger, beregnes på grundlag af en af følgende fordelingsmetoder:

- 1) Den udtrædende EJERS andel af Forsyning Helsingørs samlede registrerede tilslutningsværdi,
- 2) Det afgiftspligtige areal, eller
- 3) Rumfang mv. i regnskabsåret inden opsigelsen.

2.21 Selskabets formue

En udtrædende EJER har ikke krav på nogen andel af Forsyning Helsingørs formue.

2.22 Ledningsnettet kan blive liggende

Hvis leveringsforholdet ophører, har Forsyning Helsingør 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 af kommunen.

2.23 Midlertidigt ophør af varmeaftag

KUNDEN skal betale de faste bidrag, som fremgår af takstbladet, uanset om KUNDEN aftager varme eller ej. Hvis KUNDEN på grund af forhold, som ikke kan tilregnes Forsyning Helsingør, ikke har mulighed for at aftage varme, er dette Forsyning Helsingør uvedkommende.

Forsyning Helsingør kan dog efter en konkret vurdering fritage KUNDEN for betaling af faste bidrag i en periode, hvis KUNDEN på grund af ombygning eller nedrivning og genopførelse af bygninger på ejendommen ikke har mulighed for at aftage varme i den pågældende periode. Fritagelse for betaling af faste bidrag efter denne bestemmelse kan maksimalt udstrækkes til en periode på 18 måneder.

Hvis KUNDEN ikke inden for den aftalte periode igen påbegynder at aftage varme, vil Forsyning Helsingør kunne betragte KUNDEN/EJEREN som værende udtrådt.

3. Drift og vedligeholdelse af anlæg

3.1 Varmelevering

Varmen leveres som cirkulerende varmt vand (fjernvarmevand), med en temperatur, der af Forsyning Helsingør kan reguleres såvel efter årstiderne som inden for døgnet, jf. "Tekniske forskrifter for fjernvarme".

3.2 Brug af fjernvarmevand

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

3.3 Varmeinstallationen

Ejendommens varmeinstallation (varmeanlæg og vandvarmer, respektive varmeveksler) skal dimensioneres, styres, reguleres og overvåges, således at fjernvarmevandet afkøles i henhold til "Tekniske forskrifter for fjernvarme".

3.4 Varmeinstallationens stand

KUNDEN er ansvarlig for, at ejendommens varmeinstallation holdes i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og regulering. Hvis KUNDEN udviser uagtsomhed ved vedligeholdelse eller pasning af

anlægget, så der derved påføres Forsyning Helsingør tab eller ulemper, og KUNDEN ikke efter henstilling retter de påtalte forhold, er Forsyning Helsingør berettiget til at bringe forholdene i orden for KUNDENS regning, og tillige, hvis sikkerhedsmæssige grunde taler herfor, at afbryde fjernvarmeforsyningen, indtil forholdene er bragt i orden.

3.5 **Autoriseret VVS-installatør**

Til enhver udførelse af arbejder på ejendommens varmeinstallation skal anvendes firmaer med autorisation som VVS-installatør.

3.6 **Opretholdelse af forsyningen**

Forsyning Helsingør har pligt til at søge opretholdt en regelmæssig forsyning med fjernvarme til rumopvarmning og fremstilling af varmt brugsvand. Forsyning Helsingør 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 Forsyning Helsingør er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Over for erhvervsdrivende er Forsyning Helsingør ikke ansvarlig for driftstab, ej heller for avancetab eller andet indirekte tab, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed fra Forsyning Helsingørs side. Erhvervsdrivende opfordres derfor til at tegne driftstabs-forsikring.

3.7 **Force majeure**

Forsyning Helsingør påtager sig intet ansvar for følgerne af svigtende levering opstået ved naturkatastrofer, epidemier, krig, oprør, hærværk, brand, eksplosioner, arbejdskonflikter eller andre forhold, som er uden for Forsyning Helsingørs kontrol.

Forsyning Helsingør fritages i disse situationer for leveringsforpligtelsen.

3.8 **Adgang til varmeanlæg**

Forsyning Helsingørs 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.

3.9 **Beskadigelse af Selskabets ejendom**

KUNDEN er – hvis det skyldes fejl eller forsømmelser fra KUNDENS side – ansvarlig for beskadigelse af Forsyning Helsingørs ejendom, jf. dansk rets almindelige bestemmelser om erstatning.

3.10 **Ændring af leveringsvilkår**

Forsyning Helsingør er til enhver tid berettiget til at ændre leveringsvilkår, f.eks. ændring af tryk og temperatur, som myndighederne foreskriver eller anbefaler.

Leveringsændringer skal meddeles både til LEJERE med direkte kundeforhold og til EJEREN med et varsel, jf. punkt 8.3.

Hvis 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 Forsyning Helsingør, uden at der derved skal betales udtrædelsesgodtgørelse eller afbrydelsesomkostninger.

4. Takster

4.1 Takster

Forsyning Helsingør udarbejder takster under hensyntagen til Forsyningstilsynets retningslinjer om kost-ægte takstfastsættelse, og taksterne vil til enhver tid fremgå af Forsyning Helsingørs takstblad.

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

4.2 BBR-registret

Efter at tilslutningen til fjernvarme har fundet sted, anmelder EJEREN til kommunens bygnings- og boligregister (BBR), at ejendommens opvarmningsform er ændret til fjernvarme.

De oplysninger, der er registreret i BBR, anvendes bl.a. som grundlag for arealbidraget.

4.3 Meddelelse af ændringer

Hvis der i ejendommen foretages ændringer, som har indflydelse på beregning af dele af tilslutningsbidraget og de årlige driftsbidrag, herunder arealbidraget, har KUNDEN pligt til at meddele dette til Forsyning Helsingør.

KUNDEN har i øvrig pligt til straks at give Forsyning Helsingør besked om enhver ændring, der har betydning for aftaleforholdet.

4.4 Takstbladet

Forsyning Helsingørs takstblad er offentligt tilgængeligt på Forsyning Helsingørs hjemmeside: www.fh.dk/selvbetjening/priser-og-takster eller kan rekvireres ved henvendelse til Forsyning Helsingør.

Forsyning Helsingør er forpligtet til at oplyse såvel EJER som LEJER med direkte kundeforhold om takster, om ændringer af disse samt om ændring af opkrævningsperiode.

5. Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernvarmeaf-læsning

5.1 Levering og placering af måleudstyr

Forsyning Helsingør leverer det for afregning mellem KUNDE og Forsyning Helsingør nødvendige måleudstyr og bestemmer målerens antal, størrelse, type og placering.

Forsyning Helsingør skal have fri og uhindret adgang til måleren.

Afregningsstedet for den leverede varme er, uanset type af aftale mellem kunden og Forsyning Helsingør Varme A/S, på primærsiden af fjernvarmeenheden.

KUNDEN betaler elforbruget til måleren.

5.2 Ejerforhold

Hovedmålere ejes og vedligeholdes af Forsyning Helsingør. Forsyning Helsingør er i øvrigt berettiget til at udskifte og flytte hovedmålere, når det findes påkrævet. Flytning af hovedmåler skal aftales med KUNDEN.

KUNDEN er erstatningsansvarlig over for Forsyning Helsingør i tilfælde, hvor måleren beskadiges eller ødelægges af KUNDEN.

Forsyning Helsingør er berettiget til at udskifte målere, når Forsyning Helsingør vurderer, det er påkrævet.

5.3 **Flytning af hovedmålere**

Hovedmålere må ikke flyttes uden Forsyning Helsingørs godkendelse. De ved hovedmålere og hovedhaner anbragte plomber må kun brydes af Forsyning Helsingørs personale eller af Forsyning Helsingør dertil 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 Forsyning Helsingør berettiget til at kræve måleren flyttet for KUNDENS regning.

5.4 **Bimåler**

Hvis en KUNDE opsætter bimålere for intern fordeling af varmekonsumet, er dette Forsyning Helsingør uvedkommende.

5.5 **Aflæsning af målere**

Med henblik på afregningen af fjernvarmekonsumet foretages periodiske aflæsninger af hovedmålere på en af følgende måder:

- Selvaflæsning (foretages af KUNDEN)
- Fjernaflæsning (foretages automatisk af Forsyning Helsingør)
- Kontrolaflæsning (foretages manuelt af Forsyning Helsingør)

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

5.6 **Aflæsning**

Forsyning Helsingør anvender, hvor det vurderes muligt, fjernaflæsning af målere.

Ved fjernaflæsning forstås enhver form for aflæsning af måleren, der kan foretages af forsyningens personale uden KUNDENS medvirken.

KUNDEN skal, hvor dette kan gøres uden gener og uden udgift for KUNDEN, give mulighed for dataoverførsel gennem KUNDENS adgang til telenet, bredbånd el.lign.

KUNDEN kan ikke kræve, at Forsyning Helsingør betaler for anvendelse af KUNDENS adgang til telenet, bredbånd el.lign. til brug for fjernaflæsning.

Forsyning Helsingør foretager selv aflæsning ved installationer, hvor måleren er fjernaflæst.

Af hensyn til sikring af bl.a. energioptimering og øget forsyningsikkerhed, foretager Forsyning Helsingør hyppige fjernaflæsninger.

KUNDEN vil blive informeret om tidspunktet for årsaflæsningen til brug for afregning af KUNDEN. Dette vil ske f.eks. via forudgående aconto regning, dagspressen, samt Forsyning Helsingørs hjemmeside www.fh.dk. Efter fjernaflæsningen er foretaget, vil KUNDEN blive underrettet om resultatet via årsafregningen.

KUNDEN kan endvidere løbende indhente aflæsningsoplysninger på Forsyning Helsingørs hjemmeside.

5.7 **Personoplysninger indhentet i forbindelse med fjernaflæsning**

Forsyning Helsingør har via fjernaflæsning adgang til at indhente og behandle visse personoplysninger om KUNDEN. Forsyningens indhentning og behandling af oplysninger sker i overensstemmelse med de gældende regler for behandling af personoplysninger, p.t. databeskyttelsesforordningen (Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 2016/679 af 27. april 2016) og databeskyttelsesloven (lov nr. 502 af 23. maj 2018).

Forsyning Helsingørs behandling af personoplysninger og data, der er fremkommet via fjernaflæsning, sker således i overensstemmelse med reglerne om god databehandlingsskik. De indsamlede oplysninger og data slettes eller anonymiseres, når de ikke længere er relevante for Forsyning Helsingør.

For mere information om Forsyning Helsingørs persondatapolitik, se Forsyning Helsingørs hjemmeside: <https://www.fh.dk/selvbetjening/persondatapolitik>.

5.8 **Manglende selvaflæsning**

Modtager Forsyning Helsingør ikke KUNDENS aflæsning, eller kan aflæsning ikke opnås ved Forsyning Helsingørs henvendelse, kan der udstedes regning baseret på et af Forsyning Helsingør beregnet forbrug. Derudover opkræver Forsyning Helsingør gebyr for kontrolaflæsning, jf. takstbladet.

Ovenstående er gældende, hvor der trods udgangspunktet om fjernaflæsning skal ske selvaflæsning.

5.9 **Betaling for aflæsning**

Forsyning Helsingør er berettiget til at opkræve betaling for måleraflæsninger, som rekvireres af KUNDEN, medmindre disse udgifter i henhold til punkt 5.12 skal afholdes af Forsyning Helsingør.

5.10 **Beskadigelse af måler**

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

Reklamationer over et for stort forbrug meddeles skriftligt til Forsyning Helsingør snarest efter, at et sådant forbrug er konstateret. Reklamationsfristen er 3 år.

5.11 **Afprøvning af måler**

Forsyning Helsingør er til enhver tid berettiget til for egen regning at udføre målerafprøvning, ligesom KUNDEN ved skriftlig henvendelse og mod betaling til Forsyning Helsingør kan forlange at få hovedmåleren afprøvet, jf. punkt 5.12.

5.12 **Hovedmålerens maksimale afvigelse**

Hovedmålere anses for at vise rigtigt, når disse ved afprøvning inden for deres måleområde har en maksimal afvigelse, som ikke overskrider de fastsatte maksimalt tilladelige afvigelser for målere i henhold til enhver tid gældende grænseværdier angivet af Dansk Standard.

Hvis målerens visning ligger uden for de acceptable grænser for måler-unøjagtighed, afholder Forsyning Helsingør omkostningerne til prøvning.

5.13 **Fejl ved hovedmåler skal meldes**

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

5.14 Tyveri

En brudt plombe kan blive anmeldt til politiet som forsøg på tyveri af varme og kan medføre en skønnet efterregulering.

6. Betaling mv.

For oplysninger om betalingsbetingelser, restance, inddrivelse m.v. henvises til Forsyning Helsingørs fælles leveringsbetingelser, som kan ses og downloades på Forsyning Helsingørs hjemmeside www.fh.dk.

7. Tilsyns- og klagemyndighed mv.

7.1 Ankenævnet på Energiområdet - Det alternative tvistløsningsorgan

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: 41 71 53 01
www.energianke.dk
post@energianke.dk

Ankenævnet på Energiområdet varetager de konkrete civile retlige 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.

7.2 Forsyningstilsynet

Forsyningstilsynet behandler klager over generelle forhold efter varmemforsyningsloven og regler udstedt i medfør af loven, f.eks. klager over priser og generelle leveringsbestemmelser.

Forsyningstilsynet
Torvegade 10
3300 Frederiksværk
Tlf.: 41 71 54 00
www.forsyningstilsynet.dk
post@forsyningstilsynet.dk

7.3 Energiklagenævnet

Når Forsyningstilsynet har truffet en afgørelse, kan KUNDEN inden fire uger anke afgørelsen ved at sende en klage Energiklagenævnet:

Energiklagenævnet
Nævnenes hus
Toldboden 2
8800 Viborg
Tlf.: 72 40 56 00
ekn.naevneneshus.dk
ekn@naevneneshus.dk

7.4 **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 Forsyning Helsingørs e-mailadresse fh@fh.dk.

7.5 **Datatilsynet**

Forsyning Helsingør behandler kunders, leverandørers og ansattes mv. personoplysninger i henhold til reglerne i databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven.

Forsyning Helsingørs privatlivspolitik kan hentes på vores hjemmeside, hvor der også kan stilles spørgsmål til vores behandling af personoplysninger m.m.

Du har ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på.

Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk.

Datatilsynet kan også kontaktes på tlf. 33 19 32 00 eller på dt@datatilsynet.dk.

8. **Ikrafttræden og ændring af bestemmelser**

8.1 **Ikrafttræden**

Nærværende "Almindelige bestemmelser for fjernvarme" er vedtaget af bestyrelsen for Forsyning Helsingør Varme A/S den 27. april 2022 og anmeldt til Forsyningstilsynet.

Bestemmelserne træder i kraft den 1. november 2022.

8.2 **Ændringer**

Forsyning Helsingør er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne.

8.3 **Meddelelse om ændringer**

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 opkrævninger/regningerne.

Aktuel information om Forsyning Helsingørs til enhver tid gældende vedtægter mv. kan ses på Forsyning Helsingørs hjemmeside www.fh.dk eller fås ved henvendelse til Forsyning Helsingør.