



# Helsingør Fjernvarme A.m.b.a.

Skovgårdsvej 4 A, 3200 Helsingør  
Tlf.: 4879 5225  
E-mail: kontor@helsingørfjernvarme.dk  
www.helsingørfjernvarme.dk

## ALMINDELIGE BESTEMMELSER FOR FJERNVARMELEVERING

Godkendt på bestyrelsesmøde d. 25-09-2024



## INDLEDNING

De "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" regulerer forholdet mellem Helsingør Fjernvarme A.m.b.a. og forbrugeren (kunden).

De "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" er udarbejdet i henhold til Dansk Fjernvarmes Vejledning. Denne er udarbejdet i dialog med Energitilsynet og Ankenævnet på Energiområdet. Og er et udtryk for kutyme i fjernvarmesektoren, idet praksis og resultater af forskellige afgørelser er indarbejdet i bestemmelserne.

# INDHOLD

<b>1 GYLDIGHEDSOMRÅDE OG DEFINITIONER MV</b> .....	5
<b>1.1 SELSKABET og KUNDEN</b> .....	5
1.2 Direkte kundeforhold .....	5
1.3 Det retlige forhold mellem SELSKABET og KUNDEN .....	5
1.4 Velkomstbrev .....	5
<b>2 ETABLERING/ÆNDRING AF FJERNVARMEFORSYNING</b> .....	5
2.1 Etablering af fjernvarmeforsyning .....	5
2.2 Anmodning om tilslutning .....	6
2.3 Plads og adgang til de tekniske installationer samt fotodokumentation .....	6
2.4 Ændring af de tekniske installationer .....	6
2.5 Forsyning af ejendomme .....	6
2.6 Tilslutningsbidrag .....	6
2.7 Investeringsbidrag .....	7
2.8 Ændringer af betydning for investeringsbidraget .....	7
2.9 Stikledning/stikledningsbidrag .....	7
2.10 Afslutning af stikledningen .....	7
2.11 Etablering af fælles stikledning .....	7
2.12 Byggemodningsbidrag .....	8
2.13 Ændringer af bygninger og terræn .....	8
2.14 Forøget varmebehov .....	8
2.15 Reparation af ledningsnettet .....	8
2.16 Ejerskifte .....	8
2.17 Lejerskifte .....	8
2.18 Leveringsbestemmelser .....	9
2.19 Udtrædelsesfrister .....	9
2.20 Udtrædelsesvilkår .....	9
2.21 Selskabets formue .....	10
2.22 Ledningsnettet kan blive liggende .....	10
2.23 Midlertidigt ophør af varmeaftag .....	10
<b>3 DRIFT OG VEDLIGEHOLDELSE AF ANLÆG</b> .....	10
3.1 Varmelevering .....	10
3.2 Brug af fjernvarmevand .....	10
3.3 Varmeinstallationen .....	10
3.4 Varmeinstallationens stand .....	11
3.5 Autoriseret VVS-installatør .....	11
3.6 Opretholdelse af forsyningen .....	11
3.7 Force majeure .....	11
3.8 Adgang til varmeanlæg .....	11
3.9 Beskadigelse af Selskabets ejendom .....	11
3.10 Ændring af leveringskonditioner .....	11
<b>4 TARIFFER</b> .....	12

4.1	Tariffer .....	12
4.2	BBR-registret .....	12
4.3	Meddelelse af ændringer .....	12
4.4	Takstbladet .....	12
<b>5</b>	<b>MÅLING AF FJERNVARMEFORBRUG, HERUNDER .....</b>	<b>13</b>
	<b>ANVENDELSE AF FJERNAFLÆSNING .....</b>	<b>13</b>
5.1	Levering og placering af måleudstyr .....	13
5.2	Ejerforhold .....	13
5.3	Flytning af hovedmålere .....	13
5.4	Bimåler .....	13
5.5	Aflæsning af målere .....	13
5.6	Manglende aflæsning .....	13
5.7	Beskadigelse af måler .....	14
5.8	Afprøvning af måler .....	14
5.9	Hovedmålerens maksimale afvigelse .....	14
5.10	Fejl ved hovedmåler skal meldes .....	14
5.11	Tyveri .....	14
<b>6</b>	<b>BETALING MV. ....</b>	<b>14</b>
6.1	Betalingspligt .....	14
6.2	Årsafregning .....	14
6.3	Afregning af fjernvarmeforbrug .....	14
6.4	Betalingsfrist .....	15
6.5	Rykker for betaling .....	15
6.6	Inkasso .....	15
6.7	Afbrydelse af varmforsyningen .....	15
6.8	Genoptagelse af varmforsyning .....	16
6.9	Ejerskifte/lejerskifte .....	16
6.10	Sikkerhedsstillelse .....	16
6.11	Renter .....	16
6.12	Gebyrer .....	16
<b>7</b>	<b>TILSYNS- OG KLAGEMYNDIGHED SAMT PRIVATLIVSPOLITIK .....</b>	<b>17</b>
7.1	Ankenævnet på Energiområdet - Det alternative tvistløsningsorgan .....	17
7.2	Forsyningstilsynet .....	17
7.3	Energiklagenævnet .....	17
7.4	EU's klageportal .....	17
8.1	Ikrafttræden .....	18
8.2	Ændringer .....	18
8.3	Meddelelse om ændringer .....	18

## **1 GYLDIGHEDSOMRÅDE OG DEFINITIONER MV.**

### **1.1 SELSKABET og KUNDEN**

Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering er gældende for leveringsforholdet mellem Helsinge Fjernvarme A.m.b.a., Skovgårdsvej 4 A, 3200 Helsingø, tlf.nr. 4879 5225, CVR-nr. 42760218, e-mailadresse kontor@helsingefjernvarme.dk 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 forsyningsselskabet som SELSKABET. EJEREN af en ejendom og LEJERE med et direkte kundeforhold benævnes KUNDEN. Ejeren af ejendommen er benævnt EJEREN, hvor aftaleforholdet til SELSKABET juridisk adskiller sig fra det forhold en LEJER har til SELSKABET 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 SELSKABET, skal betaling for varme – på EJERENS anmodning – ske i et direkte kundeforhold mellem SELSKABET og KUNDEN, uanset om KUNDEN er EJER eller LEJER.

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

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

### **1.3 Det retlige forhold mellem SELSKABET og KUNDEN**

Aftalegrundlaget mellem SELSKABET og KUNDEN er fastlagt i:

- Almindelige bestemmelser
- Tekniske bestemmelser
- Vedtægter
- Takstblad
- Aftale om Fjernvarme
- Velkomstbrev

### **1.4 Velkomstbrev**

I forbindelse med ejer-/lejerskifte fremsender SELSKABET et "Velkomstbrev" til KUNDEN med oplysning om KUNDENS indtræden i aftaleforholdet.

## **2 ETABLERING/ÆNDRING AF FJERNVARMEOFORSYNING**

### **2.1 Etablering af fjernvarmeforsyning**

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

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

## **2.2 Anmodning om tilslutning**

Anmodning om en ejendoms tilslutning til fjernvarmeforsyningen fremsendes skriftligt til SELSKABET 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 samt fotodokumentation**

KUNDEN stiller den fornødne plads til rådighed til brug for etablering af hovedhaner og hovedmålerarrangement mv. Der må sikres SELSKABET let adgang til måleraflæsning og vedligeholdelse af anlægsdele, så en eventuel senere udskiftning kan foretages uden bygningsmæssige problemer.

Selskabet 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 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**

SELSKABET 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, såfremt en af parterne ønsker dette. SELSKABET foranlediger og bekoster dette.

SELSKABET etablerer og vedligeholder dette ledningsnet. SELSKABET erstatter skader ved dette ledningsnets etablering, drift og vedligeholdelse, såfremt SELSKABET er erstatningsansvarligt for skaden, hvorfor SELSKABET 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 SELSKABET anmode kommunen om at anvende ekspropriationsreglerne i varmeforsyningsloven.

Ledningsnettet må ikke fjernes eller flyttes af andre end SELSKABET.

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

## **2.6 Tilslutningsbidrag**

EJEREN betaler tilslutningsbidrag, jf. SELSKABETS takstblad, for at blive tilsluttet varmeforsyningen. Tilslutningsbidraget består af investeringsbidrag og stikledningsbidrag.

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 SELSKABET. På SELSKABETS foranledning skal EJEREN meddele de nødvendige oplysninger til brug for beregning af bidrag.

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

## **2.8 Ændringer af betydning for investeringsbidraget**

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

## **2.9 Stikledning/stikledningsbidrag**

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

EJERENS betaling for etablering af stikledningen fremgår af SELSKABETS takstblad. Den faste del af betalingen for stikledningen indgår i investeringsbidraget, mens den variable del betales ud fra den fysiske længde af stikledningen, målt i tracéet, fra ejendommens skel og ind til soklen på ejendommen. SELSKABET 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 gennembo- ring af sokkel/gulv/væg foretages.

SELSKABET erstatter skader i forbindelse med etablering af stikledningen, såfremt SELSKABET er erstatningsansvarligt for skaden.

Bidraget skal betales, inden stikledningen etableres.

## **2.10 Afslutning af stikledningen**

Stikledningen afsluttes umiddelbart inden for ejendommens ydermur med hovedhaner i ejendommens var- merum eller et andet lettilgængeligt rum.

Stikledningen inkl. hovedhaner etableres, ejes og vedligeholdes af SELSKABET.

Eventuelle forlængede stikledninger indenfor ydermur betales og vedligeholdes af EJEREN.

## **2.11 Etablering af fælles stikledning**

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

## **2.12 Byggemodningsbidrag**

SELSKABET 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 SELSKABETS faktiske omkostninger til etablering af hovedledninger i udstykningsområdet. Eventuel opkrævning af byggemodningsbidrag vil fremgå af SELSKABETS takstblad og skal betales af udstykkeren 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 og tekniske leveringsbestemmelser for SELSKABET.

Giver forhold hos KUNDEN anledning til afbrydelse, ændring eller flytning af stikledningen, udføres arbejdet af SELSKABET efter aftale med KUNDEN og for KUNDENS regning, jf. 2.10.

## **2.14 Forøget varmebehov**

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

## **2.15 Reparation af ledningsnettet**

SELSKABET har til enhver tid ret til at reparere eller udskifte ledningsnet på en KUNDES ejendom.

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

## **2.16 Ejerskifte**

Ejerskifte skal meddeles SELSKABET. I forbindelse med ejerskiftet skal hovedmåleren aflæses med henblik på udarbejdelse af en slutopgørelse. Anmodning herom skal meddeles SELSKABET senest 8 dage før ejerskifte. Såfremt SELSKABET i stedet anvender selvaflæsning, skal selvaflæsningskortet underskrives af såvel hidtidig som ny EJER og fremsendes til SELSKABET, og aflæsningen skal være accepteret af SELSKABET.

Den hidtidige EJER er forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil ejerforholdet ophører eller overgår til den nye EJER, jf. 6.9. Den hidtidige EJER skal drage omsorg for, at den nye EJER indtræder i den hidtidige EJERS forpligtelser over for SELSKABET med de rettigheder og pligter, der følger af SELSKABETS vedtægter, almindelige leveringsbestemmelser mv. SELSKABET fremsender et "Velkomstbrev" til den nye EJER.

## **2.17 Lejerskifte**

Hvor der er etableret et direkte kundeforhold, jf. 1.1 og 1.2, skal lejerskifte meddeles SELSKABET. I forbindelse med lejerskifte skal måleren aflæses med henblik på udarbejdelse af en slutopgørelse. Anmodning herom skal meddeles SELSKABET senest 8 dage, før aflæsning ønskes foretaget.



Hvis SELSKABET i stedet anvender selvaflæsning, skal selvaflæsningskortet fremsendes til SELSKABET, og aflæsningen skal være accepteret af SELSKABET.

Den hidtidige LEJER er altid forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler i henhold til SELSKABETS opgørelse, indtil slutaflæsning er foretaget i forbindelse med fraflytningen. SELSKABET fremsender et "Velkomstbrev" til den nye LEJER.

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

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

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

## **2.18 Leveringsbestemmelser**

Gældende leveringsbestemmelser, takstblad samt eventuel aflæsningsbog kan downloades fra SELSKABETS hjemmeside eller rekvireres ved henvendelse til SELSKABET.

## **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 følgende varsel:

### EJERE indtrådt før 1. januar 2010:

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

### EJERE indtrådt fra og med 1. januar 2010:

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

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

## **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 tilhørende SELSKABET.
- d) SELSKABETS omkostninger ved eventuel fjernelse af SELSKABETS ledninger på den udtrædendes ejendom, i det omfang sådanne ledninger alene vedrører den udtrædendes varmeforsyning.  
Hvis det ikke er muligt at overdrage den kapacitet, der er blevet ledig, til nye KUNDER, kan endvidere opkræves:

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

Den udtrædendes EJERS andel af SELSKABETS anlægsudgifter, med fradrag af foretagne afskrivninger, beregnes på grundlag af en af følgende fordelingsmetoder: 1. Den udtrædende EJERS andel af SELSKABETS samlede registrerede tilslutningsværdi eller 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 SELSKABETS formue.

### **2.22 Ledningsnettet kan blive liggende**

Hvis leveringsforholdet ophører, har SELSKABET 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**

I tilfælde af at en ejendom ikke rent fysisk kan forsynes med fjernvarme grundet nedrivning, større ombygning, brand eller anden større skade, kan der indgås aftale om, at betaling af den faste afgift stilles i bero i en angiven periode.

Såfremt KUNDEN ikke inden for den aftalte periode igen påbegynder at aftage varme, vil SELSKABET betragte KUNDEN/EJEREN som værende udtrådt.

Betaling af fast afgift kan, medmindre helt særlige forhold foreligger, som udgangspunkt maksimalt stilles i bero for en periode af et år.

## **3 DRIFT OG VEDLIGEHOLDELSE AF ANLÆG**

### **3.1 Varmelevering**

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

### **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 Bestemmelser for fjernvarmelevering".

### **3.4 Varmeinstallationens stand**

KUNDEN er ansvarlig for, at ejendommens varmeinstallation holdes i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og regulering.

Såfremt Kunden ikke vedligeholder eller passer anlægget forsvarligt, så der derved påføres SELSKABET tab eller ulemper skal KUNDEN dække disse tab.

Såfremt KUNDEN ikke efter henstilling retter de påtalte forhold, er SELSKABET 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, der tillige bør være registreret i Fjernvarmebranchens registreringsordning for service-montører (også kaldet FjR-ordningen).

### **3.6 Opretholdelse af forsyningen**

SELSKABET har pligt til at opretholde en regelmæssig forsyning med fjernvarme til rumopvarmning og fremstilling af varmt brugsvand. SELSKABET forbeholder sig ret til, så vidt muligt med forudgående varsel, at afbryde 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 SELSKABET er ansvarligt efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Over for erhvervsdrivende er SELSKABET ikke ansvarlig for driftstab, ej heller for avancetab eller andet indirekte tab. Erhvervsdrivende opfordres derfor til at tegne driftstabsforsikring.

### **3.7 Force majeure**

SELSKABET påtager sig intet ansvar for følgevirkninger af svigtende levering opstået ved naturkatastrofer, krig, oprør, hærværk, brand, eksplosioner, arbejdskonflikter eller andre forhold, som er uden for SELSKABETS kontrol.

SELSKABET fritages i disse situationer for leveringsforpligtelsen.

### **3.8 Adgang til varmeanlæg**

SELSKABETS 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 – såfremt det skyldes fejl eller forsømmelser fra hans side – ansvarlig for beskadigelse af SELSKABETS ejendom, jf. dansk rets almindelige erstatningsregler.

### **3.10 Ændring af leveringskonditioner**

SELSKABET 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 EJEREN med et varsel, jf. 8.3.

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

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

## **4 TARIFFER**

### **4.1 Tariffer**

SELSKABET udarbejder tarifferne under hensyntagen til Energitilsynets retningslinjer om kostægte tariffastsættelse, og tarifferne vil til enhver tid fremgå af SELSKABETS 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 tariffer.

### **4.2 BBR-registret**

Umiddelbart efter at tilslutningen til fjernvarme har fundet sted, anmelder EJER til BBR, at ejendommens opvarmningsform er ændret til fjernvarme.

De oplysninger, der er registreret i BBR, anvendes bl.a. som grundlag for effektbidraget/fast afgift, som indgår i fjernvarmetaksten.

EJEREN er ansvarlig for, at de til enhver tid i BBR registrerede oplysninger er korrekte.

### **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 effektbidraget, har KUNDEN pligt til at meddele dette til SELSKABET.

KUNDEN har i øvrigt pligt til straks at give SELSKABET meddelelse om enhver ændring, der har betydning for aftaleforholdet.

### **4.4 Takstbladet**

SELSKABETS takstblad er offentligt tilgængeligt på SELSKABETS hjemmeside [www.helsingefjernvarme.dk](http://www.helsingefjernvarme.dk) eller kan rekvireres ved henvendelse til SELSKABET.

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

## **5 MÅLING AF FJERNVARMEFORBRUG, HERUNDER ANVENDELSE AF FJERNAFLÆSNING**

### **5.1 Levering og placering af måleudstyr**

SELSKABET leverer det for afregning mellem KUNDE og SELSKAB nødvendige måleudstyr og bestemmer målerens antal, størrelse, type og placering. KUNDEN betaler elforbruget til måleren.

### **5.2 Ejerforhold**

Hovedmålere ejes og vedligeholdes af SELSKABET. SELSKABET 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 SELSKABET i tilfælde, hvor måleren beskadiges eller ødelægges af KUNDEN.

### **5.3 Flytning af hovedmålere**

Uden SELSKABETS godkendelse må hovedmålere ikke flyttes. De ved hovedmålere og hovedhaner anbragte plomber må kun brydes af SELSKABETS personale eller af personer bemyndiget dertil af SELSKABET.

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 SELSKABET berettiget til at kræve måleren flyttet for KUNDENS regning.

### **5.4 Bimåler**

Såfremt en KUNDE opsætter bimålere for intern fordeling af varmekonsumet, er dette SELSKABET uvedkommende.

### **5.5 Aflæsning af målere**

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

- Fjernaflæsning (foretages automatisk af SELSKABET)
- Kontrolaflæsning (foretages manuelt eller automatisk af SELSKABET).

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 SELSKABETS drift og/eller ledningsnet (varmetab, temperatursvingninger, svingende belastning, løbsk måler) samt forhold, der alene er nødvendige for den daglige drift og kundeservice.

Ved installationer, hvor måleren er fjernaflæst, foretager SELSKABET selv aflæsninger til brug for årsaflæsninger eller lovpligtige mellemaflæsninger.

### **5.6 Manglende aflæsning**

Kan aflæsning ikke opnås trods henvendelse fra SELSKABET, kan der udstedes regning baseret på et af SELSKABET beregnet forbrug (graddageberegning) i overensstemmelse med gældende regler herom.

## **5.7 Beskadigelse af måler**

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.

## **5.8 Afprøvning af måler**

SELSKABET er til enhver tid berettiget til for egen regning at udføre målerafprøvning, ligesom KUNDEN ved skriftlig henvendelse og mod betaling til SELSKABET kan forlange at få hovedmåleren afprøvet, jf. 5.10.

## **5.9 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 i "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering" fastsatte maksimalt tilladte afvigelser for målere og/eller i henhold til de af SELSKABET fastsatte afvigelser.

Hvis afvigelsen overskrider disse grænser, afholdes udgiften til såvel måleraflysning som målerafprøvning af SELSKABET, og afregning med KUNDEN reguleres.

## **5.10 Fejl ved hovedmåler skal meldes**

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 SELSKABET herom.

## **5.11 Tyveri**

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

# **6 BETALING MV.**

## **6.1 Betalingspligt**

Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering.

SELSKABET kan udskrive aconto-regninger. Antallet af aconto-regninger fastsættes af SELSKABET. Hvis forbruget ændrer sig i forhold til aconto-fastsættelsen, kan SELSKABET ændre de efterfølgende aconto-regninger.

SELSKABET kan endvidere regulere aconto-regningerne ved en general ændring af tariffer. Ændrer SELSKABET antallet af aconto-regninger, skal dette meddeles KUNDEN med 3 måneders varsel.

## **6.2 Årsafregning**

Endelig afregning af forbruget finder sted senest 2 måneder efter årsaflysningen og senest 2 måneder efter fraflytning fra ejendommen/lejemålet.

## **6.3 Afregning af fjernvarmeforbrug**

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 mv., og dette ikke

kan henføres til misbrug eller manglende vedligeholdelse, foretages beregning af forbruget, jf. Dansk Fjernvarmes til enhver tid gældende vejledning om beregning af fjernvarmeforbrug. SELSKABET er berettiget til at kræve betaling for sine meromkostninger til drift og administration som følge af et eventuelt merforbrug.

#### **6.4 Betalingsfrist**

Regninger vedrørende varmeforsyning 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. SELSKABETS takstblad samt renter, jf. den til enhver tid gældende rentelov.

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

#### **6.5 Rykker for betaling**

Når det konstateres at, en regning ikke er betalt rettidigt, udsendes et rykkerbrev indeholdende oplysning om følgende:

- At betalingsfristen er overskredet.
- At der ved udsendelse af rykkerbrevet er påløbet et rykkergebyr, som vil blive opkrævet ved næste aconto-regning eller ved årsopgørelsen.
- At såfremt regningsbeløbet ikke er indbetalt senest 10 dage efter rykkerbrevets betalingsdato, vil sagen overgå til inkasso ved advokat eller den forenklede inkassoprocedure.
- KUNDEN vil være forpligtet til at betale et inkassogebyr (fjernvarmeselskabets egne omkostninger ved behandling af restancen).
- at KUNDEN ved skriftlig eller personlig henvendelse til SELSKABET i almindelighed vil kunne træffe aftale om en betalingsordning, der normalt vil forudsætte, at restancen afvikles over højst 3 måneder, og at KUNDEN sideløbende med afdragene betaler eventuelle nye forfaldne regninger rettidigt.

#### **6.6 Inkasso**

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

- At den forlængede betalingsfrist er overskredet, og at der derfor vil blive opkrævet det varslede inkassogebyr, samt
- At restancen herefter overgår til inkasso ved advokat (eller den forenklede inkassoproces).
- Forsyningen kan afbrydes, hvis SELSKABET frygter for fremtidigt tab, og KUNDEN ikke stiller sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug ved bankgaranti, kautionsforsikring, depositum eller anden tilfredsstillende garanti, eller
- At der træffes aftale om en betalingsordning, hvilket dog ikke kan indrømmes, hvis inkassomeddelelsen er foranlediget af misligholdelse af en tidligere aftalt betalingsordning.
- Omkostningerne i forbindelse med betalingsordning, inkassobesøg, afbrydelse og reetablering af forsyning vil blive pålagt KUNDEN.
- Såfremt der er etableret et direkte kundeforhold med en LEJER, informerer SELSKABET samtidig EJE-REN om, at forsyningen kan blive afbrudt.

#### **6.7 Afbrydelse af varmeforsyningen**

Opfylder KUNDEN ikke de i 6.6 anførte betingelser, er SELSKABET berettiget til ved lukkebesøg hos KUNDEN at afbryde forsyningen, såfremt der ved lukkebesøget ikke opnås betaling af restancen eller stilles sikkerhed for fremtidige leverancer.

### **6.8 Genoptagelse af varmforsyning**

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. 6.6), eller
- Der indgås en betalingsordning, hvilket dog kun kan indrømmes, hvis tidligere indgået betalingsordning ikke er misligholdt.

### **6.9 Ejerskifte/lejerskifte**

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

Ved lejerskifte, hvor der er etableret et direkte kundeforhold, hæfter den hidtidige LEJER, respektive dennes bo, for alle krav i forbindelse med varmeleveringen indtil det tidspunkt, hvor LEJEREN har meddelt SELSKABET, at kundeforholdet ophører, jf. 2.17.

### **6.10 Sikkerhedsstillelse**

SELSKABET kan stille krav om sikkerhed for fremtidig levering i tilfælde, hvor der er nærliggende risiko for, at SELSKABET 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 sikkerhedsstillelse. Der kan kun stilles krav om sikkerhedsstillelse, såfremt KUNDEN, umiddelbart inden kravet stilles, har haft et uregelmæssigt betalingsmønster med gentagne overskridelser af betalingsfristerne.

### **6.11 Renter**

Hvis SELSKABET 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.

### **6.12 Gebyrer**

Gebyrernes størrelse fremgår af SELSKABETS til enhver tid gældende takstblad.



## **7 TILSYNS- OG KLAGEMYNDIGHED SAMT PRIVATLIVSPOLITIK**

### **7.1 Ankenævnet på Energiområdet - Det alternative tvistløsningsorgan**

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 civile klager, 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 varmforsyningsloven og regler udstedt i medfør af loven, f.eks. klager over priser og generelle leveringsbestemmelser.

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

Nævnenes Hus  
Energiklagenævnet  
Toldboden 2  
8800 Viborg  
Tlf.: 7240 5600 - [www.ekn.dk](http://www.ekn.dk) - [ekn@naevneneshus.dk](mailto: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 fjernvarmeselskabets e-mailadresse [kontor@helsingefjernvarme.dk](mailto:kontor@helsingefjernvarme.dk).

### **7.5 Datatilsynet**

Helsing Fjernvarme A.m.b.a. behandler kunders, leverandørers og ansattes personoplysninger i henhold til reglerne i Databeskyttelsesloven og Persondataforordningen.

Helsing Fjernvarmes privatlivspolitik kan hentes på SELSKABETS hjemmeside [www.helsingefjernvarme.dk](http://www.helsingefjernvarme.dk), og der kan stilles spørgsmål til SELSKABETS behandling af personoplysninger m.m. på [kontor@helsingefjernvarme.dk](mailto:kontor@helsingefjernvarme.dk).

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](http://www.datatilsynet.dk).

## **8 IKRAFTTRÆDEN OG ÆNDRING AF BESTEMMELSERNE**

### **8.1 Ikrafttræden**

Nærværende "Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering" er vedtaget af:

Helsinge Fjernvarme A.m.b.a. den 24. april 2019  
og anmeldt til Forsyningstilsynet.

Bestemmelserne træder i kraft den 1. oktober 2019

Ændringer vedtaget på bestyrelsesmøde d. 25-09-2024, hvorefter disse ændringer anmeldes til Forsyningstilsynet.

Ændringer træder i kraft pr. 01-01-2025 (3. mdr. varsel)

### **8.2 Ændringer**

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

### **8.3 Meddelelse om ændringer**

Meddelelse om ændringer af "Vedtægter", "Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering", "Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering" og "Takstblad" sker ved direkte henvendelse til EJER/LEJER. Meddelelse herom gives pr. brev eller via betalingsservicemeddelelsen.

Aktuel information om SELSKABETS til enhver tid gældende vedtægter m.v. kan ses på SELSKABETS hjemmeside på adressen [www.helsingefjernvarme.dk](http://www.helsingefjernvarme.dk) eller fås ved henvendelse til SELSKABET.