

**Solrød Fjernvarme a.m.b.a.**

**Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering**

01-01-2022

**ALMINDELIGE BESTEMMELSER FOR FJERNVARMELEVERING**

1.	Gyldighedsområde og definitioner m.v. ....	3
2.	Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning .....	4
3.	Drift og vedligeholdelse af anlæg .....	7
4.	Tariffer.....	9
5.	Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernaflæsning .....	9
6.	Betaling m.v. ....	10
7.	Tilsyns – og klagemyndighed samt privatlivspolitik .....	13
8.	Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne .....	14

## ALMINDELIGE BESTEMMELSER FOR FJERNVARMELEVERING

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

- 1.1 Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering er gældende for leveringsforholdet mellem Solrød Fjernvarme a.m.b.a. (SFV), Lerbækvej 17, 2680 Solrød Strand telefonnummer 56142814 , mail: post@sfv-amba.dk, og ejeren af ejendomme, 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 SFV og ejeren samt lejere med et direkte kundeforhold som forbrugeren.

- 1.2 Hvor det er teknisk gennemførligt, dvs. hvor der til den enkelte FORBRUGER forefindes et selvstændigt stik med mulighed for aflukning samt en selvstændig varmemåler, der ejes af SFV, skal betaling for varme - på ejerens anmodning - ske i et direkte kundeforhold mellem SFV og forbrugeren, uanset om forbrugeren er ejer, andelsbolighaver eller lejer.

Hæftelse for betaling af lejerens/andelsbolighavers løbende betalinger kan ikke pålægges ejendommens ejer.

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

- 1.3 Det retslige forhold mellem SFV og forbrugeren er foruden gennem "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" fastlagt gennem "Vedtægter", "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering", "Takstblad" og "Aftale om fjernvarmelevering".
- 1.4 I forbindelse med ejer-/lejerskifte fremsender SFV et "Velkomstbrev" til forbrugeren, med oplysning om forbrugers indtræden i aftaleforholdet.
- 1.5 Digital kommunikation mellem SFV og forbrugeren.

Forbrugeren er, medmindre forbrugeren er undtaget for krav om digital kommunikation, forpligtet til at sikre, at SFV under hele aftaleforløbet er underrettet om en gyldig mailadresse og et gyldigt mobilnummer til al nødvendig kommunikation mellem SFV og forbrugeren.

Forbrugeren er forpligtet til straks at ajourføre mailadresse og telefonnummer overfor selskabet eller selskabets repræsentant, såfremt disse ændres.

Nødvendig kommunikation mellem SFV og forbrugeren er al kommunikation, der vedrører aftalen om levering af fjernvarme og evt. andelshaverskab i SFV, herunder fremsendelse af oplysninger om driftsforhold, aftaler, faktureringsoplysninger, faktura, årsopgørelser, gebyrer, lukkevarsler, indkaldelse til generalforsamling, fjernvarmens dag m.m.

Gyldig mailadresse og gyldigt mobilnummer på forbrugeren kan også benyttes, hvis der er behov for kommunikation via sikker mail, hvis reglerne om bl.a. GDPR fordrer dette.

Forbrugeren er forpligtet til at tilslutte sig en digital postkasse f.eks. e-boks, hvis SFV benytter sig af en digital postudbyder.

Forbrugeren er forpligtet til at gøre SFV opmærksom på, hvis forbrugeren er undtaget for digital kommunikation.

## 2. Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning

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

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

2.2 Anmodning om en ejendoms tilslutning til fjernvarmeforsyningen fremsendes skriftligt til SFV af ejeren af ejendommen. I områder med tilslutningspligt giver kommunen pålæg om, hvornår tilslutning senest skal finde sted.

2.3 Ejeren stiller den fornødne plads til rådighed til brug for etablering af hovedhaner og hovedmålerarrangement m.v. Der må sikres SFV let adgang til måleraflæsning og vedligeholdelse, jf. 5.1.

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

2.5 SFV 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.

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

## Tilslutningsbidrag

2.6 Ejeren betaler tilslutningsbidrag, jf. SFVs takstblad, for at blive tilsluttet varmeforsyningen. Tilslutningsbidraget består af investeringsbidrag, stikledningsbidrag og evt. byggemodningsbidrag, jf. nedenstående. Betalingsbetingelserne fremgår af det til enhver tid gældende takstblad.

## Investeringsbidrag

- 2.7 Beregning af investeringsbidragets størrelse foretages af SFV, i henhold til gældende takstblad. På SFVs foranledning skal ejeren meddele de nødvendige oplysninger til brug for beregning af bidrag.
- 2.8 Såfremt der i ejendommen ønskes foretaget ændringer, som har indflydelse på beregning af investeringsbidraget, har ejeren pligt til inden ændringen skriftligt at meddele dette til SFV. I sådanne tilfælde kan SFV opkræve supplerende investeringsbidrag. SFV forbeholder sig ret til at foretage kontrolopmåling.

## Byggemodningsbidrag

- 2.9 SFV opkræver byggemodningsbidrag i forbindelse med nye udstykningsområder. Byggemodningsbidragets størrelse afhænger af de konkrete forhold i forbindelse med den enkelte byggemodning, men kan maksimalt udgøre SFVs faktiske omkostninger til etablering af hovedledninger i udstykningsområdet. Opkrævning af byggemodnings- bidrag fremgår af SFVs takstblad.

## Stikledning/stikledningsbidrag

- 2.10 Det ledningsnet, der etableres fra hovedledningen/fordelingsledningen til ejendommens hovedhaner, benævnes i det følgende som "stikledningen" Ejerens betaling for etablering af stikledningen udgør den af SFVs, for stikledningen faktiske sum der beregnes, ud fra den fysiske længde af stikledningen målt i tracéet fra ejendommens skel og ind til soklen på ejendommen. SFV fastsætter stikledningens placering efter aftale med ejeren, under hensyntagen til tekniske forhold.
- 2.11 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 SFV. Hvis stikledningen efter aftale med forbrugerne ikke er afsluttet med hovedhaner umiddelbart inden for husmuren overgår ejerskab og vedligeholdelse af de indvendige fjernvarmeledninger til forbrugeren. SFV's ejerskab og vedligeholdelse afsluttes i disse tilfælde ved husmur.
- 2.12 SFV kan etablere fælles stikledning til flere ejendomme med selvstændige varmemålere, hvis SFV finder det hensigtsmæssigt.
- 2.13 Det er ikke tilladt forbrugeren at bygge oven på hoved- eller stikledningen eller at ændre terræn over/omkring ledningerne. Må forbrugeren nødvendigvis foretage tilbygning over ledningen, overgår ledningen til husets interne installation, og der etableres hovedhaner og måler i skab ved den nye tilbygning for forbrugers regning. Evt. flytning af hoved- eller stikledning, sker for forbrugers regning.

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

Giver forhold hos forbrugeren anledning til flytning af hoved- eller stikledningen, udføres arbejdet af SFV efter aftale med ejeren og for dennes regning.

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

2.15 SFV har til enhver tid ret til at reparere eller udskifte ledningsnet på en forbrugers ejendom.

Efter udførte anlægs- og reparationsarbejder foretager SFV retablering til samme standard som før arbejdets påbegyndelse.

### Ejerskifte/lejerskifte

2.16 Ejerskifte skal meddeles SFV. I forbindelse med ejerskiftet skal hovedmåleren aflæses med henblik på udarbejdelse af opgørelse. Anmodning herom skal meddeles SFV senest 8 dage før ejerskifte. Såfremt SFV i stedet anvender selvaflæsning, skal selvaflæsningskortet, underskrevet af såvel hidtidig som ny ejer, fremsendes til SFV.

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 SFV. SFV fremsender et "Velkomstbrev" til den nye ejer.

Hvor der er etableret et direkte kundeforhold, jf. 1.1 og 1.2, skal lejerskifte meddeles SFV. I forbindelse med lejerskifte skal måleren aflæses med henblik på udarbejdelse af opgørelse. Anmodning herom skal meddeles SFV senest 8 dage før aflæsning ønskes foretaget. Såfremt SFV i stedet anvender selvaflæsning, skal selvaflæsningskortet fremsendes til SFV.

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

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

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

2.17 Gældende leveringsbestemmelser, takstblad samt eventuel aflæsningsbog kan rekvireres på SFV.

### Udtrædelsesvilkår (se vedtægter)

2.18 Andelshavere indtrådt før 1. januar 2010:  
Andelshavere, der er indtrådt før 1. januar 2010, kan udtræde af selskabet med 18 måneders skriftligt varsel til et regnskabsårs udløb.

Andelshavere indtrådt fra og med den 1. januar 2010:

Andelshavere, der er indtrådt fra og med den 1. januar 2010, kan udtræde af selskabet med en måneds skriftligt varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder fra aftalens indgåelse.

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

- 2.19 Udtrædelsen er betinget af at følgende er betalt:
- a. Skyldige beløb i henhold til årsopgørelsen.
  - b. Skyldige bidrag.
  - c. Det fulde beløb til dækning af udgifter ved afbrydelse af stikledningen ved fordelingsledningen, nedtagning af måler og andet tilhørende SFV.
  - d. SFVs omkostninger ved eventuel fjernelse af de SFV tilhørende ledninger på den udtrædendes ejendom i det omfang sådanne ledninger alene vedrører den udtrædendes forsyning.
  - e. En godtgørelse for udtrædelse. Godtgørelsen opgøres på opsigelsestidspunktet på grundlag af den senest anmeldte priseftersyn til Energitilsynet. Godtgørelsen beregnes som den udtrædendes andel af selskabets samlede anlægsudgifter med fradrag af de afskrivninger, der har været indregnet i priserne.

Den udtrædendes andel af selskabets anlægsudgifter, med fradrag af foretagne afskrivninger, beregnes på grundlag af den udtrædende andelshavers andel af selskabets samlede registrerede tilslutningsværdi, afgiftspligtige areal, rumfang, hedeplade etc. i regnskabsåret inden opsigelsen.

- 2.20 En udtrædende andelshaver har ikke krav på nogen andel af SFVs formue.
- 2.21 Hvis leveringsforholdet ophører, har SFV 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 forsyningsloven anvendes.
- 2.22 Ledninger der tilfører naboejendomme ydelser, fjernes ikke, og den udtrædende er forpligtet til, efter forlangende fra selskabet, at lade selskabet tinglyse sædvanlig deklARATION om sådanne ledningers fortsatte beliggenhed, eftersyn og reparation.
- 2.23 Ved evt. udtrædelse, fjernes "blinde" rør i offentlige arealer på forbrugers regning.

### 3. Drift og vedligeholdelse af anlæg

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

- 3.2 Fjernvarmevandet må kun benyttes til cirkulering i ejendommens varmeinstallation. FORBRUGEREN er ansvarlig for, at der ikke sker aftapning eller spild af fjernvarmevand fra anlægget.
- 3.3 Ejendommens varmeinstallation (varmeanlæg og vandvarmer respektive varmeveksler) skal dimensioneres, styres, reguleres og overvåges således, at fjernvarmevandet afkøles i henhold til "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering".
- 3.4 Forbrugeren er ansvarlig for, at ejendommens varmeinstallation holdes i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og regulering. Såfremt forbrugeren udviser uagtsomhed ved vedligeholdelse eller pasning af anlægget, således at der derved påføres SFV tab eller ulemper, og forbrugeren ikke efter henstilling retter de påtalte forhold, er SFV berettiget til at bringe forholdene i orden for forbrugers regning, og tillige, hvis sikkerhedsmæssige grunde taler herfor, at afbryde fjernvarmeforsyningen, indtil forholdene er bragt i orden
- 3.5 Til enhver udførelse af arbejder på ejendommens varmeinstallation bør anvendes firmaer med autorisation som VVS-installatør, der tillige er registreret i Fjernvarmebranchen registreringsordning for servicemontører (også kaldet Fjr-ordningen)
- 3.6 SFV har pligt til at søge opretholdt en regelmæssig forsyning med fjernvarme til rumopvarmning og fremstilling af varmt brugsvand. SFV 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 SFV er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Over for erhvervsdrivende er SFV ikke ansvarlig for driftstab, ej heller for avancement eller andet indirekte tab, med mindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed fra SFVs side. Erhvervsdrivende opfordres derfor til at tegne driftstabsforsikring.

- 3.7 SFV 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 SFVs kontrol.

SFV fritages i disse situationer for leveringsforpligtelsen.

- 3.8 SFVs personale er i rimeligt omfang til rådighed for FORBRUGEREN med information om fjernvarmeanlæggets etablering, drift og betjening samt påvisning af eventuelle fejl.
- 3.9 SFVs 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.



- 3.10 Forbrugeren er - såfremt det skyldes fejl eller forsømmelser fra hans side - ansvarlig for beskadigelse af SFVs ejendom.
- 3.11 SFV er til enhver tid berettiget til at ændre leveringskonditioner, f.eks. ændring af tryk og temperatur, som myndighederne foreskriver eller anbefaler.

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

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

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

#### 4. Tariffer

- 4.1 SFV udarbejder tarifferne under hensyntagen til Energitilsynets retningslinjer om kostægte tariffastsættelse, og tarifferne vil til enhver tid fremgå af SFVs takstblad. Afregning af bidrag af enhver art, der indgår som led i fjernvarmeforsyningen, finder sted efter de til enhver tid gældende og til Energitilsynet anmeldte tariffer.
- 4.2 Forbrugeren er forpligtet til at meddele SFV enhver ændring, der har indflydelse på afregningen.
- 4.3 SFV er forpligtet til at oplyse såvel ejer som lejer med direkte kundeforhold om tariffer og om ændringer af disse.

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

- 5.1 SFV leverer det for afregning mellem forbruger og SFV nødvendige måleudstyr og bestemmer målernes antal, størrelse, type og placering.
- 5.2 Hovedmålere ejes og vedligeholdes af SFV og stilles til rådighed for forbrugeren mod målerleje, jf. takstblad.
- 5.3 Med henblik på afregningen af fjernvarmeforbruget foretages periodiske aflæsninger af hovedmålere. SFVs personale skal have uhindret adgang til hovedmålere, jf. 3.9.

SFV anvender, hvor dette er muligt, fjernaflæsning af måleren.

- 5.4 På SFVs anmodning skal forbrugeren foretage aflæsning af hovedmålere og indsende aflæsningskort inden for et af SFV fastsat tidsrum. Ved installationer, hvor måleren er fjernaflæst, foretager SFV selv aflæsning af årsforbruget ultimo december, ligesom det vil fremgå af SFVs hjemmeside. Alle forbrugere kan ved hjælp af udleveret pinkode, via SFVs hjemmeside se tidspunktet for og resultatet af aflæsningen.

- 5.5 Modtager SFV ikke en forbrugers aflæsningskort, eller kan aflæsning ikke opnås ved SFVs henvendelse, kan der udstedes regning baseret på et af SFV beregnet forbrug i overensstemmelse med gældende regler herom
- 5.6 SFV er berettiget til at opkræve betaling for måleraflæsninger, som rekvireres af forbrugeren, med mindre disse udgifter i henhold til Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering skal afholdes af SFV.
- 5.7 Såfremt der konstateres fejl ved målingen eller der er klar uoverensstemmelse mellem det af hovedmåleren registrerede og det sandsynlige forbrug, kontrolleres måleren for eventuelle fejl, og forbruget fastsættes efter de til enhver tid gældende regler for beregnet forbrug, og betalingen reguleres i overensstemmelse hermed. Såfremt forbrugeren kan dokumentere, at forbruget har været atypisk i afregningsperioden, tages der hensyn til dette i fastsættelsen af forbruget.  
Hvis afvigelsen overskrider disse grænser, afholdes udgiften til såvel måler-aflæsning som målerafprøvning af SFV, og afregning med forbrugeren reguleres, jf. Dansk Fjernvarmes vejledning om beregning af fjernvarmeforbrug.
- 5.8 Såfremt forbrugeren har eller burde have en formodning om, at måleren er beskadiget, registrerer forkert eller står stille, er forbrugeren forpligtet til omgående at underrette SFV herom.
- 5.9 Ved installationer med fjernaflæsning kan der foretages hyppige/løbende aflæsninger, uden efterfølgende afregning, udelukkende for afklaring af forhold vedrørende SFVs drift og/eller ledningsnet (varmetab, temperatursvingninger, svingende belastning, løbsk måler) samt forhold, der alene er nødvendige for den daglige drift og forbrugerservice.

## 6. Betaling m.v.

- 6.1 Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering.  
  
SFV kan udskrive 4 acontoregninger, SFV kan vedtage at ændre de efterfølgende acontoregninger.  
  
SFV kan endvidere regulere acontoregninger i takt med omkostningsændringer.
- 6.2 Endelig afregning af forbruget finder sted senest 4 måneder efter årsaflæsningen pr. 31/12, og senest 3 måneder efter fraflytning fra ejendommen/lejemålet.
- 6.3 Der er betalingspligt for al fjernvarmelevering. Hvis der konstateres et unormalt forbrug forårsaget af en defekt varmeinstallation og/eller fejlbetjening af varmeinstallationen, defekt måler, målerstop etc., og dette ikke kan henføres til misbrug eller manglende vedligeholdelse, foretages beregning af forbruget, jf. Dansk Fjernvarmes til enhver tid gældende vejledning om Beregning af fjernvarmeforbrug. SFV er berettiget til at kræve betaling for sine meromkostninger til drift og administration som følge af et eventuelt merforbrug.

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

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

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

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

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

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

6.7 Opfylder forbrugeren ikke de i 6.6 anførte betingelser, er SFV berettiget til ved inkassobesøg hos forbrugeren at afbryde forsyningen, såfremt der ved inkassobesøget ikke opnås betaling af restancen eller stilles sikkerhed for fremtidige leverancer.

6.8 Forsyningen genoptages, når

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

6.9 Ved ejerskifte hæfter den hidtidige ejer, respektive dennes bo, for alle krav i forbindelse med varmelieferingen, 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 varmelieferingen, indtil det tidspunkt, hvor lejeren har meddelt SFV, at kundeforholdet ophører, jf. 2.16.

#### Depositum/anden sikkerhedsstillelse

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

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

Som alt overvejende hovedregel tilbagebetales/afvikles sikkerhedsstillelse, når forbrugeren i et år har betalt til tiden.

#### Renter

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

6.12 Standardgebyrer på varmeområdet.  
Gebyrernes størrelse fremgår af SFVs 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.: 41 71 50 00  
[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.

### 7.2. Energitilsynet

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

Energitilsynet  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
Tlf.: 41 71 54 00  
[www.energitilsynet.dk](http://www.energitilsynet.dk)  
[post@energitilsynet.dk](mailto:post@energitilsynet.dk)

### 7.3. Energiklagenævnet

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

Energiklagenævnet  
Frederiksborggade 15  
1360 København K  
Tlf.: 33 95 57 85  
[www.ekn.dk](http://www.ekn.dk)  
[ekn@ekn.dk](mailto:ekn@ekn.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 [post@sfv-amba.dk](mailto:post@sfv-amba.dk).

## 7.5 Datatilsynet

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

Solrød Fjernvarmes privatlivspolitik kan hentes på vores hjemmeside [www.sfv-amba.dk](http://www.sfv-amba.dk), og der kan stilles spørgsmål til vores behandling af personoplysninger m.m. på [post@sfv-amba.dk](mailto:post@sfv-amba.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 SFV er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne.

### 8.2 Ændringer

Meddelelse om ændringer af "Vedtægter", "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering", "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering" og "Takstblad" sker ved direkte henvendelse til ejer. Meddelelse herom gives pr. brev eller via BETALINGSSERVICE - meddelelsen.

Aktuel information om SFVs til enhver tid gældende vedtægter m.v. kan ses på SFVs hjemmeside på adressen [www.sfv-amba.dk](http://www.sfv-amba.dk) eller fås ved henvendelse til SFV.

8.3 Sidst godkendt på bestyrelsesmøde den 4. november 2021 og anmeldt til Forsyningstilsynet.