



**ALMINDELIGE
BESTEMMELSER
FOR
FJERNVARMELEVERING**

Gældende for

**Nivå Fjernvarme
Norfors Fjernvarme
Fredensborg Fjernvarme**

I/S Norfors
Savsvinget 2
2970 Hørsholm
Tlf. 45 16 05 00
Fax. 45 16 05 11
Mail: norfors@norfors.dk
CVR nummer: 14748539

Version 2020.01

INDHOLD

ALMINDELIGE BESTEMMELSER FOR FJERNVARMELEVERING

1. Gyldighedsområde og definitioner	3
2. Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning	3
3. Drift og vedligeholdelse af anlæg	7
4. Tariffer	8
5. Måling af fjernvarmeforbrug	9
6. Betaling m.v.	10
7. Tilsyns- og klagemyndighed mv. samt privatlivspolitik	12
8. Ikrafttrædelse og ændring af bestemmelserne	14

ALMINDELIGE BESTEMMELSER FOR FJERNVARMELEVERING

1. Gyldighedsområde og definitioner

- 1.1. Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering er gældende i forholdet mellem Norfors Fjernvarme, Fredensborg Fjernvarme og Nivå Fjernvarme, i det følgende kaldt VÆRKET, og ejeren/ejerne af ejendomme, der er tilsluttet fjernvarmeforsyningen, i det følgende kaldt FORBRUGEREN.
- 1.2. Bestemmelserne er alene gældende for leveringsforholdet mellem VÆRKET og FORBRUGEREN. Leveringsforholdet mellem en ejer og dennes lejere er VÆRKET uvedkommende. Hvis FORBRUGEREN er en sammenslutning af flere ejere (forening), er leveringsforholdet mellem FORBRUGEREN og den enkelte ejer VÆRKET uvedkommende.
- 1.3. Det retlige forhold mellem VÆRKET og FORBRUGEREN er i prioriteret rækkefølge fastlagt gennem "Aftale om fjernvarmelevering", "Velkomstbrev", "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering", "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering" og "Takstblad".
- 1.4. I forbindelse med ejerskifte fremsender VÆRKET et "Velkomstbrev" til FORBRUGEREN, med oplysninger om FORBRUGERENS indtræden i aftaleforholdet.
- 1.5. VÆRKET er en afdeling af I/S Norfors, der varetager alle VÆRKETS interesser og forpligtelser.

2. Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning

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

VÆRKET afgør i de enkelte tilfælde, om tilslutning kan finde sted.
- 2.2 Anmodning om en ejendoms tilslutning til fjernvarmeforsyningen fremsendes skriftligt til VÆRKET af ejeren/ejerne af ejendommen.
- 2.3 FORBRUGEREN stiller den fornødne plads til rådighed til brug for etablering af hovedhaner og hovedmålerarrangement m.v.

Der må sikres VÆRKET let adgang til måleraflæsning og vedligeholdelse.
- 2.4 Hvis det er nødvendigt, at ændre interne ledninger m.v. på ejendommens område for at fjernvarmestikledningen kan etableres, skal dette ske på forbrugerens foranledning, og omkostningerne hertil påhviler FORBRUGEREN.
- 2.5 FORBRUGEREN skal tåle, at der føres fjernvarmeledninger gennem ejendommens grund, kælder m.v. til forsyning af andre ejendomme, for så vidt

der derved ikke skabes væsentlige hindringer for rummenes eller grundens udnyttelse. Kun i særlige tilfælde kan VÆRKET yde ulempegodtgørelse.

VÆRKET etablerer og vedligeholder dette ledningsnet.

VÆRKET er ansvarlig for skader, der sker som følge af dette ledningsnets etablering, drift og vedligeholdelse, hvorfor VÆRKET til enhver tid skal have adgang til at foretage de nødvendige eftersyn og reparationer.

Hvis FORBRUGEREN ønsker at foretage til- eller nybygninger på en sådan måde, at de eksisterende fjernvarmeledninger til forsyning af andre fjernvarmeforbrugere er til hinder herfor, skal VÆRKET udføre og bekoste de herved nødvendige ændringer, med mindre der er ydet ulempegodtgørelse for ledningernes tilstedeværelse. FORBRUGEREN er i alle tilfælde forpligtet til at anvise en anden egnet placering på ejendommen.

- 2.6 Hvis leveringsforholdet ophører, har VÆRKET ret til at lade ledningsnettet blive liggende og har fortsat adgang til drift, eftersyn og reparation af dette.
- 2.7 Såfremt VÆRKET finder det fornødent i de i pkt. 2.5 og 2.6 angivne tilfælde, skal VÆRKET være berettiget til at fordre tinglyst deklaration til sikring af VÆRKETs ret. Omkostninger herved betales af VÆRKET.

Tilslutningsafgift

- 2.8 FORBRUGEREN betaler tilslutningsafgift, jf. VÆRKETs tarif, for at blive tilsluttet varmforsyningen. Denne afgift forfalder til betaling inden stikledningen etableres.
- 2.9 Tilslutningsafgiftens størrelse fastsættes af VÆRKET. På VÆRKETs foranledning skal FORBRUGEREN meddele de nødvendige oplysninger til brug for beregning af afgifter.
- 2.10 Såfremt der i ejendommen ønskes foretaget ændringer, som har indflydelse på beregning af tilslutningsafgiften, har FORBRUGEREN pligt til inden ændringen, skriftligt at anmelde dette til VÆRKET, som i så tilfælde kan opkræve supplerende tilslutningsafgift. VÆRKET forbeholder sig ret til at foretage kontrolopmåling.

Stikledning/stikledningsafgift

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

Forbrugerens betaling for etablering af stikledningen fremgår af VÆRKETs tarif. VÆRKET fastsætter stikledningens placering efter aftale med FORBRUGEREN, dog under hensyntagen til tekniske forhold i hoved- eller fordelingsnettet.

- 2.12 Mindre stikledninger afsluttes normalt i et husindføringsskab på ejendommens ydermur. Såfremt dette ikke er muligt, samt ved større stik, afsluttes stikledningen umiddelbart indenfor ejendommens ydermur med hovedhaner i ejendommens varmerum eller i andet tilgængeligt rum.

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

- 2.13 VÆRKET kan etablere fælles stikledning til en eller flere ejendomme med selvstændige varmemålere, såfremt VÆRKET finder det hensigtsmæssigt.

- 2.14 Det er ikke tilladt FORBRUGEREN at bygge oven på stikledningen eller at ændre terræn over/omkring stikledningen i væsentligt omfang. Må FORBRUGEREN nødvendigvis foretage tilbygning over stikledningen, overgår stikledningen til husets interne installation, og der etableres hovedhaner og måler i skab ved den nye tilbygning for FORBRUGERENS regning.

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

Giver forhold hos FORBRUGEREN anledning til flytning af stikledningen, udføres arbejdet af VÆRKET for forbrugerens regning (jf. 2.11).

- 2.15 Hvis en stikledning ved forøget varmebehov bliver for lille, omlægges den af VÆRKET efter nærmere aftale med FORBRUGEREN. De faktiske udgifter hertil betales af FORBRUGEREN.

- 2.16 VÆRKET har til enhver tid ret til at reparere eller udskifte ledningsnet på forbrugerens ejendom.

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

Ejerskifte

- 2.17 Ejerskifte skal meddeles VÆRKET. I forbindelse med et ejerskifte skal hovedmålaren aflæses, og anmodning herom skal tilgå VÆRKET senest 8 dage før ejerskifte.

Den hidtidige ejer er forpligtet til at betale såvel faste afgifter som forbrugsafgifter efter måler indtil ejerforholdets ophør, jf. pkt. 6.9 og skal drage omsorg for, at den nye ejer indtræder i den hidtidige ejers forpligtelser overfor VÆRKET, med de rettigheder og pligter der følger af værket's almindelige leveringsbestemmelser mv. VÆRKET fremsender et "Velkomstbrev" til den nye ejer.

- 2.18 Gældende leveringsbestemmelser, tariffer samt eventuelle kontrolark kan rekvireres hos VÆRKET.

Udtrædelsesvilkår

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

Ejere indtrådt fra og med 1. januar 2010:

Ejere, der er indtrådt fra og med den 1. januar 2010, kan udtræde af VÆRKET 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 På udtrædelsestidspunktet forpligter FORBRUGEREN sig til at betale:

- a) Afgifter i henhold til årsopgørelse.
- b) Skyldige afgifter.
- c) Et beløb til dækning af udgifter ved afbrydelse af stikledningen ved hoved/fordelingsledningen, nedtagning af måler og andet tilhørende VÆRKET.
- d) VÆRKETs omkostninger ved en eventuel fjernelse af de af VÆRKET tilhørende ledninger på forbrugerens ejendom, i det omfang sådanne ledninger alene vedrører forbrugerens varmforsyning.

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

- e) Andel af anlægs- og renoveringsudgifter, der er specificeret i VÆRKETs og I/S Norfors' regnskab tidligere end datoen for kontraktens opsigelse, hvorpå VÆRKET og I/S Norfors foretager afskrivninger. Beløbet beregnes som forbrugerens andel af de samlede anlægsudgifter på opgørelsestidspunktet, med fradrag af de afskrivninger der har været indregnet i priserne.

Forbrugerens andel af ovennævnte anlægsudgifter med fradrag af foretagne afskrivninger beregnes på grundlag af den udtrædende forbrugers andel af VÆRKETs samlede registrerede tilslutningsværdi (afgiftspligtige rumfang) i regnskabsåret inden opsigelsen.

- 2.21 En udtrædende forbruger har ikke krav på nogen andel af VÆRKETs eller Norfors' formue.
- 2.22 Ledninger der forsyner naboejendomme fjernes ikke, og den udtrædende skal tåle, at der på ejendommen tinglyses deklaration til sikring af ledningernes fortsatte forbliven, eftersyn og reparation (jf. dog 2.5).

3. Drift og vedligeholdelse af anlæg

- 3.1 Varmen leveres som cirkulerende varmt vand (fjernvarmevand) med en temperatur, der af VÆRKET kan reguleres såvel efter årstiderne som inden for 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 (varmeveksler og eventuel vandvarmer) 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 VÆRKET tab eller ulemper, og FORBRUGEREN ikke efter henstilling retter de påtalte forhold, er VÆRKET berettiget til at bringe forholdene i orden for forbrugerens 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 skal anvendes firmaer med autorisation som VVS-installatør, jf. ”Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering” afsnit 3.
- 3.6 VÆRKET har pligt til at søge opretholdt en regelmæssig forsyning med fjernvarme til rumopvarmning og fremstilling af varmt brugsvand. VÆRKET forbeholder sig ret til, så vidt muligt med forudgående varsel, at standse forsyningen for udførelse af nyttilslutninger, ledningsændringer og reparationer. Større ledningsarbejder vil så vidt muligt blive udført udenfor 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 forbruger køb gælder købelovens regler. Overfor erhvervsdrivende er VÆRKET ikke ansvarlig for driftstab, ej heller for avance tab eller andet indirekte tab, medmindre der foreligger fortsæt eller grov uagtsomhed fra VÆRKETs side. Erhvervsdrivende opfordres derfor til at tegne driftstabsforsikring.

- 3.7 VÆRKET påtager sig intet ansvar for følgevirkninger af svigtende levering, opstået ved naturkatastrofe, krig, oprør, hærværk, brand, eksplosion, arbejdskonflikt eller andre forhold som er udenfor VÆRKETs kontrol.

VÆRKET fritages i disse situationer for leveringsforpligtigelsen.

- 3.8 VÆRKETs personale er i rimeligt omfang til rådighed for FORBRUGEREN med information om fjernvarmeanlæggets drift og betjening samt påvisning af eventuelle fejl.
- 3.9 VÆRKETs personale skal, så længe ejendommen er tilsluttet fjernvarmeforsyningen, mod behørig legitimation, til enhver tid have adgang til alle dele af ejendommens primære varmeanlæg for eftersyn, trykprøvning, aflæsning samt afbrydelse.
- 3.10 FORBRUGEREN er ansvarlig for beskadigelse af VÆRKETs ejendom, med mindre beskadigelsen har sin årsag i forhold, der ligger udenfor den fjernvarmeforsynede ejendom, almindelig slitage eller manglende tilsyn og vedligeholdelse fra VÆRKETs side.
- 3.11 VÆRKET 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 VÆRKET, uden at der derved skal betales udtrædelsesgodtgørelse eller afbrydelsesomkostninger.

4. Tariffer

- 4.1 Afregning af afgifter af enhver art, der indgår som led i fjernvarmeforsyningen, finder sted efter de til enhver tid gældende og til Energitilsynet anmeldte tariffer, som er oplyst i VÆRKETs takstblad.
- 4.2 FORBRUGEREN er forpligtet at meddele VÆRKET enhver ændring, der har indflydelse på afregningen.
- 4.3 VÆRKET er forpligtet til at oplyse FORBRUGEREN om tariffer og om ændringer af disse.

5. Måling af fjernvarmeforbrug

- 5.1 VÆRKET leverer det for afregning mellem FORBRUGEREN og VÆRKET nødvendige måleudstyr og bestemmer målernes antal, størrelse, type og placering.
- 5.2 Hovedmålere ejes og vedligeholdes af VÆRKET. Hovedmålere udskiftes efter nærmere fastsatte regler.
- VÆRKET er i øvrigt berettiget til at udskifte hovedmålere, når det findes påkrævet.
- 5.3 Uden VÆRKETs godkendelse må hovedmålere ikke flyttes. De ved hovedmålere og ventiler anbragte plomber må kun brydes af VÆRKETs personale eller af VÆRKET dertil bemyndigede personer.
- 5.4 Såfremt en FORBRUGEREN opsætter bimålere for intern fordeling af varmeforbruget er dette VÆRKET uvedkommende.
- 5.5 Med henblik på afregningen af fjernvarmeforbruget foretages periodiske aflæsninger af hovedmålere. VÆRKETs personale skal have uhindret adgang til hovedmålere (jf. pkt. 3.9). VÆRKET anvender, hvor dette er muligt, fjernaflæsning af måleren.
- 5.6 På VÆRKETs anmodning foretager FORBRUGEREN aflæsning af hovedmålere og indsender aflæsningskort inden for et af VÆRKET fastsat tidsrum.
- Ved installationer, hvor måleren er fjernaflæst, foretager VÆRKET selv aflæsning. FORBRUGEREN vil på forhånd modtage meddelelse om tidspunkt gennem dagspressen, ligesom det vil fremgå af VÆRKETs hjemmeside.
- 5.7 Modtager VÆRKET ikke en forbrugers aflæsningskort eller kan aflæsning ikke opnås ved VÆRKETs henvendelse, kan der udstedes regning baseret på et af VÆRKET beregnet forbrug i.h.t. graddageprincippet.
- 5.8 VÆRKET er berettiget til at opkræve betaling for måler aflæsninger som rekvireres af FORBRUGEREN, medmindre disse udgifter i.h.t. pkt. 5.11 skal afholdes af VÆRKET.
- 5.9 Såfremt der konstateres fejl ved målingen eller klar uoverensstemmelse mellem det på hovedmåleren registrerede og det sandsynlige forbrug, fastsættes forbruget 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 fastsættelse af forbruget.
- 5.10 VÆRKET er til enhver tid berettiget til for egen regning at udføre målerafprøvning, ligesom FORBRUGEREN ved skriftlig henvendelse og mod betaling til VÆRKET kan forlange hovedmåleren afprøvet (jf. pkt. 5.11).

5.11 Hovedmålere anses at vise rigtigt, når denne ved afprøvning indenfor deres måleområde har en maksimal afvigelse, som ikke overskrider de i ”Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering” fastsatte maksimalt tilladelige afvigelser for målere.

Hvis afvigelsen overskrider disse grænser, afholdes udgiften til såvel måler aflæsning som målerafprøvning af VÆRKET, og afregning med FORBRUGEREN reguleres, jf. Dansk Fjernvarmes vejledning om beregning af fjernvarmeforbrug.

5.12 Såfremt FORBRUGEREN har eller burde have formodning om, at måleren er beskadiget, registrerer forkert eller står stille, er FORBRUGEREN forpligtet til omgående at underrette VÆRKET herom.

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

Målerdata anvendes kun til brug af ovenstående forsyningsformål.

6. Betaling m.v.

6.1 Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering.

VÆRKET kan udskrive et antal aconto regninger. Antallet af aconto regninger fastsættes af VÆRKET. Hvis forbruget ændrer sig i forhold til aconto fastsættelsen, kan VÆRKET vedtage at ændre de efterfølgende aconto regninger.

VÆRKET kan endvidere regulere acontoregninger i takt med omkostningsændringer.

6.2 Endelig afregning af forbruget finder sted senest 3 måneder efter års aflæsningen, og senest 3 måneder efter fraflytning fra ejendommen.

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. VÆRKET 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 og til den af VÆRKET udpegede betalingsadresse. Sker betalingen ikke rettidigt, er FORBRUGEREN forpligtet at betale et rykkergebyr, jf. VÆRKETs takstblad og renter, jf. den til enhver tid gældende rentelov.

Gebyret, der dækker VÆRKETs omkostninger som følge af restancen, skal sammen med eventuelle renter fremgå af regningen.

6.5 Er betaling af det skyldige beløb ikke sket inden for den anførte betalingsfrist, fremsender VÆRKET en erindringskrivelse, hvoraf det fremgår:

- at betalingsfristen er overskredet, og at der derfor på årsafregningen vil blive opkrævet det forannævnte restancegebyr og renter,
- at såfremt regningsbeløbet ikke er indbetalt senest 10 dage efter erindringskrivelsens dato, vil sagen overgå til inkasso og forsyningen til FORBRUGEREN blive afbrudt, og FORBRUGEREN vil være forpligtet til at betale et inkassogebyr, hvis størrelse fastsættes af VÆRKET. VÆRKET vil desuden forlange sikkerhed for betaling af fremtidige leverancer,
- at FORBRUGEREN ved skriftlig eller personlig henvendelse til VÆRKET 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 indenfor den i erindringskrivelsen anførte frist har betalt det skyldige beløb eller truffet aftale med VÆRKET om en betalingsordning, eller hvis en således truffet aftale er misligholdt, fremsender VÆRKET 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, hvilket indebærer, at forsyningen til FORBRUGEREN vil blive afbrudt om 8 dage, med mindre restancen betales forinden, eller der stilles sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug, ved bankgaranti, kautionforsikring, 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,
- at omkostningerne i forbindelse med en betalingsordning, inkassobesøg, afbrydelse og retablering af forsyning vil blive pålagt FORBRUGEREN.

6.7 Opfylder FORBRUGEREN ikke de i pkt. 6.6 anførte betingelser, er VÆRKET berettiget til ved inkassobesøg hos FORBRUGEREN, at afbryde forsyningen, såfremt betaling af restancen ikke opnås ved besøget. Eventuelle følger af afbrydelsen af varmforsyning er VÆRKET uvedkommende.

- 6.8 Forsyning kan genoptages, når
- restancen med påløbne gebyrer, omkostninger vedrørende afbrydelse og genoplukning samt eventuelle renter og omkostninger ved restancens inddrivelse er betalt, eller
 - der er stillet sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug (jf. pkt. 6.6), eller
 - der indgås en betalingsordning, hvilket dog kun kan inddrømmes, 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 varmeleveringen, indtil leveringsforholdet ophører eller overgår til ny ejer efter meddelelse om ejerskifte, jf. pkt. 2.17.

- 6.10 Depositum/anden sikkerhedsstillelse

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

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

- 6.11 Renter

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

7. Tilsyns- og klagemyndighed mv. samt privatlivspolitik.

7.1. Ankenævnet for Energiområdet – Det alternative tvistløsningsorgan

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: 41 71 54 00
www.energianke.dk
post@energianke.dk

Ankenævnet for Energiområdet varetager de konkrete civilretslige forbrugerklager, som f.eks. klager over målt forbrug, restanceinddrivelse, forsyningsafbrydelse, flytteafregning, ejerskifte, udtrædelsesgodtgørelse mm.

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

7.2 **Forsyningstilsynet**

Forsyningsbehandler klager over generelle forhold efter varmforsyningsloven og regler udstedt i medfør af loven, feks. klager over priser og generelle leveringsbestemmelser.

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: 41 71 54 00
www.forsyningstilsynet.dk
post@forsyningstilsynet.dk

7.3 **Energiklagenævnet**

Når Forsyningstilsynet har truffet sin afgørelse, kan KUNDEN inden 4 uger anke afgørelsen ved at sende en klage til Energiklagenævnet.

Energiklagenævnet
Frederiksborggade 15
1360 København K
Tlf. 33 95 57 85
www.ekn.dk
ekn@ekn.dk

7.4 **EU's klageportal**

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelsen 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 Norfors's e-mailadresse: norfors@norfors.dk

7.5 **Datatilsynet og Privatlivspolitik**

Norfors behandler kunders, leverandører og ansattes personoplysninger i henhold til reglerne i Databeskyttelsesloven og Persondataforordningen.

Norfors's privatlivspolitik kan hentes på vores hjemmeside www.norfors.dk, og der kan stilles spørgsmål til vores behandling af personoplysninger mv.

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, og de kan også kontaktes på tlf. 33 19 32 00 eller på dt@datatilsynet.dk.

8 Ikrafttrædelse og ændring af bestemmelserne

- 8.1 Nærværende ”Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering” er udarbejdet af I/S Norfors i december 2019, og anmeldt til Forsyningstilsynet den 28.01.2020.
- 8.2 I/S Norfors er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne.
- 8.3 Ændringer
Meddelelse om ændring af "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering", "Tekniske bestemmelser" og "Takstblad" sker ved direkte henvendelse til ejer. Meddelelse herom gives pr. brev eller via betalingservice – meddelelse.
- 8.4 Bestemmelserne er tilgængelige på www.norfors.dk.
