

**ALMINDELIGE
BESTEMMELSER
FOR
FJERNVARMELEVERING**



**HOBRO VARMEVÆRK A.M.B.A.
LUPINVEJ 21
9500 HOBRO**

Indholdsfortegnelse

	Side
Indholdsfortegnelse.....	2
Gyldighedsområde og definitioner m.v	3
Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning.....	4
Drift og vedligeholdelse af anlæg	6
Tariffer	8
Måling af fjernvarmeforbrug	8
Betaling m.v.....	9
Tilsyn og klagemyndighed m.v.	11
Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne.....	12

1. Gyldighedsområde og definitioner m.v

- 1.1 Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering er gældende for leveringsholdet mellem HOBRO VARMEVÆRK a.m.b.a. 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 forsyningselskabet som VÆRKET og ejeren samt lejere med et direkte kundeforhold som FORBRUGEREN.

- 1.2 Hvor det er teknisk gennemførligt, det vil sige hvor der til den enkelte forbruger forefindes et selvstændigt stik med mulighed for aflukning samt en selvstændig varmemåler, der ejes af VÆRKET, kan betaling for varme ske i et direkte kundeforhold mellem VÆRKET og FORBRUGEREN, uanset om FORBRUGEREN er ejer, andelsbolighaver eller lejer.

Hæftelse for betaling af lejers/andelsbolighaveres løbende betaling kan ikke pålægges ejendommens ejer.

Øvrige leveringsforhold mellem ejer og dennes lejere er normalt VÆRKET uvedkommende.

- 1.3 Det retlige forhold mellem VÆRKET og FORBRUGEREN er foruden gennem "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" fastlagt gennem "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering".
- 1.4 I forbindelse med ejer-/lejerskifte fremsender VÆRKET et "Velkomstbrev" til FORBRUGEREN med oplysning om FORBRUGERENS indtræden i aftaleforholdet.
- 1.5 FORBRUGEREN er, medmindre FORBRUGEREN er undtaget for krav om digital kommunikation, forpligtet til at sikre, at VÆRKET under hele aftaleforløbet er underrettet om en gyldig mailadresse og et gyldigt mobilnummer til al nødvendig kommunikation mellem VÆRKET og FORBRUGEREN.
FORBRUGEREN er forpligtet til straks at ajourføre mailadresse og telefonnummer over for selskabet eller selskabets repræsentant, såfremt disse ændres.

Nødvendig kommunikation mellem VÆRKET og FORBRUGEREN er al kommunikation, der vedrører aftalen om levering af fjernvarme og evt. andelshaverskab i VÆRKET, 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 VÆRKET benytter sig af en digital postudbyder.

FORBRUGEREN er forpligtet til at gøre VÆRKET opmærksom på, hvis FORBRUGEREN er undtaget for digital kommunikation.

2. Etablering 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 fjernvarme forsyning.

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

- 2.2 Anmodning om en ejendoms tilslutning til fjernvarmeforsyningen fremsendes skriftlig til VÆRKET 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 VÆRKET let adgang tilmåler aflæsning og vedligeholdelse.
- 2.4 VÆRKET leverer den for opvarmning nødvendige varmeveksler, samt styring og bestemmer størrelse, type og placering af veksler og styring. Vælger FORBRUGEREN selv at levere veksler og styring til ejendommens opvarmning, gives der af VÆRKET økonomisk kompensation.
- 2.5 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 omkostninger hertil påhviler ejeren.
- 2.6 VÆRKET er efter nærmere aftale berettiget til at føre fjernvarmeledninger gennem ejendommens grund, kælder m.v. til forsyning af ejendomme samt til eventuel forsyning af andre ejendomme, for så vidt der derved ikke skabes væsentlige hindringer for rummenes udnyttelse.

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.

Er der tale om væsentlige og omfattende hindringer for rummenes eller grundens udnyttelse, og der derfor ikke kan opnås aftale, kan VÆRKET anvende Ekspropriationsreglerne i varmforsyningsloven.

Tilslutningsbidrag

- 2.7 Ejeren betaler tilslutningsbidrag, jf. værkets tarif, for at blive tilsluttet varmforsyningen. Bidraget skal betales, inden stikledningen etableres.
- 2.8 Beregning af tilslutningsbidragets størrelse foretages af VÆRKET. På værkets foranledning skal ejeren meddele de nødvendige oplysninger til brug for beregning af bidrag.
- 2.9 Såfremt der i ejendommen ønskes foretaget ændringer, som har indflydelse på beregning af tilslutningsbidraget, har ejeren pligt til inden ændringen, skriftligt at anmelde dette til VÆRKET. Dette kan i så tilfælde opkræve supplerende tilslutningsbidrag. VÆRKET forbeholder sig ret til at foretage kontrolmåling.
- 2.10 Såfremt der i ejendommen foretages forandringer på primærsiden af veksleren, eller andre væsentlige forandringer i varmeinstallationen skal anlægget, ændres således at det opfylder de "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering", som for nye anlæg.

Stikledning / stikledningsbidrag

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

Ejerens betaling for etablering af stikledningen fremgår af værkets tarif. VÆRKET fastsætter stikledningens placering efter aftale med ejeren, dog underhensyn tagen til tekniske forhold i hoved – eller fordelingsnettet.

- 2.12 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 VÆRKET.

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

- 2.14 Giver forhold hos FORBRUGEREN anledning til flytning af stikledningen, udføres arbejdet af VÆRKET efter aftale med ejeren og for dennes regning (jf. 2.11).

- 2.15 Hvis en stikledning ved forøget varmebehov bliver for lille, omlægges den af VÆRKET. Udgifterne betales efter samme retningslinier som ved etablering af en ny stikledning.

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

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

Ejerskifte/lejerskifte

- 2.17 Ejerskifte skal meddeles VÆRKET. I forbindelse med ejerskiftet skal hovedmåleren aflæses med henblik på udarbejdelse af opgørelse. Anmodning herom skal meddeles VÆRKET senest 8 dage før ejerskifte.

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 VÆRKET.

Hvor der er etableret et direkte kundeforhold, jf. 1.1 og 1.2, skal lejerskifte meddeles VÆRKET af ejeren. I forbindelse med lejerskifte skal måleren aflæses med henblik på udarbejdelse af opgørelse. Anmodning herom skal meddeles VÆRKET senest 8 dage før.

Den hidtidige lejer er forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler i henhold til værkets opgørelse.

Såfremt VÆRKET ikke modtager meddelelse om ny lejer, er ejeren forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler indtil VÆRKET har modtaget meddelelse om ny lejer.

2.18 Gældende leveringsbestemmelser, tariffer samt kontrolbog kan rekvireres på VÆRKET.

Udtrædelsesvilkår

2.19 Udtrædelse af VÆRKET kan finde sted med 18 måneders skriftlig varsel af ejeren til et regnskabsår udløb.

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

2.20 På udtrædelsestidspunktet er der pligt til at betale:

- a. Bidrag i henhold til årsopgørelse.
- b. Skyldige bidrag.
- 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 eventuel fjernelse af de VÆRKET tilhørende ledninger på ejendommen, i det omfang sådanne ledninger alene vedrører forbrugers varmeforsyning.

Hvis det ikke er muligt at overdrage den ledigblevne kapacitet til nye forbrugere, kan endvidere kræves:

- e. Andel af anlægs- og renoveringsudgifter, der er specificeret i værkets regnskab tidligere end 2 årsdagen før udtrædelsestidspunktet, hvorpå VÆRKET foretager afskrivninger. Beløbet beregnes som ejerens andel af værkets samlede anlægsudgifter på opsigelsestidspunktet med fradrag af de afskrivninger der har været indregnet i priserne.

Andel af værkets ovennævnte anlægsudgifter med fradrag af foretagne afskrivninger beregnes på grundlag af den udtrædende ejers andel af værkets samlede registrerede tilslutningsværdi (afgiftspligtige areal, rumfang, hedeflade etc.) i regnskabsåret inden opsigelsen.

2.21 En udtrædende forbruger har ikke krav på nogen andel af værkets formue.

2.22 Hvis leveringsforholdet ophører har VÆRKET efter nærmere aftale ret til at lade ledningsnettet blive liggende og har fortsat adgang til drift, eftersyn og reparation af dette. Såfremt ledningernes forbliven medfører væsentlige og omfattende hindringer for rummenes eller grundens udnyttelse, og der derfor ikke kan opnås aftale, kan VÆRKET anvende ekspropriationsreglerne i varmeforsyningsloven.

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.

3.2 Varmeveksler og styring til opvarmning der er leveret af VÆRKET vedligeholdes af VÆRKET jf. "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering" 11.5. Har forbrugeren selv leveret veksler og styring bortfalder VÆRKETS vedligeholdelses pligt.

- 3.3 Fjernvarmevandet må kun benyttes til cirkulering i ejendommens varmevekslere FORBRUGEREN er ansvarlig for, at der ikke sker aftapning eller spild af fjernvarmevand fra anlægget.
- 3.4 Ejendommens varmeinstallation (varmeanlæg og vandvarmer resp. varmeveksler) skal dimensioneres, styres, reguleres og overvåges således, at fjernvarmevandet afkøles i henhold til "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering".
- 3.5 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.
- 3.6 FORBRUGEREN har pligt til regelmæssig at føre en kontrolbog. Minimum 1 gang om måneden skal forbruget kontrolleres af FORBRUGEREN i forhold til budgetteret forbrug. Uregelmæssigheder meddeles VÆRKET omgående.
- 3.7 Til enhver udførelse af arbejder på ejendommens varmeinstallation skal anvendes firmaer med autorisation som VVS - installatør eller fjernvarmeinstallatør, autoriseret af VÆRKET.
- 3.8 VÆRKET har pligt til at søge opretholdt en regelmæssig forsyning med fjernvarme til rum opvarmning og fremstilling af varmt brugsvand. VÆRKET forholder 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 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 forbruger køb gælder købelovens regler. Over for erhvervsdrivende er VÆRKET ikke ansvarlig for driftstab, ej heller for avancetab eller andet indirekte tab, med mindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed fra VÆRKETS side, Erhvervs drivende opfordres derfor til at tegne driftstabsforsikring.

- 3.9 VÆRKET 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 værkets kontrol.

VÆRKET fritages i disse situationer for leveringsforpligtelsen.

- 3.10 Værkets personale er i rimeligt omfang til rådighed for FORBRUGEREN med information om fjernvarmeanlæggets drift og betjening samt påvisning af eventuelle fejl.
- 3.11 Værkets personale skal, så længe ejendommen er tilsluttet fjernvarme – forsyningen, mod behørig legitimation, til enhver tid have adgang til alle dele af ejendommens varmeanlæg for eftersyn, trykprøvning, aflæsning samt afbrydelse.
- 3.12 Forbrugeren er – såfremt det skyldes fejl eller forsømmelser fra hans side – ansvarlig for beskadigelse af værkets ejendom.

- 3.13 VÆRKET er til enhver tid berettiget til at ændre leveringskonditioner, f. eks. ændring af tryk og temperatur, som myndighederne foreskriver eller anbefaler.

Leveringsændringer skal ske både til lejere med direkte kundeforhold samt til ejer / ejere med passende varsel.

Såfremt de ovenfor nævnte ændringer vil kræve forandring af installationer til – hørende 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 bidrag af enhver art, der indgår som led i fjernvarmeforsyningen, finder sted efter de til enhver tid gældende og til Gas- og Varmeprisudvalget anmeldte tariffer.
- 4.2 FORBRUGEREN er forpligtet til at meddele VÆRKET enhver ændring, der har indflydelse på afregningen.
- 4.3 VÆRKET er forpligtet til at oplyse såvel ejer som lejer med direkte kundeforhold om tariffer og om ændringer af disse.

5. Måling af fjernvarmeforbrug

- 5.1 VÆRKET leverer det for afregning mellem FORBRUGEREN og værk nødvendige måleudstyr og bestemmer målernes antal, størrelse, type og placering.
- 5.2 Hovedmålere ejes og vedligeholdes af VÆRKET. Hovedmålere udskiftes efter nærmere – af VÆRKET – fastsatte regler.
- VÆRKET er i øvrigt berettiget til at udskifte hovedmålere, når det findes påkrævet.
- 5.3 Uden værkets godkendelse må hovedmåleren ikke flyttes. De ved hovedmåleren og hovedhaner anbragte plomber må kun brydes af værkets personale eller af VÆRKET dertil bemyndigede personer.
- 5.4 Såfremt en FORBRUGER opsætter bimålere for intern fordeling af varmeforbruget er dette VÆRKET uvedkommende.
- 5.5 Med henblik på afregning af fjernvarmeforbruget foretages periodiske aflæsninger af hovedmåleren. Værkets personale skal have uhindret adgang til hovedmålere (jf. 3.11).
- 5.6 På værkets anmodning skal FORBRUGEREN foretage aflæsning af hovedmåleren og indsende aflæsningskort inden for et af VÆRKET fastsat tidsrum.
- 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 overensstemmelse med gældende regler herom.

- 5.8 VÆRKET er berettiget til at opkræve betaling for måleraflæsninger, som rekvireres af FORBRUGEREN, med mindre disse udgifter i henhold til 5.11 skal afholdes af VÆRKET.
- 5.9 Såfremt der konstateres fejl ved målingen eller klar uoverensstemmelse mellem det af hovedmåleren registrerede og sandsynlige forbrug, fastsættes forbruget efter de til enhver tid gældende regler for beregnet forbrug og betaling reguleres i overensstemmelse hermed. Såfremt FORBRUGEREN kan dokumentere, at forbruget har været atypisk i afregningsperioden, tages hensyn til dette i fastsættelsen 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 at få hovedmåleren afprøvet (jf. 5.11).
- 5.11 Hovedmålere anses at vise rigtigt, når disse ved afprøvning inden for deres måleområde har en maksimal afvigelse, som ikke overskrider de i "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering" fastsatte maksimalt tilladelige afvigelser for målere og/eller i henhold til de af VÆRKET fastsatte afvigelser.
- Hvis afvigelsen overskrider disse grænser, afholdes udgiften til såvel måleraflæsning som målerafprøvning af VÆRKET.
- 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 jf. 3.6.

6. Betaling m.v

- 6.1 Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering.
- VÆRKET kan udskrive et antal acontoregninger. Antallet af acontoregninger fast sættes af VÆRKET. Hvis forbruget ændre sig i forhold til acontofastsættelsen, kan VÆRKET vedtage at ændre de efterfølgende acontoregninger.
- VÆRKET kan endvidere regulere acontoregninger i takt med omkostningsændringer.
- 6.2 Endelig afregning af forbruget finder sted senest 3 måneder efter regnskabsårets udløb.
- 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. den til enhver tid gældende DFF-vejledning: 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 regningen anførte betalingsdato. Sker betaling senere, er FORBRUGEREN forpligtet at betale renter og restancegebyr, jf. den til enhver tid gældende rentelov.

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

- 6.5 Er betaling af det skyldige beløb ikke sket inden den anførte betalingsfrist, frem- sender VÆRKET en erindringskrivelse, hvoraf det fremgår:
- at betalingsfristen er overskredet, og at der derfor over næste regning vil blive opkrævet det forannævnte restancegebyr og renter,
 - såfremt regningsbeløbet ikke er indbetalt senest 8 dage efter erindrings skrivelserens dato, vil sagen overgå til inkasso, og FORBRUGEREN vil være forpligtet til at betale et inkassogebyr, hvis størrelse fastsættes af VÆRKET,
 - at manglende betaling kan medføre afbrydelse af varmforsyningen,
 - 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 inden for 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 eller overbringer VÆRKET 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 vil blive afbrudt, 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.
 - Omkostningerne i forbindelse med betalingsordning, inkassobesøg, afbrydelse og retablering af forsyning vil blive pålagt FORBRUGEREN.
 - Såfremt der er etableret et direkte afregningsforhold med en lejer, bør ejeren samtidig informeres om at forsyningen kan blive afbrudt.
- 6.7 Forsyningen kan genoptages, når:
- restancen med påløbne gebyrer, omkostninger vedrørende afbrydelsen og genoplukningen, samt eventuelle renter og omkostninger ved restancen 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.
- 6.8 Ved ejerskifte hæfter den hidtidige ejer, respektive dennes bo, for alle krav i forbindelse med varmeleveringen, indtil ejerforholdet ophører, jf. 2.17.

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 ejeren har meddelt VÆRKET, at kundeforholdet ophører, jf. 2.17. Undlader ejeren rettidigt at meddele, at lejerens kundeforhold er ophørt, hæfter ejeren for lejers evt. manglende betaling.

7. TILSYNS- OG KLAGEMYNDIGHED MV.

7.1 Ankenævnet på Energiområdet - Det alternative tvistløsningsorgan

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: 41 71 50 00
www.energianke.dk
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.: 41 71 54 00
www.forsyningstilsynet.dk
post@forsyningstilsynet.dk

7.3. Energiklagenævnet

Når Forsyningstilsynet har truffet en afgørelse, kan FORBRUGEREN 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
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 info@hobrovarme.dk

8 Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne

8.1 Nærværende "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" er vedtaget af: Hobro Varmeværk den 30/9 - 2021 og anmeldt til Forsyningstilsynet

8.2 VÆRKET er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne.