

# Almindelige Bestemmelser for Fjernvarmelevering Tranegilde Fjernvarme

December 2022

## Indholdsfortegnelse

ALMINDELIGE BESTEMMELSER FOR FJERNVARMELEVERING .....	3
1. Anvendelsesområde og definitioner .....	3
2. Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning.....	4
3. Ejerskifte/lejerskifte .....	7
4. Udtrædelsesvilkår .....	8
5. Tariffer.....	8
6. Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernaflæsning .....	9
7. Betaling m.v.....	11
8. Depositum/anden sikkerhedsstillelse.....	12
9. Renter .....	122
10. Tilsyns – og klagemyndighed m.v. ....	133
11. Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne.....	15

## **ALMINDELIGE BESTEMMELSER FOR FJERNVARMELEVERING**

### **Tranegilde Fjernvarmes forsyningsområde**

#### **1. Anvendelsesområde og definitioner**

Nærværende "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" udgør sammen med "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering" og "Aftale om levering af fjernvarme/tilslutningsaftale" eventuelt "Abonnementsaftalen" samt tarifbladet, tilsammen aftalegrundlaget mellem Tranegilde Fjernvarme (TFV) og aftagere af fjernvarme (Kunden), hvor der er aftalt et direkte kundeforhold.

#### ***Definitioner:***

- *En Kunde er en ejendomsejer, som enten bestiller fjernvarme eller overtager eksisterende installationer og tilslutningserklæring og dermed indtræder som ny fjernvarmekunde.*
- *En Kunde kan være en lejer eller andelshaver, som indgår i et direkte aftageforhold med TFV. For at indgå i et direkte aftageforhold skal lejer eller andelshaver have selvstændig afregningsmåler, der er ejet af TFV. Ejer eller andelsforening skal tilkendegive overfor TFV, at man er enig i, at aftageforholdet indgås.*
- *Hvis der eksisterer et direkte aftageforhold (selvstændig afregningsmåler) mellem Kunden og TFV, kan det månedlige varmebrug afregnes direkte til lejer/andelshaver, hvis ejer giver accept på dette.*
- *"Aftale om levering af fjernvarme" udarbejdes ved førstegangstilslutning af nye fjernvarmekunder.*

Hvor det ikke er teknisk gennemførligt - dvs. under forhold hvor der ikke uden væsentlige omkostninger, kan etableres selvstændigt stik som førnævnt - er leveringsforhold mellem en ejer/ejerforening af en ejendom, dennes ejer/lejere eller enkelte andelshavere er som udgangspunkt TFV uvedkommende.

#### **1.1. Det retlige forhold mellem TFV og Kunden**

Aftalegrundlaget mellem TFV og Kunden er fastlagt i:

- Almindelige bestemmelser
- Tekniske bestemmelser
- Evt. Abonnementsaftalen
- Tilslutningserklæring
- Takstblad
- Velkomstbrev

#### **1.2. Velkomstbrev**

I forbindelse med ejer-/lejekifte fremsender TFV et "Velkomstbrev" til Kunden med oplysning om Kundens indtræden i aftaleforholdet.

### 1.3. **Digital kommunikation mellem TFV og Kunden**

Kunden er, medmindre kunden er undtaget for krav om digital kommunikation, forpligtet til at sikre, at TFV under hele aftaleforløbet er underrettet om en gyldig mailadresse og et gyldigt mobilnummer til al nødvendig kommunikation mellem TFV og kunden. Kunden er forpligtet til straks at ajourføre mailadresse og telefonnummer overfor selskabet eller selskabets repræsentant, såfremt disse ændres.

Nødvendig kommunikation mellem TFV og kunden er al kommunikation, der vedrører aftalen om levering af fjernvarme i TFV, herunder fremsendelse af oplysninger om driftsforhold, aftaler, faktureringsoplysninger, faktura, gebyrer, lukkevarsler m.m.

Kunden er forpligtet til at gøre TFV opmærksom på, hvis kunden 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, hvis ejendommen er placeret indenfor grænserne af det projektforslag, der omhandler det aktuelle geografiske område.
- 2.2. Anmodning om en ejendoms tilslutning til fjernvarmeforsyningen fremsendes skriftligt af ejeren af ejendommen til TFV.
- 2.3. Etablering og ændring af fjernvarmeforsyning kan kun rekvireres af ejeren af den berørte ejendom, og er betinget af TFV's accept af tilslutning på den pågældende ejendom.
- 2.4. TFV afgør i det enkelte tilfælde, om tilslutning kan finde sted.
- 2.5. Der udføres normalt kun én stikledning samt ét tilslutningsanlæg pr. matrikel.
- 2.6. Ved ejendomme/matrikler med flere bygninger/individuelle varmecentraler afgør TFV ud fra konkrete vurderinger, hvorledes kunden kan tilsluttes.
- 2.7. TFV definerer krav til eventuelle ændringer/investeringer i kundens anlæg forud for en fjernvarmetilslutning. Ejendomme uden vandbåret varmeanlæg tilsluttes ikke med mindre ejer forud etablerer et vandbåret varmeanlæg.
- 2.8. Ejeren stiller den fornødne plads til rådighed til brug for etablering af hovedafspærringsventiler, afregningsmålerarrangement og varmevekslerunit m.v. TFV skal sikres uhindret adgang til den fremtidige måler aflæsning og vedligeholdelse af installationen.
- 2.9. Hvis det er nødvendigt at ændre interne ledninger m.v. på ejendommens område, for at fjernvarmestikledningen kan etableres, sker dette efter forudgående aftale med ejeren.

Hvis der ligger olietanke i vejen for stikledningen - og alternativ ledningsføring ikke er gennemførlig - vælges én af følgende to modeller:

1) hvor Kunden tidligere har bundsuget og sandfyldt olietank jf. kommunal bestemmelse, kan der skæres hul i tanken for stikledning, såfremt kommunens miljømyndighed kan godkende dette. Hvis kommunal godkendelse ikke kan opnås, afholdes alle udgifter til godkendelse eller fjernelse af olietank af Kunden.

2) hvor kunden overgår fra oliefyr til fjernvarme og tanken skal bundsuges og sandfyldes, kan Kunden og TFV indgå aftale om udgiftsfordeling til opgravning og bortskaffelse af den blokkerende olietank.

- 2.10. Det er ikke tilladt Kunden at bygge oven på stikledningen eller at ændre terræn over eller omkring stikledningen uden TFV's forudgående godkendelse.

Efter stikledningens etablering må der ikke på tværs af ledningen - og i et bælte af 1,25 m langs hver side af ledningen - udføres terrænregulering, der kan medføre risiko for ledningens fysiske tilstand, eller som kan medføre, at tilgængeligheden af ledningen vanskeliggøres.

Blivende anlæg placeret indenfor nævnte 2,5 m bælte langs ledningen, kan kun finde sted, når stikledning placeres i en kanal eller foringsrør, hvor den ikke kan udsættes for fysisk påvirkning og uproblematisk kan udskiftes.

Giver forhold hos Kunden anledning til flytning af stikledningen, udføres arbejdet af TFV efter aftale med ejeren og for dennes regning.

- 2.11. Hvis en stikledning ved forøget varmebehov viser sig utilstrækkelig, undersøges det først om afkølingsforhold kan forbedres samt omkostninger hertil. Kan tilstrækkelige afkølingsforbedringer ikke gennemføres omkostningseffektivt, foretages en omlægning af stikledning af TFV efter nærmere aftale med Kunden.

Der betales tilslutningsbidrag ved ombygning af vekslersinstallationen, idet ombygning betragtes som nybyggeri.

- 2.12. TFV har til enhver tid ret til at reparere eller udskifte ledningsnet på Kundens ejendom.

Efter udførte anlægs- og reparationsarbejder foretager TFV retablering til samme standard, dog ikke genplante, som før arbejdets påbegyndelse.

- 2.13. Stikledningens placering aftales mellem Kunden og TFV, dog under hensyntagen til tekniske forhold og kortest mulig ledningsvej.

Kunden er ansvarlig for fremskaffelse af ledningsoplysninger for sin ejendom. TFV og dennes entreprenør kan ikke gøres ansvarlig for skader, som skyldes mangelfuld eller fejlagtige ledningsoplysninger.

- 2.14. Kunden skal, i det omfang det ikke skaber væsentlige hindringer for grundens eller ejendommens udnyttelse, acceptere, at der føres fjernvarmeledninger gennem ejendommens grund, kælder, m.v. til forsyning af andre kunder. TFV forbeholder sig ret til at tinglyse stikledninger og andre fjernvarmeledninger på Kundens ejendom.

- 2.15. Stikledningen inkl. hovedafspærringsventiler ved ydermur samt afregningsmåler er altid TFV's ejendom og vedligeholdes af TFV.

Ejerskab for Installationen aftales jv "Almindelige vilkår for abonnementsaftale".

- 2.16. TFV leverer varme inden for den aftalte tilslutningseffekt, temperatur og afkøling, som det er fastlagt i "aftale om levering af fjernvarme/tilslutningsaftale". TFV er forpligtet til, efter bedste evne, at sikre den normale forsyning på en driftsteknisk og økonomisk forsvarlig måde.

Levering vil under unormale forhold være underkastet indskrænkninger i henhold til TFV's afgørelse herom. I tilfælde af, at Kunden ikke følger en af TFV givet påbud om regulering af forbrug under unormale forhold, vil TFV være berettiget til at foretage afbrydelse af eller regulering over for Kunden.

- 2.17. Effektaftaget, den maksimale belastning i kW, beregnes af KVF ud fra følgende: Graddagekorrigeret årsforbrug i MWh divideret med en benyttelsestid, der afhænger af bygningens anvendelse, baseret på TFV erfaringstal.

Hvis det specifikke varmebehov [Watt pr. m<sup>2</sup>] afviger væsentligt i forhold til normal boligopvarmning, skal den maksimale kW-belastning på forhånd aftales med TFV. TFV kan her kræve indgåelse af særlig aftale vedr. priser og betaling.

TFV kan ikke holdes ansvarlig for leveringsproblemer på ejedomme med væsentlig afvigende varmebehov i forhold til "aftale om levering af fjernvarme" hvor Kunden ikke forud har aftalt den maksimale effektbelastning med TFV.

- 2.18. TFV kan gøre indsigelse overfor Kunden og opkræve ekstrabetaling for øget effekt (kW) iht. tarifblad, såfremt stikledning og tilslutningsanlæg skal opdimensioneres.

- 2.19. For nybyggeri skal man ansøge om etablering af fjernvarme. Ansøgningsprocessen er beskrevet udførligt på TFV's hjemmeside under "Priser og bestemmelser". Der findes desuden link til et excel-ark "Nybyggeri skema", der udfyldes og returneres til den anførte mail. Skemaet skal modtages af TFV senest tre måneder før byggeriet igangsættes.

For nybyggeri skal der på forlangende foreligge en energirammeberegning.

TFV foretager på det foreliggende grundlag en vurdering af det oplyste effektbehov.

Det af TFV vurderede effektbehov, vil blive meddelt kunden/bygherre i forbindelse med indgåelse af tilslutningserklæring.

Den af Kunden ønskede effekt kan søges øget mod konkret dokumentation for f.eks. bygningsudvidelse, ændret anvendelse mv.

Hvis kunden ønsker en større leveret effekt end vurderet af TFV, har TFV ret til at forlange en beregning af dimensionerende varmetab efter DS 418 og den nødvendige effekt til varmt brugsvand efter DS 439 eller ved dynamisk bygningssimulering.

## 2.20. Oplysning om forurening

Hvis en ejer af en ejendom er vidende om, at der på ejendommen er forurening eller der har været virksomhed eller aktiviteter, som kan have givet anledning til forurening eller fare herfor, skal ejeren straks meddele dette til TFV.

Er der forurening på en ejendom, (f.eks. asbest, olie eller andre kemikalier) gælder særlige vilkår i forholdet mellem kunden og TFV. Kunden får oplysning om vilkårene, når oplysninger om forurening meddeles TFV.

## 3. Ejerskifte/lejerskifte

### 3.1. Ejer/lejerskifte skal meddeles TFV. I forbindelse med ejer/lejerskiftet fjernaflæses måleren med henblik på udarbejdelse af opgørelse. Anmodning herom skal meddeles TFV senest 14 dage før ejer/lejerskifte.

Den hidtidige ejer/lejer er forpligtet til at betale for varmekonsumet efter afregningsmåler, indtil ejer/lejerforholdet ophører eller overgår til den nye ejer/lejer.

#### Ejers forpligtelser:

- Ejeren skal meddele ejer- og kundeskifte skriftligt eller via eForsyning til TFV, så snart ejer har kendskab til datoen for ophør af et "lejemål" /varmekundeforhold. Dette gælder desuden for ejers evt. lejere med direkte aftageforhold.
- Lider TFV tab på grund af ejers manglende øjeblikkelige meddelelse om datoen for en direkte forsynet lejer eller andelsbolighavers fraflytning, hæfter ejer for TFV tab.
- Ejer er forpligtet til altid at holde TFV orienteret om sin aktuelle adresse, samt eventuelle administrator.
- Hvis ejer ikke ønsker at aftage varmeleverancen, lukkes der for varmen. Man er kunde så længe, der er en installation på adressen. Det er ikke nødvendigt, at der er et varmekonsum for at være kunde - der skal fortsat, uanset forbrug, betales fast bidrag jfv. tarif.
- Når en direkte forsynet lejer eller andelsbolighaver fraflytter ejendommen, indtræder ejeren i dennes sted, og betaler eventuelt faste bidrag og forbrug efter måler, indtil et nyt direkte kundeforhold med TFV er etableret, og ejer har givet TFV meddelelse om den nye kunde. Ejer er forpligtet til at orientere ny lejer eller andelshaver om dennes forpligtelse af fjernvarmens vilkår, og at indhente lejers/andelshavers accept til, at der oprettes et direkte kundeforhold mellem lejer/andelshaver og TFV.
- Den hidtidige ejer skal drage omsorg for, at den nye kunde indtræder i den hidtidige ejers eller kundes forpligtelser overfor TFV.
- En kunde kan ikke over for TFV påberåbe sig en ejers forsømmelse af ovenstående bestemmelser.

#### Lejers forpligtelser:

- Lejer skal senest 14 dage inden fraflytning af lejemål have oplyst dato for flytning til TFV skriftligt pr. mail eller lign. eller via e-forsyning (selvbetjeningsordning)
- Så længe lejer/andelshaver ikke har meldt flytning til TFV, hæftes der for forbruget.

Eventuelt gebyr for flytteopgørelse fremgår af TFV's til enhver tid gældende tarifblad.

- 3.2. I forbindelse med ejer/lejerskifte, og hvor der er tale om direkte kundeforhold, fremsender TFV et "Velkomstbrev" til Kunden med oplysninger om Kundens indtræden i aftaleforholdet.
- 3.3. Gældende leveringsbestemmelser og tarifblad kan ses på TFV's hjemmeside på adressen [www.tranegildefjernvarme.dk](http://www.tranegildefjernvarme.dk) eller rekvireres hos Tranegilde Fjernvarme, Roskildevej 175, 2620 Albertslund. Telefon 43 64 44 00.

#### 4. Udtrædelsesvilkår

Udtrædelse af TFV kan finde sted med 1 måneds skriftligt varsel fra Kunden.

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

- 4.1. På udtrædelsestidspunktet er der pligt til at betale:
  - a. Skyldige bidrag.
  - b. Et beløb til dækning af udgifter ved afbrydelse af stikledningen ved hoved-/fordelingsledningen, nedtagning af måler og andet tilhørende TFV.
  - c. TFV's omkostninger ved eventuel fjernelse af de TFV tilhørende anlæg og ledninger på ejendommen i det omfang sådanne ledninger alene vedrører Kundens varmeforsyning
- 4.2. En udtrædende Kunde har ikke krav på nogen andel af TFV's formue.
- 4.3. Hvis leveringsforholdet ophører, har TFV 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 i den forbindelse ikke kan opnås aftale, kan TFV anvende ekspropriationsreglerne i varmeforsyningsloven.

#### 5. Tariffer

- 5.1. TFV udarbejder tarifferne under hensyntagen til Forsyningstilsynets retningslinjer, og tarifferne vil til enhver tid fremgå af TFV's tarifblad.  
Afrekning af standardgebyrer af enhver art, der indgår som led i fjernvarmeforsyningen, finder sted efter de til enhver tid gældende og til Forsyningstilsynet anmeldte tariffer.
- 5.2. TFV er forpligtet til at oplyse såvel ejer som lejer med direkte kundeforhold om tariffer og om ændringer af disse.



Byggemodnings- og Tilslutningsbidrag fremgår af tarifblad, og håndteres som følger:

### **Byggemodningsbidrag**

I forbindelse med udstykning af nye byområder, hvor der skal etableres fjernvarmeforsyning, opkræves et byggemodningsbidrag. Bidraget fastsættes til et beløb, der giver TFV dækning for hovedparten af anlægsomkostningerne.

Byggemodningsbidraget skal betales af grundejeren, der udstykker området. Anlæg af fjernvarmeledninger i området påbegyndes ikke, før grundejeren har betalt byggemodningsbidraget.

### **Tilslutningsbidrag**

Der betales et tilslutningsbidrag efter en trappefordeling, der er afhængig af den nødvendige rørdimension, som er dimensioneret i forhold til den effekt som kunden skal have.:

1. Tilslutningsbidraget dækker etablering af stikledning fra matrikelskel og indtil 20 m længde til bygningen på matriklen.
2. Yderligere længde stikledning, tilslutningsanlæg og vekslerkapacitet afregnes iht. gældende tarifblad.
3. Fakturering af tilslutningsbidrag sker ved fremsendelse af første varmeregning.
4. Stikledning og afregningsmåler ejes, drives og vedligeholdes af TFV.

## **6. Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernaflæsning**

- 6.1. TFV leverer det - for afregning mellem Kunde og TFV - nødvendige måleudstyr og bestemmer afregningsmålerens antal, størrelse, type og placering.
- 6.2. Afregningsmålere ejes og vedligeholdes af TFV, som er berettiget til at udskifte afregningsmålermålere, når det findes påkrævet.
- 6.3. TFV er berettiget til at etablere fjernaflæsningssystem, således at data om varmeforbruget automatisk overføres til varmeforsyningen. TFV anvender fjernaflæsning af afregningsmåleren.
- 6.4. Afregningsmåler(e) må ikke flyttes uden forudgående godkendelse af TFV. De - ved afregningsmålere anbragte plomber - må kun brydes af TFV's personale eller af TFV's dertil bemyndigede personer.

Foretages der indgreb mod afregningsmåler eller plomber, og dette medfører tvivl om målingens korrekthed, annulleres målingen, og TFV beregner forbruget. Indgreb kan medføre politianmeldelse.

- 6.5. Såfremt en Kunde opsætter bimålere for intern fordeling af varmeforbruget, er dette TFV uvedkommende og afregning vil stadig ske efter hovedmåler.
- 6.6. Med henblik på afregningen af fjernvarmeforbruget, foretages periodiske aflæsninger af afregningsmålere. TFV's personale skal have uhindret adgang til afregningsmålere.

- 6.7. Kan aflæsning ikke opnås ved TFV's henvendelse, kan der udstedes regning baseret på et af TFV beregnet forbrug i overensstemmelse med gældende regler herom.
- 6.8. Er afregningsmåleren ikke fjernaflæst, foretager TFV aflæsning, og TFV skal have adgang til installationen efter aftale.
- 6.9. Installationer med fjernaflæsning giver mulighed for hyppige/løbende aflæsninger - uden efterfølgende afregning - udelukkende for afklaring af forhold vedrørende TFV's drift og/eller ledningsnet (varmetab, temperatursvingninger, svingende belastning, løbsk måler) samt forhold, der alene er nødvendige for den daglige drift og kundeservice.
- 6.10. TFV er berettiget til at opkræve betaling for separat måler aflæsning, som rekvireres af Kunden med mindre, at disse udgifter i henhold til 6.14 skal afholdes af TFV.
- 6.11. Såfremt der konstateres fejl ved målingen eller klar uoverensstemmelse mellem det af afregningsmåleren registrerede og det sandsynlige forbrug, kontrolleres afregningsmåleren 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.
- 6.12. Afregningsmålere anses for at vise rigtigt, når denne ved afprøvning i en akkrediteret prøvestand har en relativ måleafvigelse, som er mindre end eller lig med de af myndighederne til enhver tid fastsatte grænser for måleafvigelser. Hvis afvigelsen overskrider disse grænser, afholdes udgiften til såvel måler aflæsning som måler afprøvning af TFV, og afregning med Kunden reguleres, jf. Dansk Fjernvarmes vejledning om Beregning af fjernvarmeforbrug.
- 6.13. Såfremt Kunden har eller burde have en formodning om, at afregningsmåleren er beskadiget, registrerer forkert eller står stille, er Kunden forpligtet til omgående at underrette TFV herom.
- 6.14. Ved tvivl om afregningsmålerens korrekte visning er TFV berettiget til for egen regning at afprøve afregningsmåleren.

Kunden kan ved skriftlig henvendelse og mod betaling til TFV forlange at få afregningsmåleren afprøvet i henhold til seneste udgave af "Måleteknisk direktiv".

- 6.15. TFV har ret til at flytte måleudstyret, hvis det anses for nødvendigt. Omkostningerne ved flytningen afholdes af TFV.

Ønsker Kunden afregningsmåleren flyttet, skal flytningen godkendes af TFV. Udgiften til flytningen betales i så fald af Kunden.

- 6.16. Kunden giver, ved sin underskrift af tilslutningserklæring, samtykke til at TFV med henblik på driftsoptimering, kan fjernbetjene veksleranlæggets automatik samt aflæse afregningsmålere. Kunden er ved ejerskifte forpligtet til at videregive denne information til ny ejer. Dataovervågning er underlagt databeskyttelsesloven med tilhørende forordninger. TFV er forpligtet til ved lov ikke at videregive oplysninger til tredjepart.

## 7. Betaling m.v.

- 7.1. Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering.
- 7.2. Endelig afregning af forbruget finder sted hver måned og senest 1 måned efter fraflytning fra ejendommen/lejemålet.
- 7.3. Hvis der konstateres et unormalt forbrug forårsaget af en defekt varmeinstallation og/eller fejlbetjening af varmeinstallationen, defekt afregningsmåler, målerstop osv., 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.
- 7.4. Regninger vedrørende varmeforsyning skal betales til den på regningen anførte betalingsdato.

Sker betaling ikke rettidigt, er Kunden forpligtet til at betale rykkergebyr, jf. TFV's tarifblad samt renter, jf. den til enhver tid gældende rentelov.

Afregning af eventuelle gebyr og renter vil fremgå af særlig gebyrnota, som dækker TFV's omkostninger som følge af restancen. Se desuden punkt 9.2.

- 7.5. Er betaling af det skyldige beløb ikke sket inden for den anførte betalingsfrist, fremsender TFV et rykkerbrev, hvoraf det fremgår:
- at betalingsfristen er overskredet, og en eventuel gebyrnota vil være vedlagt.
  - at såfremt regningsbeløbet ikke er indbetalt senest 10 dage efter rykkerbrevets betalingsdato, vil sagen overgå til inkasso ved advokat.
  - at Kunden ved skriftlig eller personlig henvendelse til TFV 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.
- 7.6. Hvis Kunden ikke inden for den i rykkerbrevet anførte frist, har betalt det skyldige beløb eller truffet aftale med TFV om en betalingsordning, eller hvis en således truffet aftale er misligholdt, fremsender TFV 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 kan indebære, at forsyningen vil blive afbrudt, medmindre restancen betales forinden, eller der stilles sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug, ved bankgaranti, kautionsforsikring, depositum eller anden tilfredsstillende garanti, f.eks. garanti fra den sociale forvaltning, eller
  - at der træffes aftale om en betalingsordning, hvilket dog ikke kan efterkommes, hvis inkassomeddelelsen er foranlediget af misligholdelse af en tidligere aftalt betalingsordning.
- 7.7. Opfylder Kunden ikke de i 7.6 anførte betingelser, er TFV berettiget til ved inkassobesøg hos Kunden at afbryde forsyningen, såfremt der ved inkassobesøget ikke opnås betaling af restancen eller stilles sikkerhed for fremtidige leverancer.

- Omkostningerne i forbindelse med betalingsordning, inkassobesøg, afbrydelse og retablering af forsyning vil blive pålagt Kunden.
- Såfremt der er etableret et direkte kundeforhold med en lejer, bør ejeren samtidig informeres om, at forsyningen kan blive afbrudt.

7.8. Forsyningen genoptages, når:

- restancen med påløbne gebyrer, omkostninger vedrørende afbrydelsen og genåbningen, samt eventuelle renter og omkostninger ved restancens inddrivelse er betalt, eller:
- der er stillet sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug (jf. 7.6), eller
- der indgås en betalingsordning, hvilket dog kun kan efterkommes, hvis afbrydelsen ikke er sket som følge af misligholdelse af en tidligere indgået betalingsordning.

**8. Depositum/anden sikkerhedsstillelse**

- 8.1. TFV kan stille krav om depositum som sikkerhed for fremtidig levering i tilfælde, hvor der er en nærliggende risiko for, at TFV 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 depositum eller anden sikkerhedsstillelse. Og der kan kun stilles krav om depositum, såfremt Kunden, umiddelbart inden kravet stilles, har haft et uregelmæssigt betalingsmønster med gentagne væsentlige overskridelser af betalingsfristerne.

**9. Renter**

- 9.1. Hvis TFV 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.

- 9.2. Standardgebyrer på varmeområdet

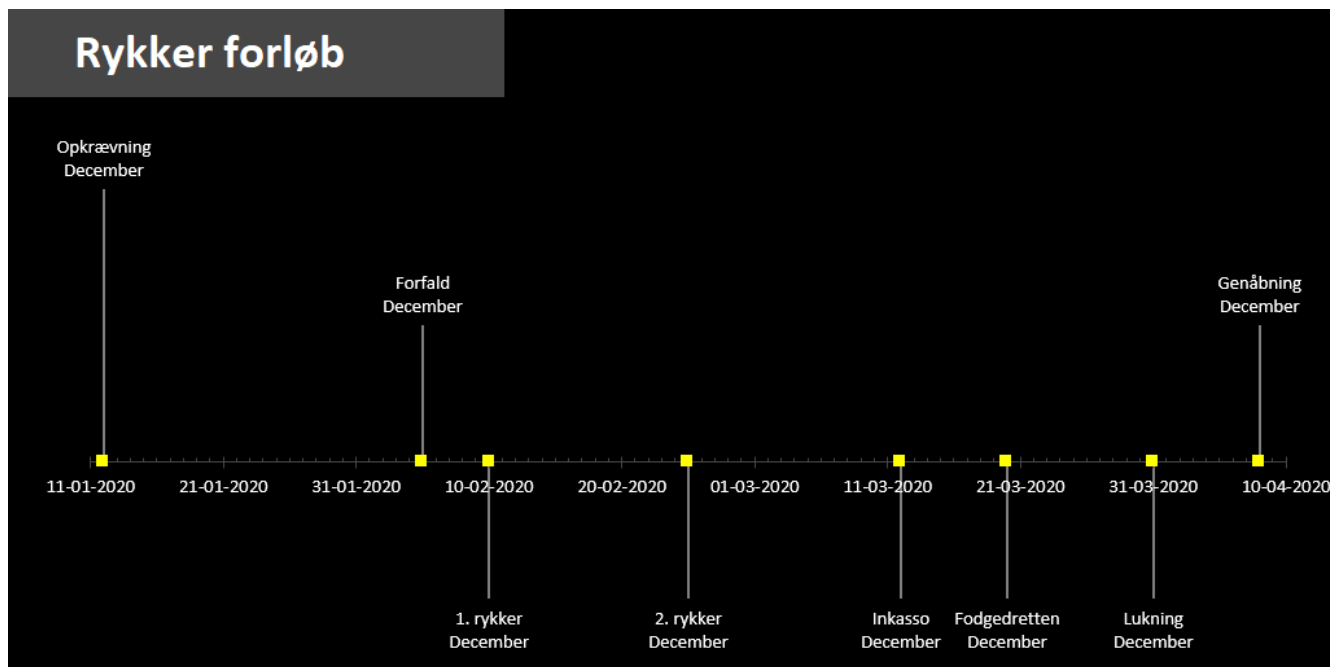
TFV anvender følgende standardgebyrer:

- Rykkerskrivelse \*)
- Inkassomeddelelse \*)
- Lukkebesøg \*)  
Genåbning efter lukning

\*) Momsfrie gebyrer

Aktuelle gebyrer og størrelse fremgår af TFV's til enhver tid gældende tarifblad.

- 9.3. Oversigten viser et forløb, hvor Kunden ikke betaler rettidigt for den opkrævede ydelse.



## 10. Tilsyns – og klagemyndighed m.v.

For god ordens skyld skal nævnes, at Tilsyns- og klagemyndigheden på energiområdet er:

### **Forsyningstilsynet**

Torvegade 10  
 3300 Frederiksværk  
 Tlf.: 41 71 54 00  
[www.forsyningstilsynet.dk](http://www.forsyningstilsynet.dk)  
[post@forsyningstilsynet.dk](mailto:post@forsyningstilsynet.dk)

Forsyningstilsynet varetager tilsyns- og klagefunktionen på energiområdet efter energiforsyningslovene, hvilket vil sige kontrol med priser og generelle leveringsbestemmelser.

### **Energiklagenævnet**

Nævnenes Hus  
 Toldboden 2  
 8800 Viborg  
 Tlf.: 72 40 56 00  
[www.naevneneshus.dk](http://www.naevneneshus.dk)  
[nh@naevneneshus.dk](mailto:nh@naevneneshus.dk)

Energiklagenævnet behandler klager over myndighedsafgørelser i enkeltsager. Energiklagenævnets afgørelser er endelige administrative afgørelser.

Kundeklager kan rettes til:

**Ankenævnet på Energiområdet**

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 civilretslige Kundeklager, som eksempelvis klager over målere, restanceinddrivelse, flytteafregning, ejerskifte m.v.

## 11. Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne

- 11.1. Nærværende "Almindelige bestemmelser" for fjernvarmelevering er vedtaget af:

          VEKS' Bestyrelse           den   9. december 2022  

og anmeldt til Forsyningstilsynet.

- 11.2. Disse bestemmelser træder i kraft den 1. januar 2023.

- 11.3. TFV er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne.

### 11.4. Ændringer

Ændringer af " Almindelige Bestemmelser" for Køge Fjernvarme, og "Tarifblad" sker ved publicering på [www.tranegildefjernvarme.dk](http://www.tranegildefjernvarme.dk), efter forudgående godkendelse af VEKS Bestyrelse samt anmeldelse til Forsyningstilsynet.

Aktuel information om TFV's til enhver tid gældende bestemmelser m.v. kan ses på TFVs hjemmeside [www.tranegildefjernvarme.dk](http://www.tranegildefjernvarme.dk) eller rekvireres hos Tranegilde Fjernvarme, Roskildevej 175, 2620 Albertslund. Telefon 43 64 44 00.