

**Nørre Alslev Fjernvarmeværk  
A.m.b.a.**

**Almindelige bestemmelser**

**for**

**fjernvarmelevering**

(gældende fra 1. februar 2022)

**Nørre Alslev Fjernvarmeværk a.m.b.a.**

Alm. Bestemmelser for fjernvarmelevering

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

- 1.1 Nærværende almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering er gældende for leveringsforholdet mellem Nørre Alslev Fjernvarmeværk a.m.b.a., i det følgende kaldet værket, og ejere/ lejere/andelshavere af ejendomme, der efter eget ønske eller ved tilslutningspligt er tilsluttet fjernvarmeforsyningen. Ejere/lejere/andelshavere benævnes i det følgende "forbrugere".
- 1.2 Hvor det er teknisk gennemførligt (hvilket vil sige hvor der til den enkelte forbruger findes et selvstændigt stik med mulighed for aflukning samt en selvstændig varmemåler), skal betaling for varme – på ejerens eller lejerens anmodning – ske i et direkte kundeforhold mellem værket og forbrugeren, uanset om forbrugeren er ejer, lejer eller andelsbolighaver.
- Hæftelse for betaling af lejers/andelsbolighavers betalinger kan ikke pålægges ejendommens ejer. Øvrige leveringsforhold og aftaleforhold mellem ejer og dennes lejer er værket uvedkommende.
- 1.3 Det retlige forhold mellem værket og forbrugeren er foruden gennem "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" fastlagt gennem tekniske bestemmelser og kan endvidere reguleres gennem øvrige af værket for fjernvarmeleverance fastsatte vilkår, det være sig i henhold til vedtægt, regulativ eller andre lignende bestemmelser, herunder velkomstbrev.
- 1.4 I forbindelse med forbrugerskifte fremsender værket et "velkomstbrev" til den nye forbruger om dennes indtræden i aftaleforholdet.
- 1.5 KUNDEN er, medmindre KUNDEN er undtaget for krav om digital kommunikation, forpligtet til at sikre, at SELSKABET under hele aftaleforløbet er underrettet om en gyldig mailadresse og et gyldigt mobilnummer til al nødvendig kommunikation mellem SELSKABET og KUNDEN.

KUNDEN er forpligtet til straks at ajourføre mailadresse og telefonnummer overfor SELSKABET eller SELSKABETS repræsentant, såfremt disse ændres.

Nødvendig kommunikation mellem SELSKABET og KUNDEN er al kommunikation, der vedrører aftalen om levering af fjernvarme og evt. andelshaverskab i SELSKABET, herunder fremsendelse af oplysninger om driftsforhold, aftaler faktureringsoplysninger, faktura, årsopgørelser, gebyrer, lukkevarsler, indkaldelse til generalforsamling, mv.

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

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

KUNDEN er forpligtet til at gøre SELSKABET opmærksom på, hvis KUNDEN er undtaget for digital kommunikation.

## **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.

**Nørre Alslev Fjernvarmeværk a.m.b.a.**

Alm. Bestemmelser for fjernvarmelevering

- 2.2 Ejeren stiller den fornødne plads til rådighed til brug for etablering af hovedhaner og hovedmålerarrangement m.v. Rummet, hvori denne forbindelse sker, skal værket personale til enhver tid have uhindret adgang til. Der må sikres værket let adgang til måleraflæsning og vedligeholdelse.
- 2.3 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.
- 2.4 Værket 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.  
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.
- 2.5 Hvis ejeren ønsker at foretage til- eller ombygning 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. Ejeren er i alle tilfælde forpligtet til at anvise en anden placering på ejendommen.  
Ledningsnettet må ikke fjernes eller flyttes af andre end værket.  
Hvis der opstår en skade på ledningsnettet skal såvel ejeren som forbrugeren (hvis denne er lejer/andelsbolighaver) kontakte værket og dernæst anmelde skaden til eget forsikrings-selskab.
- 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, skal værket være berettiget til at fordre tinglyst deklARATION til sikring af værket ret. Omkostningerne herved betales af værket.
- 2.8 Ved udstykning afholder den, der foranlediger udstykningen (normalt ejeren af det samlede areal), udgifter til etablering af fjernvarmehovedledning samt stikledninger. Tilsvarende gælder for områder, der ikke udstykkes; men hvor der i området er planlagt mere end en enkelt bolig/virksomhed.  
Stikledninger etableres kun fra hovedledning til ca. 1 meter inde på den enkelte parcel. Herudover betales – forinden tilslutning – de normale tilslutnings- og stikledningsbidrag.

### **Tilslutningsbidrag**

- 2.9 Ejeren betaler tilslutningsbidrag, jfr. værket's tarif, for at blive tilsluttet varmforsyningen. Bidraget skal betales inden stikledningen etableres.
- 2.10 Beregning af tilslutningsbidragets størrelse foretages af værket.  
På værket's foranledning skal ejeren meddele de nødvendige oplysninger til brug for beregning af bidrag.
- 2.11 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 kontrolopmåling.

Undlades sådan meddelelse, hæftes ejeren og forbrugeren in solidum for det som følge

**Nørre Alslev Fjernvarmeværk a.m.b.a.**

Alm. Bestemmelser for fjernvarmelevering

heraf eventuelt for lidt indbetalt tilslutningsbidrag samt fast bidrag og afgifter, beregnet fra den dag ændringen er sket. Endvidere kan tillægges en af værket bestyrelse fastsat rente, samt eventuel bøde efter bestyrelsens skøn.

### **Stikledning/stikledningsbidrag**

- 2.12 Det ledningsnet, der etableres fra hovedledningen/fordelingsledningen til ejendommens hovedhaner, benævnes i det følgende som "stikledningen".  
Ejerens betaling for etablering af stikledningen fremgår af værket's tarif.  
Bidraget skal betales inden stikledningen etableres.  
Værket fastsætter stikledningens placering efter aftale med ejeren, dog under tekniske forhold i hoved- eller fordelingsnettet.  
I forbindelse med fastsættelse af stikledningens placering har ejeren pligt til at oplyse værket om eventuelle interne ledningers placering på grunden (herunder eventuelle skjulte installationer) inden opgravning og inden gennemboring af sokkel/gulv/væg foretages. Værket er uden erstatningspligt i forbindelse med eventuelle beskadigelser på installationer, der ikke er oplyst om. Tilsvarende gælder følgeskader.
- 2.13 Leveringspunktet for fjernvarmen er ved hovedhanerne på stikledningen, medmindre der foreligger en anden aftale med Værket.  
Har ejeren indgået en aftale med Værket om leje af en varmeunit på abonnement, så ændres leveringspunktet til afgangssiden på veksler/varmeunit.  
Leveringspunktet er det punkt, hvor Værket er forpligtet til at levere varme til ejendommen. Leveringspunktet definerer afgrænsningen af ejerskabet mellem Værket's og Ejerens tekniske installationer, dog med undtagelse af Værket's måleudstyr.
- 2.14 Værket kan etablere fælles stikledning til flere ejendomme med selvstændige varmemålere, hvis værket finder det hensigtsmæssigt.
- 2.15 Det er ikke tilladt forbrugeren at bygge oven på stikledningen eller ændre terræn over/om-kring stikledningen i væsentlig omfang. Må forbrugeren nødvendigvis foretage tilbygning over stikledningen, overgår stikledningen til husets interne installation, og der etableres – for forbrugeren regning - hovedhaner og måler i skab ved den nye tilbygning.
- Det er forbrugerne ansvar, at stikledning og installation til enhver tid efter etableringen op-fylder såvel værket's almindelige bestemmelser som værket's tekniske bestemmelser. Giver forhold hos forbrugeren eller ejeren anledning til flytning af stikledningen, udføres arbejdet af værket, der fremsender regning herfor til forbrugeren eller ejeren.  
Forbrugeren og ejeren hæfter in solidum for regningens betaling.
- 2.16 Hvis en stikledning ved forøget varmeforbrug bliver for lille, omlægges den af værket. Udgifterne betales efter samme retningslinjer som ved etablering af en ny stikledning.
- 2.17 Værket har til enhver tid ret til at reparere eller udskifte ledningsnet på en forbrugers ejendom. Efter udførte anlægs- og reparationsarbejder foretager værket retablering.

### **Forbrugerskifte**

- 2.18 Forbrugerskifte skal meddeles værket senest 5 dage efter ændringen har fundet sted. Hovedmåleren skal aflæses for såvel MWh som m<sup>3</sup>.  
Den hidtidige forbruger er ansvarlig for at give værket meddelelse om såvel ændringen som aflæsning. Efter anmodning kan værket foretage aflæsningen. Den hidtidige forbruger er for-pligtet til at betale såvel faste bidrag som abonnementsbidrag og forbrugsbidrag efter måler, indtil forbrugerforholdet ophører eller overgår til ny forbruger. Den hidtidige forbruger skal drage omsorg for, at den nye forbruger indtræder i den hidtidige forbrugers forpligtelser over for værket, med de rettigheder og pligter, der følger af værket's vedtægter, leveringsbestem-melser m.v.

Hvor der er etableret et direkte kundeforhold med lejer, ophører dette ved lejers meddelelse til værket om fraflytning, eller værket bliver bekendt med, at forbrugeren er fraflyttet lejemå-let. Dette gælder uanset lejekontraktforhold. Kundeforholdet overgår derefter til ejeren. Tilsvarende gælder ved lejers dødsfald, hvor boet hæfter indtil værket får meddelelse om dødsfaldet. Hvis værket på anden måde bliver bekendt med dødsfaldet, kan værket beslutte, at kundeforholdet overgår til ejeren.

- 2.19 Med hensyn til udtrædelsesfrister og -vilkår henvises til § 5 i Vedtægter for Nørre Alslev Fjernvarmeværk.
- 2.20 I tilfælde af at en ejendom ikke rent fysisk kan forsynes med fjernvarme grundet nedrivning, større ombygning, brand eller anden større skade, kan der med værket indgås aftale om, at betaling af fast bidrag og abonnementsbidrag stilles i bero i en angiven periode, der ikke kan overstige 24 måneder. Såfremt ejeren ikke inden for den aftalte periode igen er påbegyndt at aftage fjernvarme, vil værket betragte ejeren som værende udtrådt, hvorefter udtrædelsesgodtgørelse vil kunne kræves.

### **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 Fjernvarmevandet må kun benyttes til cirkulering i ejendommens varmeinstallation. Forbrugeren er ansvarlig for, at der ikke sker aftapning eller spild af fjernvarmevandet fra anlægget. I modsat fald kan forbrugeren afkræves erstatning.
- 3.3 Ejendommens varmeinstallation / varmeanlæg og vandvarmer (beholder) skal dimensioneres, styres og overvåges således, at fjernvarmevandet afkøles i henhold til de af værket fastsatte krav. Ved afkøling under den af værket fastsatte grænse kan værket opkræve ekstra bidrag. Tilsvarende kan bidrag reduceres ved afkøling over den af værket fastsatte grænse.
- 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 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 skal anvendes firmaer med autorisation som VVS-installatør eller fjernvarmeinstallatør, autoriseret af værket.
- 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 nye tilslutninger, 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. Over for erhvervsdrivende er værket ikke ansvarlig for driftstab, ej heller for avancetab eller andet indirekte tab.
- 3.7 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 leveringspligten.

**Nørre Alslev Fjernvarmeværk a.m.b.a.**

Alm. Bestemmelser for fjernvarmelevering

- 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 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 uden for den fjernvarmeforsynede ejendom, almindelig slitage eller manglende tilsyn og vedligeholdelse fra værkets side.

#### **4 Tariffer**

- 4.1 Afregning af bidrag og afgifter af enhver art finder sted efter de til enhver tid gældende tariffer.
- 4.2 Forbrugerne er forpligtet til 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 forbruger og værk nødvendige måleudstyr og bestemmer målernes antal, størrelse, type og placering.
- 5.2 Hovedmålere ejes og vedligeholdes af værket.  
Værket er i øvrigt berettiget til at udskifte hovedmålere, når det findes påkrævet.  
Forbrugeren er erstatningsansvarlig over for værket i tilfælde, hvor måleren beskadiges af forbrugeren.
- 5.3 Uden værkets godkendelse må hovedmålere ikke flyttes. De ved hovedmålere og hovedhaner anbragte plomber må kun brydes af værkets personale eller af værket dertil bemyndigede personer.  
Hvis en måler har eller får en u hensigtsmæssig placering, således at kontrol, udskiftning eller aflæsning ikke kan foretages på normal måde, er værket berettiget til at kræve måleren flyttet for forbrugers (eventuelt ejerens) regning.
- 5.4 Såfremt en forbruger opsætter en bimåler 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 (jfr. punkt 3.9).
- 5.6 På værkets foranledning skal forbrugeren foretage aflæsning af hovedmålere og indsende aflæsningskort inden for et af værket fastsatte tidsrum.  
Hvert år i sidste halvdel af maj måned foretager værket fjernaflæsning af fjernvarmemåler. Nærmere om aflæsningsdatoer fremgår 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 overensstemmelse med gældende regler herom.
- 5.8 Værket er berettiget til at opkræve betaling for måler aflæsninger, som rekvireres af forbrugeren, med mindre disse udgifter i henhold til punkt 5.11 skal afholdes af værket.
- 5.9 Såfremt der konstateres fejl ved målingen eller klar uoverensstemmelse mellem det af 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 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 hovedmåler afprøvet (jfr. punkt 5.11).
- 5.11 Hovedmålere anses for at vise rigtigt, når disse ved afprøvning inden for deres måleområde har en maksimal afvigelse, som ikke overskrider de i "Tekniske bestemmelser for fjern-varmelevering" fastsatte maksimalt tilladelige afvigelser for målere og/eller i henhold til de af værket fastsatte afvigelser. Hvis afvigelse 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.
- 5.13 Værket kan forlange, at der etableres udendørs måleraflæsningsenhed. Tilsvarende kan værket forlange måleraflæsningsenhed tilkoblet telefonnettet eller andet tidssvarende net, således at aflæsning kan foretages elektronisk på værket. Etableringsomkostningerne afholdes i alle tilfælde af værket. Forbrugeren afholder driftsomkostningerne.
- 5.14 Ved installationer med fjernaflæsning kan værket foretage hyppige/løbende aflæsninger, uden efterfølgende afregning, udelukkende for afklaring vedrørende værkets 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. Værket kan udskrive et antal ácontoregninger. Antallet af ácontoregninger fastsættes af værket. Hvis forbruget ændrer sig i forhold til ácontofastsættelsen, kan værket vedtage at ændre de efterfølgende ácontoregninger. Værket kan endvidere regulere ácontoregninger i takt med omkostningsændringer.
- 6.2 Endelig afregning af forbruget fremsendes senest 2 måneder efter årsaflæsningen og senest 1 måned efter modtagen meddelelse om fraflytning.
- 6.3 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, kan værket foretage beregning af forbruget. Dette sker primært på grundlag af graddage i perioden, subsidiært på grundlag af gennem-snitligt forbrug i en tilsvarende ejendom.
- 6.4 Regninger vedrørende varmforsyning skal betales til den på regningerne anførte betalingsdato. Sker betaling senere, er forbrugeren forpligtet til at betale restancegebyr og renter, jfr. den til enhver tid gældende rentelov. Gebyret 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.
- 6.6 Hvis forbrugeren ikke inden for den i erindringskrivelsen anførte frist har betalt det skyldige beløb eller truffet aftale med værket om betalingsordning, eller hvis en sådan aftale er misligholdt, fremsender værket en inkassomeddelelse.

**Nørre Alslev Fjernvarmeværk a.m.b.a.**

Alm. Bestemmelser for fjernvarmelevering

- 6.7 Hvis forbrugeren er i restance, er værket berettiget til at afbryde varmforsyningen. Eventuelle følger af afbrydelsen er værket uvedkommende.
- 6.8 Forsyningen kan 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.
- 6.9 Ved forbrugerskifte hæfter den hidtidige forbruger, respektive dennes bo, for alle krav i forbindelse med varmeleveringen indtil leveringsforholdet overgår til ny forbruger (jfr. punkt 2.18).
- 6.10 Der skal i alle tilfælde – uanset om der suppleres med anden opvarmning eller rum er uopvarmet – betales fast bidrag i fuldt omfang af alle bygningsdele, der kan opvarmes direkte eller indirekte med fjernvarme.
- 6.11 Som sikkerhed for fremtidig varmelevering kan værket stille krav om sikkerhedsstillelse i tilfælde, hvor der er nærliggende risiko for, at værket uden denne sikkerhed vil lide et økonomisk tab ved (fortsat) varmelevering til forbrugeren. Der vil altid ske en individuel bedømmelse af forbrugers forhold, inden der stilles krav om sikkerhedsstillelse. Der vil kun blive stillet krav om sikkerhedsstillelse, såfremt forbrugeren umiddelbart inden kravet stilles har haft et uregelmæssigt betalingsmønster ved gentagne overskridelser af betalingsfristen, eller værket gentagne gange har lidt økonomiske tab ved varmforsyning til lejere af pågældende ejendom.

## 7 **Klagemuligheder**

- 7.1 Nørre Alslev Fjernvarmeværks persondatapolitik over for forbrugerne fremgår af bilag A.

## 8 **Klagemuligheder**

- 8.1 Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, telefon 33 95 57 87, varetager de konkrete civile klager, som eksempelvis klager over målt forbrug, restanceinddrivelse, forsyningsafbrydelse, flytteafregning, ejerskifte, udtrædelsesgodtgørelse m.v. Nærmere fremgår af ankenævnets hjemmeside [www.energianke.dk](http://www.energianke.dk) og e-mails kan fremsendes til [post@energianke.dk](mailto:post@energianke.dk). Klagen skal typisk angå et økonomisk krav mod fjernvarmeværket, f.eks. et krav om at få tilbagebetalt et beløb, fordi det faktiske forbrug ikke svarer til det målte forbrug.
- 8.2 Energitilsynet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, telefon 41 71 54 00, behandler klager over generelle forhold efter varmforsyningsloven og regler udstedt i medfør af loven, f.eks. klager over priser og generelle leveringsbestemmelser. Nærmere fremgår af tilsynets hjemmeside [www.energitilsynet.dk](http://www.energitilsynet.dk) og e-mails kan fremsendes til [post@energitilsynet.dk](mailto:post@energitilsynet.dk).
- 8.3 Når Energitilsynet har truffet en afgørelse, kan forbrugeren/kunden inden 4 uger anke afgørelsen til Energiklagenævnet, Frederiksborggade 15, 1360 København K, telefon 33955785. Nærmere fremgår af klagenævnets hjemmeside [www.ekn.dk](http://www.ekn.dk) og e-mails kan fremsendes til [ekn@ekn.dk](mailto:ekn@ekn.dk).
- 8.4 EU-kommissionens online-klageportal <http://ec.europa.eu/odr> kan også anvendes. Det er særligt relevant, hvis man som forbruger har bopæl i et andet EU-land. Der skal oplyses om Nørre Alslev Fjernvarmeværks e-mailadresse, der er [naf@mail.dk](mailto:naf@mail.dk).

## 9. **Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne**

- 9.1 Nærværende "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering" er vedtaget af bestyrelsen den 12. oktober 2021 og anmeldt til Energitilsynet.

**Nørre Alslev Fjernvarmeværk a.m.b.a.**

Alm. Bestemmelser for fjernvarmelevering



9.2. Værket er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne.

Gert Clausen  
Formand

Jørgen Fogtmann  
næstformand

Ole Svendsen

Jan Christensen

Steen Aalborg

Ib Eriksen

## Bilag A

### **Privatlivspolitik (over for forbrugerne) for Nørre Alslev Fjernvarmeværk**

#### 1. Dataansvar

Som leverandør af fjernvarme til fjernvarmeværkets forbrugere tager fjernvarmeværket databeskyttelse alvorligt.

Fjernvarmeværket behandler personoplysninger og har derfor den her beskrevne privatlivs-beskyttelsespolitik, der fortæller, hvordan fjernvarmeværket behandler den enkelte forbrugers data.

#### 2. Kontaktoplysninger

Nørre Alslev Fjernvarmeværk er dataansvarlig, og fjernvarmeværket sikrer, at den enkelte forbrugers personoplysninger behandles i overensstemmelse med lovgivningen.

Fjernvarmeværkets CVR-nr., adresse, telefonnummer, e-mail-adresse og website fremgår af ovenstående. Det daglige ansvar for overholdelse af databeskyttelsesbestemmelserne varetages af forretningsfører Finn Kristiansen, der træffes bedst tirsdage og torsdage kl. 10.00 –

14.00 på telefon 54 43 55 57 + tryk 1. Telefonbesked kan eventuelt indtales, såfremt forretningsføreren ikke er til stede eller er optaget. Alternativt kan e-mail benyttes.

#### 3. Behandling af personoplysninger

Fjernvarmeværket behandler som udgangspunkt almindelige personoplysninger, som navn, adresse, telefonnumre, målnummer, serviceordning (FjR-ordning) og e-mail-adresse for at opfylde fjernvarmeværkets forpligtelse om levering af fjernvarme til den enkelte forbruger.

Fjernvarmeværket anvender oplysningerne om den enkelte forbruger (samt eventuelt ejer og/eller kontaktperson) for at gøre fjernvarmeværkets service og kvalitet bedst mulig, samt i fjernvarmeværkets kontakt og afregning med dig.

**Nørre Alslev Fjernvarmeværk a.m.b.a.**

Alm. Bestemmelser for fjernvarmelevering

a. Indsamling og opbevaring af personoplysninger

Fjernvarmeværket indsamler og opbevarer dine oplysninger i forbindelse med fjernvarmeværkets forpligtelse til at levere fjernvarme og andre lovlige forretningsmæssige formål.

Det sker også for at sikre, at fjernvarmeværket har adgang til installationerne, og at fjernvarmeværket modtager betaling for ydelserne. Endvidere søger fjernvarmeværket at sikre effektiv levering og så billig fjernvarme som mulig.

De personoplysninger, fjernvarmeværket opbevarer (registrerer), kommer ofte fra dig selv, men kan også komme fra f.eks. ejendomsmæglere, skifteretten, VVS-installatører og fjernvarmeværkets måler aflæsninger m.m.

b. Relevante personoplysninger

Fjernvarmeværket behandler kun oplysninger om dig i det omfang de er relevante og tilstrækkelig i forhold til de formål, der er angivet oven for.

Formålet er afgørende for, hvilken type oplysninger om dig, der er relevante for fjernvarmeværket. Det samme gælder omfanget af personoplysninger.

Fjernvarmeværket anvender f.eks. ikke flere oplysninger, end dem, fjernvarmeværket har brug for til det konkrete formål.

c. Nødvendige personoplysninger

Fjernvarmeværket indsamler, behandler og opbevarer (registrerer) kun de personoplysninger, der er nødvendige i forhold til at opfylde fjernvarmeværkets fastsatte formål.

Derudover kan det være bestemt ved lovgivning, hvilken type oplysninger, der er nødvendig at indsamle og opbevare for fjernvarmeværkets forretningsdrift.

Typen og omfanget af de personoplysninger, fjernvarmeværket behandler, kan også være nødvendige for at opfylde en kontrakt eller anden retlig forpligtelse.

d. Kontrol og opdatering af personoplysninger

Fjernvarmeværket kontrollerer, at de personoplysninger, fjernvarmeværket behandler om dig, ikke er urigtige eller vildledende, Fjernvarmeværket sørger også løbende for at ajourføre (opdatere) din personoplysninger.

Da fjernvarmeværkets service er afhængig af, at dine data er korrekte og ajourførte (opdaterede), anmoder fjernvarmeværket dig om at meddele ændringer i dine data.

Du kan benytte foranstående kontaktoplysninger til at meddele dine ændringer.

e. Sletning af personoplysninger

Fjernvarmeværket sletter dine personoplysninger, når de ikke mere er nødvendige i forhold til det formål, som var grunden til fjernvarmeværkets indsamling, behandling og opbevaring (registrering) af dine data.

f. Samtykke til behandling af personoplysninger

Som hovedregel har fjernvarmeværket et lovligt grundlag for at behandle personoplysninger.

Hvis fjernvarmeværket påtænker at behandle dine personoplysninger til formål, hvortil der ikke umiddelbart er lovgrundlag, vil fjernvarmeværket indhente dit samtykke inden fjernvarmeværkets eventuelle anvendelse.

g. Videregivelse af personoplysninger

Fjernvarmeværket videregiver *ikke* dine personoplysninger til kommerciel markedsføring af produkter fra 3. mand m.fl.

**Nørre Alslev Fjernvarmeværk a.m.b.a.**

Alm. Bestemmelser for fjernvarmelevering

Fjernvarmeværket videregiver dine personoplysninger til samarbejdspartnere, som f.eks. edb-selskaber, der varetager registrering af varme, målerdata m.m.

Kommer du i restance med betaling af fjernvarme, videresender vi dine oplysninger til advokat, og Guldborgsund Kommune underrettes, hvis afbrydelse af fjernvarmeforsyningen varsles.

Fjernvarmeværket har databehandleraftaler med fjernvarmeværkets samarbejdspartnere, hvilket betyder, at disse parter også overholder lovgivningen om personoplysninger.

Fjernvarmeværket indhenter *ikke* dit samtykke, hvis fjernvarmeværket er retligt forpligtet til at videregive dine personoplysninger, f.eks. som led i indberetning til en myndighed.

#### *h. Sikkerhed*

Fjernvarmeværket beskytter dine personoplysninger og har interne regler om informationssikkerhed. De regler indeholder instrukser og foranstaltninger, der beskytter dine personoplysninger mod at blive tilintetgjort, gå tabt, blive ændret, uautoriseret offentliggørelse og mod at uvedkommende får adgang eller kendskab til dem.

Fjernvarmeværket opbevarer dine personlige oplysninger på computere (med begrænset adgang), som er placeret i kontrollerede faciliteter, og fjernvarmeværkets sikkerhedsforanstaltninger kontrolleres løbende for at afgøre, om fjernvarmeværkets forbrugeroplysninger håndteres forsvarligt og under stadig hensyntagen til din rettigheder som forbruger.

Fjernvarmeværket kan dog ikke garantere 100 procent sikkerhed for dine dataoverførsler fra dig til fjernvarmeværket via internettet. Det betyder, at der kan være en risiko for, at andre uberettiget tiltvinger sig adgang til oplysninger, når data sendes og opbevares elektronisk. Du afgiver således dine personlige oplysninger på eget ansvar.

Den hurtige udvikling på internettet betyder, at ændringer i fjernvarmeværkets behandling af personoplysninger kan blive nødvendige. Fjernvarmeværket forbeholder sig derfor ret til at ajourføre og ændre de her angivne retningslinjer for behandling af personoplysninger.

#### *i. Cookies*

En cookie er en lille tekstfil, der lagres i din browser for at kunne genkende din computerved tilbagevendende besøg.

Fjernvarmeværket anvender cookies i forbindelse med trafikmåling (statistisk anvendelse af fjernvarmeværkets hjemmeside) og sitets tekniske funktionalitet.

Der er ingen personlige oplysninger gemt i fjernvarmeværkets cookies, og de kan ikke indeholde virus.

Cookies sletter sig selv efter et vist antal måneder (kan variere), men de fornyes efter hvert besøg.

Hvis du ønsker at slette eller undgå cookies, kan det ske ved at gå ind på

<http://minecookies.org/cookiehandtering>.

Websitet bruger cookies fra Google Analytics til at måle trafikken på websitet. Hvis du ønsker at fravælge cookies derfra kan det ske på

<http://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

**Nørre Alslev Fjernvarmeværk a.m.b.a.**

Alm. Bestemmelser for fjernvarmelevering

Fjernvarmeværket anvender en række tredjeparts services på fjernvarmeværkets hjem-mesider. Disse services bruger til tider også cookies. Den behandling, som indehaveren af 3. part foretager, ligger uden for fjernvarmeværkets kontrol og er udelukkende et for-hold mellem dig og indehaveren af 3. part.

*j. Rettigheder*

Du har til enhver tid ret til at få oplyst, hvilke data, fjernvarmeværket behandler om dig, hvor de stammer fra og hvad fjernvarmeværket anvender dem til. Du kan også få oplyst, hvor længe fjernvarmeværket opbevarer dine personoplysninger, og hvem der modtager data om dig, i det omfang fjernvarmeværket videregiver data.

Hvis du anmoder om det, kan fjernvarmeværket oplyse dig om de data, fjernvarmeværket behandler om dig. Adgangen kan dog være begrænset af hensyn til andre personers privatlivsbeskyttelse, til forretningshemmeligheder og immaterielle rettigheder.

Du kan gøre brug af dine rettigheder ved at henvende sig til fjernvarmeværket. Kontaktoplysninger er angivet øverst.

*k. Unøjagtige personoplysninger*

Hvis du mener, at de personoplysninger, fjernvarmeværket behandler om dig, er unøjagtige, har du ret til at få dem rettet. Du skal henvende dig til fjernvarmeværket og oplyse om, hvori unøjagtighederne består, og hvordan de kan rettes.

I nogle tilfælde vil fjernvarmeværket have en forpligtelse til at slette (dele af) dine personoplysninger, hvilket f.eks. gælder, hvis du trækker et tidligere afgivet samtykke tilbage.

Hvis du mener, at dine data ikke længere er nødvendige i forhold til det formål, som fjernvarmeværket indhentede dem til, kan du anmode om at få dem slettet.

Du kan også kontakte fjernvarmeværket, hvis du mener, at dine personoplysninger bliver behandlet i strid med lovgivningen eller andre retlige forpligtelser.

Når du henvender dig med en anmodning om at få rettet eller slettet (dele af) dine personoplysninger, undersøger fjernvarmeværket, om betingelserne er opfyldt, og fjernvarmeværket gennemfører i så fald ændringer eller sletninger så hurtigt som muligt

*l. Indsigelse mod fjernvarmeværkets behandling af personoplysninger*

Du har ret til at gøre indsigelse mod fjernvarmeværkets behandling af dine personoplysninger. Du kan anvende kontaktoplysningerne øverst til at sende en indsigelse.

Hvis din indsigelse er berettiget, søger fjernvarmeværket for at ophøre med behandlingen af dine personoplysninger.

*m. Klagemuligheder*

Du har mulighed for at klage over behandlingen af oplysninger og data vedrørende dig.

Klage skal indgives til Datatilsynet, Borgergade 28, 1300 København K, telefon 33 19 32 00.

Klage kan indgives af den registrerede eller dennes repræsentant.

**Nørre Alslev Fjernvarmeværk a.m.b.a.**

Alm. Bestemmelser for fjernvarmelevering