

FREDERIKSBERG FJERNVARME A/S

LEVERINGSBESTEMMELSER

(ALMINDELIGE LEVERINGSBESTEMMELSER)



EN VIRKSOMHED I FREDERIKSBERG KOMMUNE
2025

Indholdsfortegnelse

1	INDLEDNING	3
2	DEFINITIONER	4
3	FORSYNING	6
4	TILSLUTNING TIL FJERNVARMENETTET.....	7
5	DISTRIBUTIONSLEDNINGER, STIKLEDNINGER OG TILSLUTNINGSSANLÆG	7
6	UNIT-ORDNINGEN.....	8
7	FORHOLD PÅ FORBRUGSSTEDET	9
8	AFBRYDELSE OG ÆNDRINGER I LEVERINGSFORHOLD	11
9	VARMEMÅLERE.....	11
10	FJERNAFLÆSNING	13
11	PRISER OG GEBYRER	13
12	FAKTURERING	13
13	BETALINGSBETINGELSER	13
14	GENTILSLUTNING EFTER RESTANCE, KONKURS M.V.	14
15	EFTERREGULERING AF BETALINGER FRA KUNDER	14
16	ACONTOBETALINGER	15
17	ÆNDRINGER I KUNDEFORHOLDET.....	15
18	ANSVAR	16
19	KOMMUNIKATION MELLEM KUNDEN OG SELSKABET	16
20	KLAGEADGANG OG -INSTANSER	17
21	IKRAFTTRÆDELSE OG OFFENTLIGGØRELSE.....	18

1 INDLEDNING

1.1 ALMINDELIGE LEVERINGSBESTEMMELSER FOR FJERNVARME

- 1.1.1 Almindelige leveringsbestemmelser for fjernvarme (herefter Leveringsbestemmelser) er udarbejdet af Frederiksberg Forsynings Serviceselskab A/S på vegne af Frederiksberg Fjernvarme A/S (herefter Selskabet).
- 1.1.2 Selskabets Leveringsbestemmelser regulerer sammen med Selskabets Tekniske leveringsbestemmelser (herefter Tekniske leveringsbestemmelser) forholdet mellem Selskabets Kunder og Selskabet.
- 1.1.3 Selskabets Leveringsbestemmelser og Tekniske leveringsbestemmelser suppleres af Aftale om Selskabets levering af fjernvarme (herefter Leveringsaftalen), jf. pkt. 2.1.1.
- 1.1.4 Selskabet er underlagt gældende lovgivning inden for fjernvarmeområdet, herunder relevante love, bekendtgørelser, vejledninger med afsæt i Lov om fjernvarmeforsyning (herefter Varmeforsyningsloven) med senere ændringer.
- 1.1.5 Der refereres i Selskabets Leveringsbestemmelser til den lovgivning, der var gældende på det tidspunkt, Leveringsbestemmelserne trådte i kraft. Der tages forbehold for eventuelle lovændringer efter Leveringsbestemmelsernes ikrafttræden.
- 1.1.6 Selskabets Kunder opfordres til at gøre sig bekendt med de Almindelige og de Tekniske Leveringsbestemmelser.
- 1.1.7 Det er Ejer af ejendommen, Selskabet leverer fjernvarme til, der er Selskabets aftalepart, medmindre andet fremgår direkte af Leveringsbestemmelserne eller skriftligt er aftalt mellem Ejer og Selskabet.

1.2 FREDERIKSBERG FJERNVARME A/S

- 1.2.1 Selskabet (CVR-nr. 10157056) er et af flere netselskaber i Frederiksberg Forsyning-koncernen (herefter Koncernen) (CVR-nr. 28500734), hvis formål er at forsyne Frederiksberg med fjernvarme.
- 1.2.2 Selskabet, der er et aktieselskab, er stiftet den 8. december 2003.
- 1.2.3 Selskabet har hjemsted i Frederiksberg Kommune.
- 1.2.4 Det er Selskabets bestyrelse, der har den overordnede ledelse af Selskabets anliggender.
- 1.2.5 Bestyrelsen består af 3 til 7 medlemmer, der vælges af generalforsamlingen efter indstilling fra Kommunalbestyrelsen.
- 1.2.6 Selskabet ejer og driver Fjernvarmenettet, jf. pkt. 2.1.9.
- 1.2.7 Selskabet leverer fjernvarme til ejendomme inden for Selskabets naturlige forsyningsområde.

1.3 FREDERIKSBERG FORSYNINGS SERVICESELSKAB A/S

- 1.3.1 Frederiksberg Forsynings Serviceselskab A/S er Koncernens administrationsselskab, hvis formål er at drive Koncernens netselskaber, herunder servicere kunder, håndtere anlægs- og vedligeholdelsesarbejder, fakturere m.m.
- 1.3.2 Alle medarbejdere i Koncernen er ansat i Frederiksberg Forsynings Serviceselskab A/S.

2 DEFINITIONER

- 2.1 Følgende definitioner gælder for fjernvarmeforsyningen, medmindre andet fremgår direkte af Leveringsbestemmelserne:
- 2.1.1 Aftale om Selskabets levering af fjernvarme er en fælles betegnelse for den aftale, Ejer og Selskabet indgår om, at Selskabet skal levere fjernvarme til en given ejendom. Leveringsaftalen er en forudsætning for Selskabets levering af fjernvarme og fastsætter Selskabets vilkår for fjernvarmeforsyningen. Leveringsaftalen har forrang forud for både de Almindelige og de Tekniske Leveringsbestemmelser.
- 2.1.2 Bi-måler er en fælles betegnelse for en måler, der kan opsættes til brug for særlige afregningsformål. Ejer skal afholde alle omkostninger forbundet med opsætning af en Bi-måler, jf. pkt. 2.1.18. Selskabet ejer Bi-måleren, medmindre andet aftales skriftligt med Selskabet.
- 2.1.3 Bruger er en fælles betegnelse for en kontraktmæssig indehaver af retten til at benytte en ejendom, der er tilsluttet fjernvarmeforsyningen, som ikke har adgang til ejendommen, fx:
- lejere
 - beboere i andelslejligheder eller andelsboligforeninger
 - forpagtere og/eller lejere af private eller offentlige virksomheder
 - ejere af ejerlejligheder i ejerforeninger, der efter ovenstående retningslinjer anses som værende ejere
 - beboere i tjenesteboliger
- 2.1.4 Distributionsledning er en fælles betegnelse for fjernvarmeledninger, der forsyner flere Ejere.
- 2.1.5 Direkte kundeforhold er en fælles betegnelse for, at den enkelte kunde har en selvstændig forsyning med mulighed for aflukning samt montering af en selvstændig måler, monteret og ejet af Selskabet, og hvor betaling for varme som udgangspunkt skal ske i et direkte kundeforhold mellem Selskabet og kunden, uanset om kunden er ejer, andelsbolighaver eller lejer
- 2.1.6 Ejer er en fælles betegnelse for den person, der ifølge tingbogen er adkomsthaver til en ejendom, Selskabet leverer fjernvarme til, når der ses bort fra ejerlejlighedsforhold. Hvis Ejer af en fast ejendom og Ejer af en bygning eller bygninger på pågældende ejendom ikke er samme person, er der tale om en selvstændig fast ejendom efter tinglysningslovens § 19. Hvis en bygning eller lejlighed ejes af flere, skal disse udpege en repræsentant, der kan modtage information fra Selskabet på vegne af ejerkredsen.
- 2.1.7 Enhed er en fælles betegnelse for den enkelte udlejnings-, ejer- eller andels(-bolig)foreningslejlighed i en ejendom.
- 2.1.8 Fjernaflæsning er en fælles betegnelse for Selskabets aflæsning af Kundens (elektroniske) Varmemåler/-e og/eller vandmåler/-e.

- 2.1.9 Fjernvarmenettet er en fælles betegnelse for Selskabets fjernvarmeforsyningsledningsnet bestående af Distributions- og Stikledninger. Selskabet ejer og vedligeholder Fjernvarmenettet, jf. pkt. 5.
- 2.1.10 Fælles stikledning er en betegnelse, når stikledningen fra Selskabets forsyningsledning til Hovedhaner forsyner flere Ejendomme.
- 2.1.11 Hovedhane er en fælles betegnelse for den afspærringshane, som sidder mellem Stikledningen og Kundeanlægget.
- 2.1.12 Kundeanlægget er en fælles betegnelse for Tilslutnings-, Opvarmningsanlæg og varmtvandsinstallation og er inddelt i henholdsvis en Primær- og Sekundærside.
- 2.1.13 Kunden er en fælles betegnelse for Ejer og Bruger. På Ejers anmodning kan Selskabet acceptere at indgå i et direkte kundeforhold med en Bruger. Selskabets accept er betinget af, at der er en selvstændig Varmemåler og et selvstændigt stik, så Selskabet kan afbryde for fjernvarmeforsyningen.
- 2.1.14 Måler: Se Varmemåler, jf. pkt. 2.1.25.
- 2.1.15 Nødvendig kommunikation er en fælles betegnelse for al kommunikation, der vedrører aftalen om levering af gas, herunder fremsendelse af oplysninger om aftaler, faktureringsoplysninger, regning, aconto- og periodeopgørelser, forbrugsmønstre, gebyrer, lukkevarsler, spareråd, energirådgivning, alarmer, energistyringssystemer og driftsforhold, er nødvendig kommunikation .
- 2.1.16 Opvarmningsanlæg er en fælles betegnelse for den del af Kundeanlægget, hvor centralvarmevandet cirkulerer.
- 2.1.17 Primærsiden er en fælles betegnelse for den del af Kundeanlægget, hvor fjernvarmevandet cirkulerer.
- 2.1.18 Prisblad er en fælles betegnelse for Selskabets priser og gebyrer. Selskabets priser er anmeldt til Forsyningstilsynet. Det til enhver tid gældende Prisblad findes på Frederiksberg Forsynings hjemmeside: www.frb-forsyning.dk.
- 2.1.19 Sekundærsiden er en fælles betegnelse for den del af Kundeanlægget, hvor centralvarmevandet cirkulerer, og hvor det varme brugsvand er.
- 2.1.20 Signalledning er en fælles betegnelse for kabler, hvorigennem Selskabet overfører alle data.
- 2.1.21 Stikledning er en fælles betegnelse for de Fjernvarmeledninger, som går fra Distributionsledningerne til Selskabets Hovedhane.
- 2.1.22 Tekniske leveringsbestemmelser er en fælles betegnelse for Selskabets krav til Tilslutningsanlæg, jf. pkt. 2.1.23.
- 2.1.23 Tilslutningsanlæg er en fælles betegnelse for Hovedhanen til og med Varmevexler og Varmtvandsinstallationens varmefflade.
- 2.1.24 Unit-ordningen er en fælles betegnelse for en ordning, der giver Kunder mulighed for at abonnere på et Tilslutningsanlæg (herefter Unit) hos Selskabet. Selskabet ejer og er ansvarligt for at vedligeholde af Unitten.

2.1.25 Varmemåler er en fælles betegnelse for en fysisk installation, der registrerer Kundens fjernvarmeforbrug.

2.1.26 Varmtvandsinstallationer er en fælles betegnelse for den del af Kundens anlæg, hvor brugsvandet opvarmes.

2.1.27 Vedligeholdelse er en fælles betegnelse for løbende vedligehold. Både Selskabet og Kunden har en vedligeholdelsesforpligtelse.

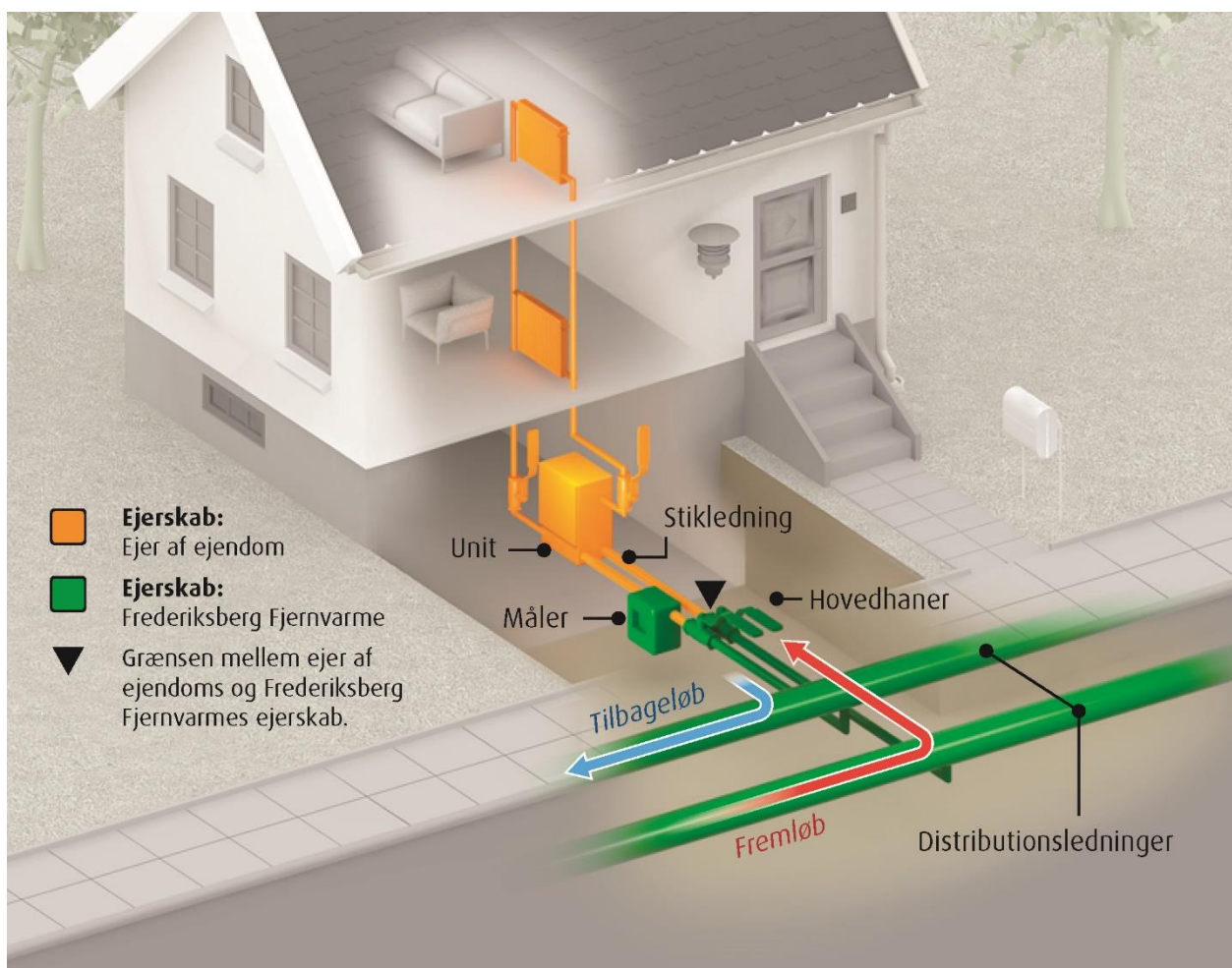


Illustration 1 Fjernvarmeinstallationer

3 FORSYNING

3.1 FORSYNINGSRET

3.1.1 Enhver Ejer (private og erhvervsdrivende – offentlig såvel som privat), hvis ejendom ligger i Frederiksberg Kommune, der er Selskabets naturlige forsyningsområde, har ret til fjernvarme under hensyntagen til Fjernvarmenettet og forsyningsikkerheden.

3.2 FORSYNINGSPLIGT

- 3.2.1 Selskabet bestræber sig på at opretholde en regelmæssig fjernvarmeforsyning. Afbrydelse af fjernvarmeforsyningen kan imidlertid ikke undgås.
- 3.2.2 Hvis det er muligt, orienterer Selskabet på forhånd Kunder om afbrydelser af fjernvarmeforsyningen.
- 3.2.3 Kunder er ikke berettigede til kompensation for afbrydelse af fjernvarmeforsyningen, uanset manglende forudgående varsel eller længerevarende afbrydelse - uanset hvad årsagen måtte være. Enhver, der bruger fjernvarme, må tåle eventuelle ulemper, der måtte opstå som følge af svigtende levering.
- 3.2.4 Selskabet er ikke ansvarlig for Kunders eventuelle direkte eller indirekte tab.
- 3.2.5 Kunder opfordres til at tegne en driftstabsforsikring.
- 3.2.6 Selskabet yder ikke erstatning eller kompensation som følge af, at Selskabet foretager ledningsrenovering, reparation af ledningsnettet eller andre arbejder på Fjernvarmenettet. Dette omfatter både private og erhvervsdrivende.

4 TILSLUTNING TIL FJERNVARMENETTET

4.1 SELSKABETS AFTALE MED KUNDEN

- 4.1.1 Kunden skal forud for tilslutning til Fjernvarmenettet underskrive Leveringsaftalen, jf. pkt. 2.1.1.
- 4.1.2 Selskabet beregner Stikledningens dimension på grundlag af ejendommens effektbehov.
- 4.1.3 Tilslutningsværdien fastsættes efter aftale med Selskabet på baggrund af de oplysninger, der fremgår af ejendommens BBR-meddelelse. Ved fastsættelsen af tilslutningsværdien medregnes størrelsen af de opvarmede bruttoarealer, jf. pkt. 4.2.1 og 4.1.2.
- 4.1.4 Selskabet kan i relation til særlige installationer lægge det faktiske effektbehov til grund.
- 4.1.5 Retningslinjer for fastsættelse af Tilslutningsprisen fremgår af Selskabets Prisblad, jf. pkt. 2.1.18.

4.2 NYT OG ÆNDRINGER I EKSISTERENDE BYGGERI

- 4.2.1 Kunden er forpligtet til at orientere Selskabet om enhver ændring, der kan påvirke Selskabets levering af fjernvarme, før ændringen foretages, herunder om- eller tilbygninger, ændret anvendelse af ejendommen eller dennes varmeinstallationer, jf. pkt. 4.1.3.
- 4.2.2 Hvis ændringerne medfører ændrede leveringsforhold, skal Kunden afholde de faktiske omkostninger her til.
- 4.2.3 Kundens betalinger reguleres i overensstemmelse med de ændrede forhold.
- 4.2.4 Allerede betalt tilslutningsafgift tilbagebetales ikke.

5 DISTRIBUTIONSLEDNINGER, STIKLEDNINGER OG TILSLUTNINGSANLÆG

5.1 DISTRIBUTIONSLEDNINGER

- 5.1.1 Selskabet etablerer, ejer og vedligeholder Distributionsledningerne.
- 5.1.2 Selskabet bestemmer placeringen af Distributionsledningerne.
- 5.1.3 Selskabet kan efter aftale med en Ejer føre Distributions- og Signalledninger gennem ejendommens grund, kælder m.v. for at kunne forsyne andre ejendomme. Selskabet afholder omkostningerne forbundet hermed.
- 5.1.4 Hvis Selskabet bliver forhindret i at opfylde forsyningspligten som følge af omlægningen, kan Frederiksberg Kommune iværksætte ekspropriation efter reglerne i Varmeforsyningsloven med henblik på at etablere Distributionsledninger på privat grund.
- 5.1.5 Selskabet skal til alle tider have uhindret adgang til at foretage nødvendige eftersyn, reparationer, vedligeholdelse, udskiftninger, omlægninger m.v. af Distributionsledningerne.

5.2 STIKLEDNINGER

- 5.2.1 Selskabet etablerer, ejer og vedligeholder Stikledninger og Hovedhaner.
- 5.2.2 Ved tilslutning af nyt og eksisterende byggeri leverer Selskabet 1 Stikledning pr. matrikel, medmindre der forudgående er indgået skriftlig aftale med Selskabet om at etablere yderligere Stikledninger. Selskabet fastsætter vilkårene for at levere mere end 1 Stikledning, der fra Selskabets side kan betinges af et dokumenteret effektbehov.
- 5.2.3 Hvis det er nødvendigt at flytte ejendommens eksisterende ledninger for at give plads til en Stikledning, afholder Ejer alle nødvendige omkostninger hertil. Stikledninger afsluttes med Hovedhaner umiddelbart inden for ejendommens varmerum eller et andet let tilgængeligt rum. Ønsker Ejer en anden placering af Hovedhaner, skal dette forudgående aftales med Selskabet. Ejer skal afholde alle nødvendige omkostninger hertil.
- 5.2.4 Selskabet skal til alle tider have uhindret adgang til at foretage nødvendige eftersyn, reparationer, vedligeholdelse, udskiftninger, omlægninger m.v. af Stikledninger på Ejers ejendom.
- 5.2.5 Hvis Ejer ønsker en Stikledning omlagt, omlægger Selskabet Stikledningen, hvis det er muligt. Ejeren afholder alle omkostninger forbundet hermed.
- 5.2.6 Selskabet kan etablere en fælles stikledning til flere Ejendomme med selvstændige målere, hvis Selskabet finder det hensigtsmæssigt.

5.3 TILSLUTNINGS- OG OPVARMNINGSANLÆG

- 5.3.1 Kunden etablerer, ejer og vedligeholder Tilslutningsanlægget, Opvarmningsanlægget og Varmtvandsinstallationer.

6 UNIT-ORDNINGEN

- 6.1.1 Selskabet leverer og installerer en Unit hos Kunden på baggrund af en individuel aftale, der blandt andet fastlægger:

- a. aftalens løbetid
- b. abonnementsprisen på baggrund af anlæggets størrelse
- c. service
- d. eventuel nedtagning af eksisterende fjernvarmeanlæg m.v.

6.1.2 Selskabet reparerer sin Unit i tilfælde af fejl og mangler (herefter Tilkaldeordningen).

6.1.3 Selskabets retningslinjer for Tilkaldeordningen samt leveringsbestemmelser for Unit-ordningen fremgår af Frederiksberg Forsynings hjemmeside www.frb-forsyning.dk.

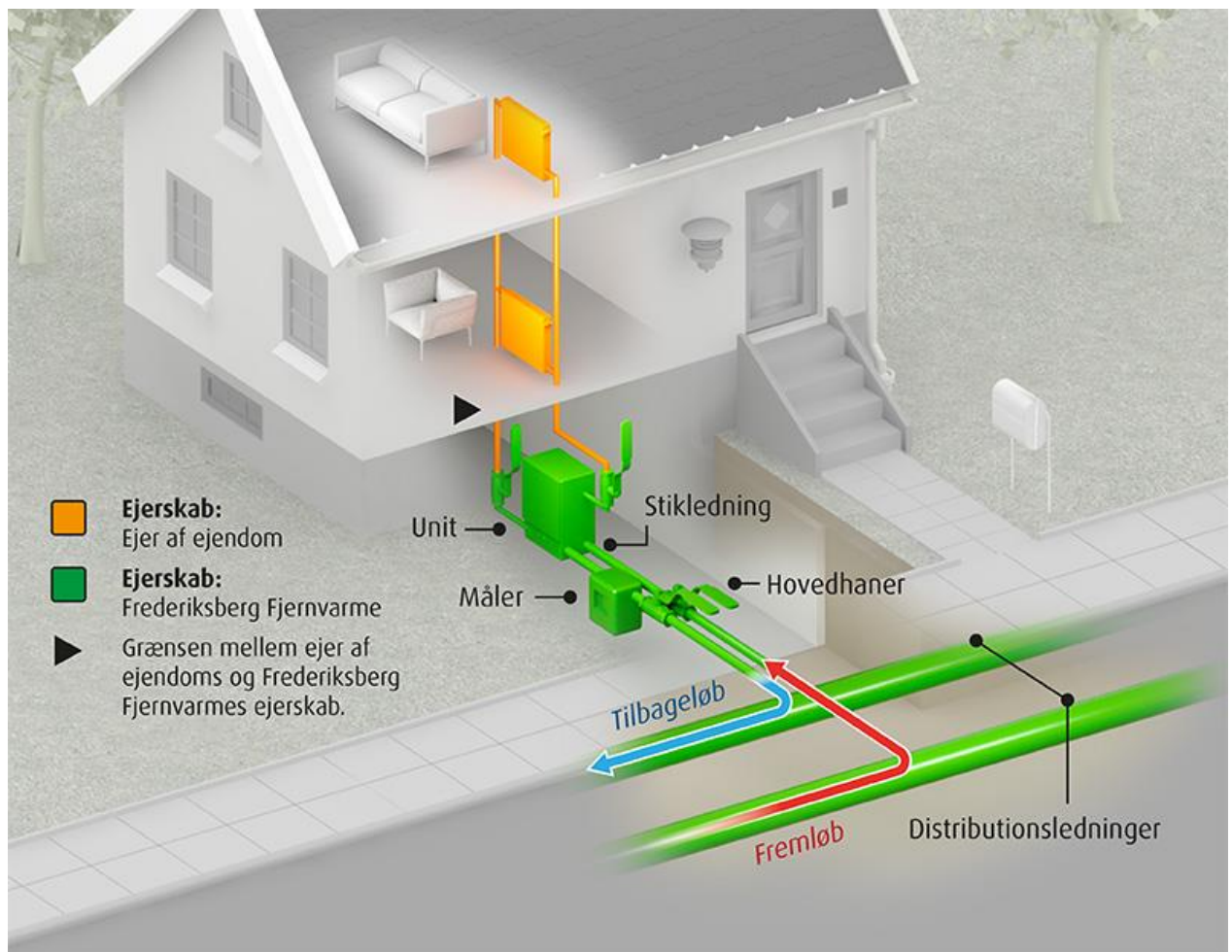


Illustration 2: Fjernvarmeinstallation med tilvalg af Unit

7 FORHOLD PÅ FORBRUGSSTEDET

7.1 EJERS FORPLIGTELSE

7.1.1 Ejer er forpligtet til at sikre, at Tilslutningsanlæg, Opvarmningsanlæg og Varmtvandsinstallationer til alle tider fungerer, herunder forestå nødvendig løbende vedligeholdelse.

- 7.1.2 Ejer er desuden forpligtet til at sikre, at Tilslutningsanlæg, Opvarmningsanlæg og Varmtvandsinstallationer betjenes korrekt.
- 7.1.3 Hvis Ejer ikke sikrer, at Tilslutnings-, Opvarmningsanlæg eller Varmtvandsinstallationerne holdes i forsvarlig stand eller ikke betjener anlæggene korrekt, og Selskabet har påtalt forholdet, er Selskabet berettiget til at bringe forholdene i orden for Ejers regning. Selskabet kan afbryde fjernvarmeforsyningen, hvis det er nødvendigt af sikkerhedsmæssige årsager.
- 7.1.4 Ejer er forpligtet til at afholde omkostninger forbundet med skader på Selskabets ejendom, hvis disse skyldes fejl og forsømmelser fra Ejers side.
- 7.1.5 Ejer er desuden forpligtet til at sikre, at Varmemålerens plombe altid er ubrudt. I tilfælde af brud, skal Selskabet straks have besked om det.
- 7.1.6 Ejer er forpligtet til at stille den nødvendige plads til rådighed for Selskabet, så Stikledning og Hovedhane kan etableres, og en Varmemåler kan opsættes. Ejer har ikke krav på kompensation af nogen art i den forbindelse.
- 7.1.7 Ejer er forpligtet til at overholde Selskabets retningslinjer for byggeri oven på eller i nærheden af Stik- og Distributionsledningen samt ændringer i terrænet over eller omkring disse. Ejer er desuden forpligtet til at indhente ledningsoplysninger hos Selskabet, inden gravearbejder begyndes på ejendommen.
- 7.1.8 Ejer er forpligtet til at efterleve Selskabets Tekniske leveringsbestemmelser, jf. pkt. 2.1.22, jf. pkt. 1.1.2.

7.2 FEJL OG DRIFTSFORSTYRRELSER

- 7.2.1 I tilfælde af fejl og driftsforstyrrelser, skal Kunden uden ugrundet ophold kontakte Selskabet.
- 7.2.2 Hvis Selskabet tilkaldes til at udbedre fejl og/eller driftsforstyrrelser, der viser sig at være fejl og/eller driftsforstyrrelser på Kundens Tilslutnings-, Opvarmningsanlæg eller Varmtvandsinstallationer, skal Kunden afholde alle omkostninger forbundet med Selskabets håndtering af disse.
- 7.2.3 Kunden må ikke foretage reparationer eller ændringer på Selskabets anlæg, medmindre der forud er indgået skriftlig aftale med Selskabet om reparation, herunder fordelingen af omkostningerne forbundet med reparationen.

7.3 SELSKABETS UHINDREDE ADGANG

- 7.3.1 Selskabet skal til alle tider have adgang til alle dele af ejendommens Kundeanlæg, Stikledninger og eventuelle Distributionsledninger.
- 7.3.2 Alle Selskabets medarbejdere, som arbejder uden for Selskabets adresse, bærer legitimation, der skal forevises på Kundens anmodning.
- 7.3.3 Ejer skal afholde eventuelle omkostninger, Selskabet måtte have i forbindelse med at få adgang til anlægget.
- 7.3.4 Selskabet kan sætte en nøgleboks op efter forudgående aftale med Ejer, dog ikke i en-/tofamilieshuse. Selskabet har intet ansvar relateret til nøglebokse, medmindre Selskabet i medfør af dansk rets almindelige

erstatningsretlige regler har begået ansvarspådragende fejl i forbindelse med opsætningen af nøgleboksen eller i håndteringen af den.

- 7.3.5 Hvis Selskabet er blevet nægtet adgang i forbindelse med et eftersyn, og der er tvivl om Tilslutningsanlæggets sikkerhedsmæssige indretning, kan Selskabet med fogedens hjælp afbryde for fjernvarmeforsyningen.

8 AFBRYDELSE OG ÆNDRINGER I LEVERINGSFORHOLD

- 8.1.1 Selskabet kan til alle tider afbryde fjernvarmeforsyningen for at foretage arbejder, herunder nye tilslutninger, ledningsændringer, vedligeholdelse, reparationer m.v., jf. pkt. 3.2.
- 8.1.2 Selskabet vil fortrinsvist foretage planlagte afbrydelser af fjernvarmeforsyningen i kortere eller længere perioder fra den 15. maj til den 15. september.
- 8.1.3 Kunder vil så vidt muligt blive orienteret på forhånd om kortere eller længere afbrydelser.
- 8.1.4 Selskabet har ret til at ændre f.eks. tryk og temperatur på fjernvarmen, hvis myndighederne eller CTR (Centralkommunernes Transmissionsselskab I/S) stiller krav om dette. Kunden modtager passende varsel. Hvis ændringerne kræver, at Kundens installation ændres, betaler Kunden udgifterne til dette.
- 8.1.5 Selskabet har desuden ret til at ændre dimensionerende tryk og temperatur på fjernvarmen, hvis dette kan give en mere bæredygtig fjernvarme med et lavere energiforbrug og/eller et mindre varmetab for fjernvarmenettet, eller der er knaphed på fjernvarme, jf. også pkt. 8.1.6. Hvis Selskabet vurderer, at Kundens installation skal ændres, tilbyder Selskabet at sikre den nødvendige ændring, medmindre det varsles med minimum 5 år. Ændringerne af leveringsforholdene meddeles Kunden med passende varsel.
- 8.1.6 Selskabet har mulighed for at indgå aftale med Kunder om afbrydelighed. Dette aftales nærmere med den enkelte Kunde.

9 VARMEMÅLERE

9.1 EJERSKAB OG VEDLIGEHOLDELSE AT VARMEMÅLERE

- 9.1.1 Selskabet ejer, vedligeholder og kontrollerer Varmemålere.
- 9.1.2 Selskabet fastsætter antallet af Varmemålere samt type og placering.
- 9.1.3 Varmemåleren skal placeres med de nødvendige frie afstande for aflæsning og udskiftning af måler, og skal altid være let at aflæse og udskifte.
- 9.1.4 Varmemåler skal kunne demonteres, uden at kundens øvrige installationer skal skilles ad. Ved indbygning i skab skal der desuden være et areal med min. dimension på 420 mm i højden x 350 mm i bredden.
- 9.1.5 Selskabet er berettiget til at foretage kontrolaflæsning, reparation og udskiftning af Varmemålere.

9.2 ENERGIMÅLING AF VARMTVANDSPRODUKTIONEN

- 9.2.1 Selskabet kan med et varsel på 3 måneder opsætte energimålere med henblik på at registrere varmtvandsproduktionen.

- 9.2.2 Med henblik på at sikre optimal drift af Kundens varmtvandsanlæg og/eller unit kan Selskabet opsætte målerudstyr herpå.
- 9.2.3 Hvis Selskabet opsætter energimåler eller andet måleudstyr, afholdes omkostningerne hertil af Selskabet.
- 9.2.4 Kunden skal afholde eventuelle omkostninger til etablering af elforsyningen samt alle løbende omkostninger forbundet med elforsyningen til Varmemåleren.
- 9.3 **BI-MÅLERE**
- 9.3.1 Hvis en Kunde ønsker at fordele fjernvarmeforbruget i en ejendom på forskellige Enheder, jf. pkt. 2.1.7, kan Kunden opsætte Bi-målere til internt brug i ejendommen. Kunden aflæser selv Bi-målere. Ejerskabet til Bi-målere aftales med Selskabet, jf. pkt. 2.1.2
- 9.3.2 Eventuelle uoverensstemmelser mellem Ejer og tredjemand er Selskabet uvedkommende.
- 9.4 **FLYTNING AF VARMEMÅLER**
- 9.4.1 Varmemålere må ikke flyttes eller tages ned uden forudgående tilladelse fra Selskabet.
- 9.4.2 Plomberne på Selskabets Varmemålere må kun brydes af Selskabets medarbejdere eller af personer, som er bemyndiget hertil.
- 9.4.3 Selskabet har til enhver tid ret til at flytte en Varmemåler, hvis Selskabet anser det for nødvendigt. Selskabet afholder omkostningerne forbundet med flytningen. Hvis flytningen skyldes særlige forhold hos Kunden, skal Kunden afholde alle omkostningerne forbundet med flytningen.
- 9.5 **BESKADIGELSE AF VARMEMÅLER**
- 9.5.1 Hvis en Varmemåler beskadiges, skal Kunden afholde alle omkostninger forbundet med udskiftningen heraf, jf. pkt. 7.1. Skyldes skaderne Selskabets håndtering af Varmemåleren, afholder Selskabet omkostningerne.
- 9.5.2 Hvis Kunden får mistanke om, at Varmemåleren er beskadiget, står stille eller på anden måde registrerer fjernvarmeforbruget forkert, skal Ejer straks underrette Selskabet.
- 9.6 **AFPRØVNING AF VARMEMÅLER**
- 9.6.1 Selskabet har til hver en tid ret til at efterprøve/kontrollere Varmemåleren. Selskabet afholder omkostninger forbundet hermed.
- 9.6.2 Selskabet kan desuden lade Varmemåleren efterprøve/kontrollere på Kundens foranledning. Hvis Varmemåleren registrerer korrekt, skal Kunden afholde omkostningerne til efterprøvnings/kontrollen. Hvis Varmemåleren ikke viser korrekt, skal Selskabet afholde omkostningerne forbundet med afprøvnings.
- 9.6.3 Varmemåleren anses for at måle korrekt, når den ved en afprøvning ikke overskrider de maksimale afvigelser, der er fastsat af Den Danske Akkrediterings- og Metrologifond på vegne af Sikkerhedsstyrelsen.

10 FJERNAFLÆSNING

- 10.1 Selskabet fjernaflæser som udgangspunkt Varmemålere.
- 10.2 Hvis varmemålere fjernaflæses, har Selskabet til enhver tid adgang til at hente alle nødvendige data.
- 10.3 Selskabet ejer alle rettigheder til de aflæste data.
- 10.4 Kunden skal, selv om Varmemåleren fjernaflæses, på anmodning fra Selskabet aflæse Varmemåleren.

11 PRISER OG GEBYRER

- 11.1 Selskabets priser og gebyrer fremgår af det til enhver tid gældende Prisblad, jf. pkt. 2.1.18.
- 11.2 Kunden er forpligtet til at give Selskabet alle nødvendige oplysninger af betydning for at fastsætte betalingen, herunder eventuelle ændringer i det opvarmede areal. Dette gælder også eventuelle ændringer, som har betydning for beregningsgrundlaget, herunder kapacitetsbehovet, jf. pkt. 4.1.2.

12 FAKTURERING

- 12.1 Selskabet udsender regninger elektronisk.
- 12.2 Kunden kan vælge mellem følgende former for elektronisk regning:
 - 1. Regning via Selskabets hjemmeside: Selskabet sender advisering til Kunden via e-mail, når den elektroniske regning er tilgængelig på Selskabets hjemmeside. E-mailen sendes til den e-mailadresse, som er aftalt med Kunden. Kunden får adgang til den elektroniske regning på Selskabets hjemmeside ved at oprette adgang til elektronisk selvbetjening. Kundens udveksling af data med Selskabet via hjemmesiden sker i krypteret form via en sikker forbindelse. På hjemmesiden kan Kunden få adgang til specificeret regning.
 - 2. Regning via e-Boks: Selskabet sender regningen til Kunden via Kundens e-Boks, jf. vilkår for brug af e-Boks, som findes på www.e-boks.dk. Selskabet anbefaler, at Kunden via e-Boks tilmelder sig advisering via e-mail, når der er nye meddelelser i Kundens e-Boks.
 - 3. Regning via BS (Betalingservice): Årsregningen sendes sammen med betalingsadviset fra Betalingservice.
- 12.3 Selskabet er berettiget til at opkræve et betalingsgebyr, hvis Kunden ikke er tilmeldt en af ovenstående elektroniske muligheder.

13 BETALINGSBETINGELSER

13.1 FORSINKET BETALING, AFDRAGSORDNING OG SIKKERHEDSSTILLELSE

- 13.1.1 Selskabets fakturaer skal betales inden for den frist, der er angivet i fakturaen.
- 13.1.2 I tilfælde af at der ikke betales til tiden, sender Selskabet en rykker i overensstemmelse med inkassoloven. Selskabet kan opkræve rykkergebyrer og morarenter i henhold til renteloven.

- 13.1.3 Hvis Kunden ikke reagerer på Selskabets rykkere, overgives fordringen til SKAT eller inkasso, hvilket medfører yderligere omkostninger for Kunden. Selskabet kan herudover varsle, at fjernvarmeforsyningen vil blive afbrudt på et nærmere angivet tidspunkt.
- 13.1.4 Hvis Kunden ikke betaler, og der ikke er truffet aftale om en afdragsordning mellem Selskabet og Kunden, eller stillet sikkerhed for fremtidige betalinger, afbryder Selskabet fjernvarmeforsyningen.
- 13.1.5 Selskabet kan om nødvendigt rekvirere fogedens bistand til at afbryde fjernvarmeforsyningen.
- 13.1.6 Alle omkostninger forbundet med at afbryde fjernvarmeforsyningen, herunder eventuelt omkostninger forbundet med fogedens bistand, skal betales af Kunden, før fjernvarmeforsyningen kan genoprettes.
- 13.1.7 Selskabet er imødekommende over for en afdragsordning, hvis Kunden ikke har mulighed for at betale en forfalden faktura.
- 13.1.8 Det er en forudsætning, at det skyldige beløb skal være betalt inden 3 måneder, og at eventuelle nye fakturaer betales til tiden.
- 13.1.9 Kunden skal betale renter og eventuelle omkostninger, herunder gebyrer, hvis der indgås aftale om en afdragsordning.
- 13.1.10 Selskabet kan kræve, at Kunden stiller sikkerhed for fremtidige betalinger, hvis Kunden gentagne gange misligholder sine betalingsforpligtelser over for Selskabet.
- 13.1.11 Kunden vil blive varslet skriftligt om Selskabets krav om sikkerhedsstillelse.
- 13.1.12 Selskabet er ikke ansvarligt for eventuelle følger af en afbrydelse af fjernvarmeforsyningen.

14 GENTILSLUTNING EFTER RESTANCE, KONKURS M.V.

- 14.1 Selskabet gentilslutter fjernvarmeforsyningen under forudsætning af, at Kunden har betalt de skyldige beløb med renter, gebyrer og omkostninger forbundet med Selskabets afbrydelse af fjernvarmeforsyningen samt eventuelt depositum eller under forudsætning af, at Kunden stiller betryggende sikkerhed for fremtidige betalinger.
- 14.2 Gentilslutningen af fjernvarmeforsyningen foretages inden for normal arbejdstid.
- 14.3 Selskabet kan opkræve gebyr for at gentilslutte fjernvarmeforsyningen.
- 14.4 I tilfælde af, at Kunden er under rekonstruktion eller konkurs, skal der slutafregnes. Selskabet afbryder fjernvarmeforsyningen, medmindre rekonstruktør eller kurator indtræder i Leveringsaftalen og stiller sikkerhed for fremtidigt forbrug.

15 EFTERREGULERING AF BETALINGER FRA KUNDER

- 15.1 I tilfælde af fejl i afregningsgrundlaget returnerer Selskabet det beløb, der er betalt for meget henholdsvis, opkræver det resterende beløb.

- 15.2 Ændret afregningsgrundlag kan opstå som følge af målerfejl, manglende eller mangelfuld aflæsning o. lign.
- 15.3 Efterregulering af betalinger fra Kunder sker for den periode, der kan påvises fejl i. Perioden regnes fra det tidspunkt, hvor fejlen blev konstateret. Periodens længde fastlægges i overensstemmelse med forældelsesloven.
- 15.4 Hvis fejlen skyldes målerfejl og/eller tekniske fejl, og Kunden har været i god tro med hensyn til afregningens rigtighed, efterreguleres betalingen for det aktuelle afregningsår, fejlen er konstateret i, samt hele det foregående afregningsår.

16 ACOTOBETALINGER

- 16.1 Selskabets fakturaer skal betales inden den frist, der er angivet i fakturaen, jf. pkt. 13.1.1.
- 16.2 Selskabet kan kræve acotobetaling for det forventede forbrug i aflæsningsperioden.
- 16.3 Acontobeløbet kan ændres, hvis Selskabet eller Kunden skønner, at der vil ske en væsentlig ændring i det årlige fjernvarmeforbrug.
- 16.4 Udover acotobetalingen opkræver Selskabet en belastningsafgift pr. m².

17 ÆNDRINGER I KUNDEFORHOLDET

17.1 EJERSKIFTE

- 17.1.1 Som ny Kunde betragtes enhver, der etablerer et direkte kundeforhold til Selskabet, herunder også en Ejer af et lejemål, der skifter anvendelse fra udlejet til ikke-udlejet ved lejers fraflytning, hvis lejer har været i direkte kundeforhold til Selskabet.
- 17.1.2 Kunden hæfter for betaling for levering af fjernvarme efter gældende Prisblad indtil den dato, hvor Aftale om levering af fjernvarme er opsagt og:
- der foreligger en aflæsning, Selskabet har accepteret
 - Selskabet har modtaget meddelelse om levering til en ny Kunde.
- 17.1.3 Står et lejemål tomt eller er en leveringsaftale opsagt, hæfter Ejer for betaling for eventuelt forbrug. Eventuelle mellemværender mellem Ejer og Bruger om forbruget er Selskabet uvedkommende.
- 17.1.4 Selskabet skal have besked om eventuelle ændringer i kundeforholdet - fx i forbindelse med ejerskifte/Brugerskifte eller tvangsauktion.
- 17.1.5 I tilfælde af ejerskifte/Brugerskifte er Kunden ansvarlig for, at den nye Kunde indtræder i alle kundeforpligtelser over for Selskabet.
- 17.1.6 Ved manglende oplysninger om ejerskifte/Brugerskifte til Selskabet, kan Selskabet opkræve et administrationsgebyr hos Kunden.
- 17.1.7 Selskabet kan desuden opkræve gebyr for en ekstra aflæsning i forbindelse med Ejerskifte/Brugerskifte.
- 17.1.8 Et eventuelt indbetalt depositum modregnes i slutopgørelsen af varmeforbruget m.v.

17.2 KUNDEFORHOLDETS OPHØR

- 17.2.1 I tilfælde af at leveringsforholdet ophører, har Selskabet ret til at lade Distributions- og Stikledninger blive på grunden og fortsat have adgang til drift, eftersyn og reparation af dette.
- 17.2.2 Hvis ledningernes fortsatte tilstedeværelse på ejendommen resulterer i væsentlige og omfattende hindringer for at udnytte grunden, kan Frederiksberg Kommune træffe afgørelse om ekspropriation i medfør af Varmeforsyningsloven.
- 17.2.3 Selskabet er berettiget til at få dækket sine eventuelle omkostninger til at afbryde en Stikledning ved Distributionsledningen, nedtage en Varmemåler og eventuelt andet udstyr, som tilhører Selskabet i tilfælde af fjernvarmeforsyningens ophør.
- 17.2.4 Hvis leveringsforholdet har eksisteret i mindre end 10 år efter tilslutningen, kan Selskabet udover pkt. 17.2.3. forlange betaling af de faktiske omkostninger til etablering af Stikledning/-er, som Selskabet har haft i forbindelse med tilslutningen af ejendommen med fradrag for afskrivninger i den aktuelle periode. Afskrivninger foretages lineært.
- 17.2.5 Leveringsforholdet bringes automatisk til ophør i forbindelse med nedrivning. Selskabet skal have forudgående meddelelse om nedrivningen med henblik på at kunne tage sine forholdsregler. Selskabet er endvidere berettiget til at kræve udtrædelsesgodtgørelse, som Kunden oplyses størrelsen af forud for en fraskæring eller ønske om fjernvarmophør.

17.3 OPSIGELSE

- 17.3.1 Ejere, der ikke ved lokalplan eller som følge af gældende lovgivning er forpligtet til at tilslutte sig Selskabets fjernvarmeforsyning, kan opsiges Aftale om levering af fjernvarme med 12 måneders varsel senest den 30. juni hvert år, jf. pkt. 17.2.4.

18 ANSVAR

18.1 FORCE MAJEURE

- 18.1.1 Selskabet er ikke ansvarlig for eventuelle følgevirkninger, der er opstået ved naturkatastrofer, krig, oprør, hærværk, terror, brand, eksplosioner, svigtende råstoftilførsel, arbejdskonflikter, it-manipulation eller andre hændelser, som forårsager it-nedbrud eller andre forhold, som er uden for Selskabets kontrol.

18.2 ANSVARSBEGRÆNSNING

- 18.2.1 I tilfælde af tingsskade, herunder skade på fast ejendom, er Selskabets ansvar begrænset til DKK 5 mio.

18.3 PRODUKTANSVAR

- 18.3.1 I tilfælde af produktansvar finder dansk rets almindelige regler om produktansvar anvendelse, jf. dog pkt. 17.1.1. og 18.2.1.

19 KOMMUNIKATION MELLEM KUNDEN OG SELSKABET

19.1 DIGITAL KOMMUNIKATION

19.1.1 Kommunikation mellem selskabet og kunden foregår som udgangspunkt digitalt via mail eller selvbetjeningsløsningen.

19.2 DIGITAL POSTKASSE

19.2.1 Kunden er forpligtet til at tilslutte sig en digital postkasse f.eks. e-Boks eller e-mail.

19.3 FRITAGELSE FOR DIGITAL KOMMUNIKATION

Kunden kan fritages for at kommunikere digitalt med Selskabet, hvis årsagen blandt andet skyldes,

- 1) Kognitiv funktionsnedsættelse, hvor funktionsnedsættelsen hindrer Kunden i at kommunikere digitalt med Selskabet.
- 2) Fysisk funktionsnedsættelse, hvor funktionsnedsættelsen hindrer Kunden i at kommunikere digitalt med Selskabet.
- 3) Manglende adgang til computer med internetforbindelse i eget hjem eller manglende adgang til at bruge en computer.
- 4) Sproglige barrierer i form af manglende beherskelse af dansk, der gør det svært at kommunikere digitalt med Selskabet.
- 5) Praktiske vanskeligheder med at skaffe eller bruge den digitale signatur, som Selskabet benytter, fordi Kunden opholder sig eller har bopæl uden for Danmark
- 6) Kunden er midlertidigt afskåret fra adgang til computer med internetforbindelse på grund af ophold på hospital, plejehjem, indsættelse i fængsel mv.

Det er altid muligt at kontakte Selskabet på telefon +45 38 18 50 00, hvis der er spørgsmål eller et ønske om hjælp til digital kommunikation.

19.4 NØDVENDIG KOMMUNIKATION

19.4.1 Al kommunikation, der vedrører aftalen om levering af gas, herunder fremsendelse af oplysninger om aftaler, faktureringsoplysninger, regning, aconto- og periodeopgørelser, forbrugsmønstre, gebyrer, lukkevarsler, spareråd, energirådgivning, alarmer, energistyringssystemer og driftsforhold, er nødvendig kommunikation.

19.5 KUNDEOPLYSNINGER

19.5.1 Kunden er forpligtet til at sikre, at Selskabet under hele aftaleforløbet er underrettet om en gyldig mailadresse og et gyldigt mobilnummer, som kan anvendes til al nødvendig kommunikation mellem Selskabet og Kunden.

20 KLAGIADGANG OG -INSTANSER

20.1 Ankenævnet på Energiområdet behandler spørgsmål om aftaleret, køberet og spørgsmål om tilbagebetaling m.v. Kunden kan klage til nævnet, hvis der opstår uenighed om kundeforholdet.

20.2 Forsyningstilsynet behandler klager om Selskabets priser og Leveringsvilkår.

20.3 Energiklagenævnet behandler klager over offentlige myndigheders afgørelser, fortolkning af love og regler samt klager over Forsyningstilsynets afgørelser.

21 IKRAFTTRÆDELSE OG OFFENTLIGGØRELSE

21.1 Leveringsbestemmelserne er vedtaget af bestyrelsen i Frederiksberg Fjernvarme A/S i november 2024.

21.2 Leveringsbestemmelserne er anmeldt til Forsyningstilsynet 2024.

21.3 Leveringsbestemmelserne træder i kraft 1. januar 2025.

21.4 Leveringsbestemmelserne erstatter tidligere bestemmelser, der samtidig ophæves.

21.5 Leveringsbestemmelserne kan til enhver tid erstattes af nye leveringsbestemmelser.