

Sønderborg Varme A/S

Nørrekobbel 54 · 6400 Sønderborg · tlf. 73 43 50 00

[www.sfvjv.dk](http://www.sfvjv.dk) · e-mail: [post@sfvjv.dk](mailto:post@sfvjv.dk)

# **ALMINDELIGE BESTEMMELSER FOR FJERNVARMELEVERING**

**Sønderborg Varme A/S**

Revision 1. august 2024

# INDHOLD

<b>1 GYLDIGHEDSOMRÅDE OG DEFINITIONER MV.....</b>	<b>5</b>
1.1 Selskabet og Forbrugeren .....	5
1.2 Direkte kundeforhold .....	5
1.3 Det retlige forhold mellem Selskabet og Forbrugeren .....	5
1.4 Velkomstbrev .....	5
1.5 Digital kommunikation mellem Selskabet og Forbrugeren .....	6
<b>2 ETABLERING/ÆNDRING AF FJERNVARMEFORSYNING .....</b>	<b>7</b>
2.1 Etablering af fjernvarmeforsyning .....	7
2.2 Anmodning om tilslutning .....	7
2.3 Plads og adgang til de tekniske installationer .....	7
2.4 Ændring af de tekniske installationer .....	7
2.5 Forsyning af ejendomme .....	7
2.6 Bidrag for tilslutning til fjernvarme .....	8
2.7 Investeringsbidrag .....	8
2.8 Ændringer af betydning for investeringsbidraget .....	8
2.9 Bidrag for etablering af stikledning .....	8
2.10 Afslutning af stikledningen .....	8
2.11 Etablering af fælles stikledning .....	8
2.12 Byggemodningsbidrag .....	8
2.13 Ændringer af bygninger og terræn .....	9
2.14 Ændret varmebehov .....	9
2.15 Reparation af ledningsnettet .....	9
2.16 Ejerskifte .....	9
2.17 Lejerskifte .....	9
2.18 Leveringsbestemmelser .....	10
2.19 Udtrædelsesvilkår .....	10
2.20 Midlertidigt ophør af varmeaftag .....	10
<b>3 DRIFT OG VEDLIGEHOLDELSE AF ANLÆG .....</b>	<b>11</b>
3.1 Varmelevering .....	11
3.2 Brug af fjernvarmevand .....	11
3.3 Varmeinstallationen .....	11
3.4 Varmeinstallationens stand .....	11
3.5 Autoriseret VVS-installatør .....	11
3.6 Opretholdelse af forsyningen .....	11
3.7 Force majeure .....	12
3.8 Adgang til varmeanlæg .....	12
3.9 Beskadigelse af Selskabets ejendom .....	12
3.10 Ændring af leveringskonditioner .....	12
<b>4 TARIFFER .....</b>	<b>13</b>
4.1 Tariffer .....	13
4.2 BBR-registret .....	13
4.3 Meddelelse af ændringer .....	13

4.4 Takstbladet .....	13
<b>5 MÅLING AF FJERNVARMFORBRUG .....</b>	<b>14</b>
5.1 Levering og placering af måleudstyr .....	14
5.2 Ejerforhold .....	14
5.3 Flytning af hovedmålere .....	14
5.4 Bimåler .....	14
5.5 Aflæsning af målere .....	14
5.6 Aflæsning .....	14
5.7 Manglende selvaflæsning .....	15
5.8 Betaling for aflæsning .....	15
5.9 Beskadigelse af måler .....	15
5.10 Afprøvning af måler .....	15
5.11 Hovedmålerens maksimale afvigelse .....	15
5.12 Forbrugerens anden brug af målerdata .....	15
5.13 Fejl ved hovedmåler skal meldes .....	15
5.14 Tyveri .....	15
<b>6 BETALING MV. ....</b>	<b>16</b>
6.1 Betalingspligt .....	16
6.2 Afregning .....	16
6.3 Afregning af fjernvarmeforbrug .....	16
6.4 Betalingsfrist .....	16
6.5 Rykker for betaling .....	16
6.6 Inkasso/lukkeskrivelse .....	17
6.7 Afbrydelse af varmforsyningen .....	17
6.8 Genoptagelse af varmforsyning .....	17
6.9 Ejerskifte/lejerskifte .....	17
6.10 Sikkerhedsstillelse .....	17
6.11 Renter .....	18
6.12 Gebyrer .....	18
<b>7 ALARM. ....</b>	<b>19</b>
7.1 Abonnement på alarm ved utætheder .....	19
7.2 Aktivering af alarm .....	19
7.3 Tilkald ved alarm .....	19
7.4 Ansvarsforhold ved abonnement på alarm .....	19
7.5 Opsigelse af abonnement på alarm .....	19
<b>8 SERVICEORDNING FJERNVARMEUNIT OG VARMTVANDSBEHOLDER. ....</b>	<b>20</b>
8.1 Serviceordning .....	20
8.2 Undtagelser til serviceordningen .....	20
8.3 Ansvar for driften af fjernvarmeunit og varmtvandsbeholder .....	20
<b>9 ANSVAR OG FORSIKRING .....</b>	<b>21</b>
<b>10 TILSYNS- OG KLAGEMYNDIGHED MV. ....</b>	<b>22</b>
10.1 Ankenævnet på Energiområdet - Det alternative tvistløsningsorgan .....	22
10.2 Forsyningstilsynet .....	22
10.3 Energiklagenævnet .....	22
10.4 EU's klageportal .....	22

# Sønderborg Varme A/S

Nørrekobbel 54 · 6400 Sønderborg · tlf. 73 43 50 00

[www.sfvjv.dk](http://www.sfvjv.dk) · e-mail: [post@sfvjv.dk](mailto:post@sfvjv.dk)

<b>10.5 Datatilsynet</b> .....	23
<b>11 IKRAFTTRÆDEN OG ÆNDRING AF BESTEMMELSERNE</b> .....	24
<b>11.1 Ikrafttræden</b> .....	24
<b>11.2 Ændringer</b> .....	24

## 1 GYLDIGHEDSOMRÅDE OG DEFINITIONER MV.

### 1.1 Selskabet og Forbrugeren

Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering er gældende for leveringsforholdet mellem Sønderborg Varme A/S, Nørrekobbel 54, 6400 Sønderborg, tlf.nr. 73435000, CVR-nr. 32648541, [post@sfvjv.dk](mailto:post@sfvjv.dk) og ejeren af ejendommen, der efter eget ønske eller ved tilslutningspligt er tilsluttet fjernvarmeforsyningen, samt for Lejere, hvor der i henhold til 1.2 er aftalt et direkte kundeforhold.

Efterfølgende benævnes forsyningsselskabet som Selskabet. Ejeren af en ejendom og Lejere med et direkte kundeforhold benævnes Forbrugeren. Ejeren af ejendommen er benævnt Ejeren, hvor aftaleforholdet til Selskabet juridisk adskiller sig fra det forhold en Lejer har til Selskabet eller hvor Lejerens forhold til Ejeren omhandles i teksten.

### 1.2 Direkte kundeforhold

Hvor det er teknisk gennemførligt, dvs. hvor der til den enkelte Forbruger findes et selvstændigt stik med mulighed for aflukning samt en selvstændig varmemåler, der ejes af Selskabet, kan betaling for varme – på Ejerenes anmodning – ske i et direkte kundeforhold mellem Selskabet og Forbrugeren, uanset om Forbrugeren er Ejer eller Lejer.

Hæftelse for betaling af Lejerens løbende betalinger kan ikke pålægges Ejeren. Lejeren hæfter for al betaling af varme og faste udgifter, indtil Lejeren eller Ejeren har meddelt Selskabet, jf. afsnit 2.17, at vedkommendes aftale med Selskabet ophører. Herefter indtræder en ny Lejer eller Ejeren i aftalen med Selskabet.

Øvrige leveringsforhold – herunder lejeaftalen – mellem en Ejer og dennes Lejer er Selskabet uvedkommende.

I flerbrugerbygninger (f.eks. etageejendomme) med direkte kundeforhold til de individuelle bolig- eller erhvervsenheder vil der være et varmetab mellem indføringen af stikledning i bygningen og de individuelle fjernvarmemålere i bolig- eller erhvervsenheder.

Efter Selskabets vurdering kan der kræves placeret en hovedmåler ved hovedhanerne, så Ejeren afregner det interne varmetab i bygningen, selvom fjernvarmeselskabet har direkte kundeforhold til de enkelte bolig- eller erhvervsenheder. Ifald ledningsnettet i bygningen er ejet af Selskabet, betragtes varmetabet som en del af varmetabet i distributionsnettet og vil derfor ikke kunne afregnes.

### 1.3 Det retlige forhold mellem Selskabet og Forbrugeren

Aftalegrundlaget mellem Selskabet og Forbrugeren er i prioriteret rækkefølge fastlagt i:

- Selskabets vedtægter
- Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering
- Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering
- Selskabets takstblad
- Indgået aftale om levering af fjernvarme
- Velkomstbrev
- Privatlivspolitik

### 1.4 Velkomstbrev

I forbindelse med ejer-/lejerskifte fremsender Selskabet et "Velkomstbrev" til Forbrugeren med oplysning om Forbrugerenes indtræden i aftaleforholdet.

## Sønderborg Varme A/S

Nørrekobbel 54 · 6400 Sønderborg · tlf. 73 43 50 00  
[www.sfvjv.dk](http://www.sfvjv.dk) · e-mail: [post@sfvjv.dk](mailto:post@sfvjv.dk)

### **1.5 Digital kommunikation mellem Selskabet og Forbrugeren**

Forbrugeren er, medmindre forbrugeren 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 forbrugeren.

Forbrugeren er forpligtet til straks at ajourføre mailadresse og telefonnummer overfor selskabet eller selskabets repræsentant, såfremt disse ændres.

Nødvendig kommunikation mellem Selskabet og forbrugeren 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, fjernvarmens dag m.m.

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

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

Forbrugeren er forpligtet til at gøre Selskabet opmærksom på, hvis Forbrugeren er undtaget for digital kommunikation.

## **2 ETABLERING/ÆNDRING AF FJERNVARMEOFORSYNING**

### **2.1 Etablering af fjernvarmeforsyning**

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

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

### **2.2 Anmodning om tilslutning**

Anmodning om en ejendoms tilslutning til fjernvarmeforsyningen fremsendes skriftligt til Selskabet af Ejeren af ejendommen. I områder med tilslutningspligt giver kommunen pålæg om, hvornår tilslutning senest skal finde sted.

### **2.3 Plads og adgang til de tekniske installationer**

Forbrugeren stiller den fornødne plads til rådighed til brug for etablering af hovedhaner og hovedmålerarrangement mv. Der må sikres Selskabet let adgang til måleraflysning og vedligeholdelse af anlægsdele, så en eventuel senere udskiftning kan foretages uden bygningsmæssige problemer.

Hvis Selskabet beslutter, at måleren skal tilsluttes el-nettet, stilles dette til rådighed af Forbrugeren - jf. "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering". Selskabet har i forbindelse med, at der udføres arbejde på Ejeren's ejendom, ret til at optage og opbevare billeder som dokumentation for ejendommens tilstand før og efter evt. arbejdets påbegyndelse og afslutning samt som dokumentation for opsætning/nedtagning af tekniske installationer og foretagne arbejder/reparationer m.m.

### **2.4 Ændring af de tekniske installationer**

Hvis det er nødvendigt at ændre interne ledninger mv. på ejendommens område, for at fjernvarmestikledningen kan etableres, skal dette ske på Ejeren's foranledning, og omkostningerne hertil påhviler Ejeren.

### **2.5 Forsyning af ejendomme**

Selskabet er efter nærmere aftale berettiget til at føre fjernvarmeledninger gennem ejendommens grund, kælder mv. 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.

Hvis der træffes særlige aftaler af teknisk eller økonomisk karakter, kan der tinglyses en deklaration, såfremt en af parterne ønsker dette. Selskabet foranlediger og bekoster dette.

Selskabet etablerer og vedligeholder dette ledningsnet, hvorfor Selskabet 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 en aftale, kan Selskabet anmode kommunen om at anvende ekspropriationsreglerne i varmforsyningsloven.

Ledningsnettet må ikke fjernes eller flyttes af andre end Selskabet.

Hvis der opstår en skade på ledningsnettet, skal Forbrugeren kontakte Selskabet og dernæst anmelde skaden til sit eget forsikringsselskab.

## 2.6 Bidrag for tilslutning til fjernvarme

Ejeren betaler et investeringsbidrag og et bidrag for etablering af stikledning til fjernvarme, jf. Selskabets takstblad, på det tidspunkt, hvor en aftale om tilslutning underskrives.

Der skal i alle tilfælde – uanset om der suppleres med anden opvarmning – betales fast årligt bidrag i fuldt omfang af alle bygningsdele, der kan opvarmes direkte eller indirekte med fjernvarme.

Selskabet kan forlange, at bidraget skal betales inden stikledningen etableres.

## 2.7 Investeringsbidrag

Beregning af investeringsbidragets størrelse foretages af Selskabet. På Selskabets foranledning skal Ejeren meddele de nødvendige oplysninger til brug for beregning af bidrag.

Investeringsbidraget dækker Ejeren's forholdsmæssige andel af de omkostninger Selskabet har anvendt til etablering af hovedledninger og produktionsanlæg.

## 2.8 Ændringer af betydning for investeringsbidraget

Såfremt der i ejendommen ønskes foretaget ændringer, som har indflydelse på beregning af investeringsbidraget, har Ejeren pligt til, inden ændringen, skriftligt at meddele dette til Selskabet. I sådanne tilfælde kan Selskabet opkræve evt. supplerende investeringsbidrag udløst af ændringen. Selskabet forbeholder sig ret til at foretage kontrolmåling.

## 2.9 Bidrag for etablering af stikledning

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

Ejeren's betaling for etablering af stikledningen fremgår af Selskabets takstblad. Selskabet fastsætter stikledningens placering efter aftale med Ejeren under hensyntagen til tekniske forhold.

I forbindelse med fastsættelse af stikledningens placering har Ejeren pligt til at oplyse om eventuelle interne ledningers placering på grunden samt at oplyse om eventuelle skjulte installationer, inden gennem boring af sokkel/gulv/væg foretages. Selskabet påtager sig ikke erstatningspligt i forbindelse med eventuelle beskadigelser på installationer, der ikke er oplyst om.

## 2.10 Afslutning af stikledningen

Stikledningen afsluttes umiddelbart inden for ejendommens ydermur med hovedhaner i ejendommens varmerum eller et andet lettilgængeligt rum.

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

## 2.11 Etablering af fælles stikledning

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

## 2.12 Byggemodningsbidrag

Der opkræves byggemodningsbidrag i forbindelse med nye udstykningsområder. Byggemodningsbidragets størrelse afhænger af de konkrete forhold i forbindelse med den enkelte byggemodning, men kan maksimalt



## Sønderborg Varme A/S

Nørrekobbel 54 · 6400 Sønderborg · tlf. 73 43 50 00  
[www.sfvjv.dk](http://www.sfvjv.dk) · e-mail: [post@sfvjv.dk](mailto:post@sfvjv.dk)

udgøre værket's faktiske omkostninger til etablering af hovedledninger i udstykningsområdet. Opkrævning af byggemodningsbidrag fremgår af værket's takstblad og skal betales inden etablering af hovedledningen.

### **2.13 Ændringer af bygninger og terræn**

Det er ikke tilladt Forbrugeren at bygge oven på stikledningen eller at ændre terræn over/omkring stikledningen i væsentligt omfang.

Må Forbrugeren nødvendigvis foretage tilbygning over stikledningen, overgår stikledningen til husets interne installation, og der etableres hovedhaner og måler i skab ved den nye tilbygning for Forbrugeren's regning.

Det er Forbrugeren's ansvar, at stikledning og installation til enhver tid efter etableringen opfylder de almindelige og tekniske leveringsbestemmelser for Selskabet.

Giver forhold hos Forbrugeren anledning til afbrydelse, ændring eller flytning af stikledningen, udføres arbejdet af Selskabet efter aftale med Forbrugeren for dennes regning.

### **2.14 Ændret varmebehov**

Hvis en stikledning i tilfælde af ændret varmebehov skal udskiftes, omlægges den af Selskabet efter nærmere aftale med Ejeren. Vurderingen foretages af Selskabet og de faktiske udgifter hertil betales af Ejeren.

### **2.15 Reparation af ledningsnettet**

Selskabet har til enhver tid ret til at reparere eller udskifte ledningsnet på en ejendom.

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

### **2.16 Ejerskifte**

Ejerskifte skal meddeles Selskabet. I forbindelse med ejerskiftet skal hovedmåleren aflæses med henblik på udarbejdelse af et flytteregnskab. Anmodning herom skal meddeles Selskabet senest 8 dage før ejerskifte. Hvor fjernaflæsning ikke er muligt, skal hidtidige Ejer foretage aflæsning af måleren og oplyse Selskabet herom.

Den hidtidige Ejer er forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil ejerforholdet ophører eller overgår til den nye Ejer, jf. 6.9. Den hidtidige Ejer skal drage omsorg for, at den nye Ejer indtræder i den hidtidige Ejers forpligtelser over for Selskabet med de rettigheder og pligter, der følger af Selskabet vedtægter, almindelige leveringsbestemmelser mv. Selskabet fremsender et "Velkomstbrev" til den nye Ejer.

### **2.17 Lejerskifte**

Hvor der er etableret et direkte kundeforhold, jf. 1.1 og 1.2, skal lejerskifte meddeles Selskabet. I forbindelse med lejerskifte skal måleren aflæses med henblik på udarbejdelse af en slutopgørelse. Anmodning herom skal meddeles Selskabet senest 8 dage, før aflæsning ønskes foretaget. Hvor fjernaflæsning ikke er muligt, skal hidtidige Lejer foretage aflæsning af måleren og oplyse Selskabet herom.

Den hidtidige Lejer er altid forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler i henhold til Selskabet's opgørelse, indtil slutaflæsning er foretaget i forbindelse med fraflytningen. Selskabet fremsender et "Velkomstbrev" til den nye Lejer.

## Sønderborg Varme A/S

Nørrekobbel 54 · 6400 Sønderborg · tlf. 73 43 50 00  
[www.sfvjv.dk](http://www.sfvjv.dk) · e-mail: [post@sfvjv.dk](mailto:post@sfvjv.dk)

I tilfælde af at Lejeren ikke har meddelt sin fraflytning til Selskabet, har Selskabet ret til at opkræve for varmebetaling fra datoen for modtagelse af Lejerens meddelelse om flytning + 8 dage.

Hvis Selskabet ikke modtager meddelelse om ny Lejer, er Ejeren forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil Selskabet har modtaget meddelelse om ny Lejer. Ejeren modtager et velkomstbrev med underretning herom.

Eventuelt gebyr for flyttereignet fremgår af Selskabets til enhver tid gældende takstblad.

### **2.18 Leveringsbestemmelser**

Gældende leveringsbestemmelser, takstblad mm. kan downloades fra Selskabets hjemmeside eller rekvireres ved henvendelse til Selskabet.

### **2.19 Udtrædelsesvilkår**

Hvis der ikke er tilslutningspligt/forblivelsespligt på en ejendom, har Ejeren ret til at opsige leveringsforholdet i henhold til Selskabets vedtægter.

Hvis der er tilslutningspligt/forblivelsespligt på en ejendom, skal denne respekteres. Dette betyder, at en Ejer, der er omfattet af tilslutningspligten, ikke kan udtræde. Ejeren er i disse tilfælde fortsat forpligtet til at betale fast bidrag. Udtræden kan dog være begrænset af lovgivningen og offentlige myndigheders beslutninger.

### **2.20 Midlertidigt ophør af varmeaftag**

I tilfælde af at en ejendom ikke rent fysisk kan forsynes med fjernvarme i en sammenhængende periode på minimum 6 måneder grundet nedrivning, større ombygning, brand eller anden større skade, kan der indgås aftale om, at betaling af det faste bidrag stilles i bero i en angiven periode. Aftalen skal være skriftlig, og Selskabet sørger i en sådan situation for, at der ikke fysisk kan aftages varme, og Ejeren betaler de hermed forbundne omkostninger.

Betaling af fast bidrag kan, medmindre helt særlige forhold foreligger, som udgangspunkt maksimalt stilles i bero for en periode af et år.

Såfremt Forbrugeren ikke kontakter selskabet inden for den aftalte periode for at få genetableret varmforsyningen, vil Selskabet genoptage opkrævningen af fast bidrag.

## **3 DRIFT OG VEDLIGEHOLDELSE AF ANLÆG**

### **3.1 Varmelevering**

Varmen leveres som cirkulerende varmt vand (fjernvarmevand) med en temperatur, der af Selskabet kan reguleres såvel efter årstiderne som inden for døgnet, jf. "Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering".

### **3.2 Brug af fjernvarmevand**

Fjernvarmevandet må kun benyttes til cirkulering i ejendommens varmeinstallation. Forbrugeren er ansvarlig for, at der ikke sker aftapning eller spild af fjernvarmevand fra anlægget.

Ved indirekte anlæg skal Forbrugeren selv sørge for vandpåfyldning. Der må der ikke påfyldes vand fra Selskabets ledningsnet.

### **3.3 Varmeinstallationen**

Ejendommens varmeinstallation (varmeanlæg og vandvarmer, respektive varmeveksler) skal dimensioneres, styres, reguleres og overvåges, således at fjernvarmevandet afkøles i henhold til "Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering".

### **3.4 Varmeinstallationens stand**

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, så der derved påføres Selskabet tab eller ulemper, og Forbrugeren ikke efter henstilling retter de påtalte forhold, er Selskabet berettiget til at bringe forholdene i orden for Forbrugeren regning, og tillige, hvis sikkerhedsmæssige grunde taler herfor at afbryde fjernvarmeforsyningen, indtil forholdene er bragt i orden.

### **3.5 Autoriseret VVS-installatør**

Til enhver udførelse af arbejder på ejendommens varmeinstallation skal anvendes firmaer med autorisation som VVS-installatør, og disse bør tillige være registreret i Fjernvarmebranchens registreringsordning for servicemontører (også kaldet FJR-ordningen).

### **3.6 Opretholdelse af forsyningen**

Selskabet har pligt til at opretholde en regelmæssig forsyning med fjernvarme til rumopvarmning og fremstilling af varmt brugsvand. Selskabet forbeholder sig ret til, så vidt muligt med forudgående varsel, at afbryde forsyningen ved udførelse af ny-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.

Varslinger sker direkte til Forbrugeren via sms-service, hvis man har tilmeldt sig denne, og ved større afbrydelser også på hjemmesiden. Tilmelding til sms-service kan ske via Selskabets hjemmeside.

I tilfælde af varmeafbrydelse og andre tilfælde af ikke kontraktmæssig levering henvises der til afsnit 9, Ansvar og forsikring.

## Sønderborg Varme A/S

Nørrekobbel 54 · 6400 Sønderborg · tlf. 73 43 50 00  
[www.sfvjv.dk](http://www.sfvjv.dk) · e-mail: [post@sfvjv.dk](mailto:post@sfvjv.dk)

### 3.7 Force majeure

Selskabet påtager sig intet ansvar for følger af svigtende levering opstået ved naturkatastrofer, krig, oprør, hærværk, brand, eksplosioner, arbejdsconflikter eller andre forhold, som er uden for Selskabets kontrol.

Selskabet fritages i disse situationer for leveringsforpligtelsen.

### 3.8 Adgang til varmeanlæg

Selskabets 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.

### 3.9 Beskadigelse af Selskabets ejendom

Forbrugeren er – såfremt det skyldes fejl eller forsømmelser fra dennes side – ansvarlig for beskadigelse af Selskabets ejendom, jf. dansk rets almindelige bestemmelser om erstatning.

### 3.10 Ændring af leveringskonditioner

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

Leveringsændringer skal meddeles både til Lejeren med direkte kundeforhold jf. 11.2.

Såfremt de ovenfor nævnte ændringer vil kræve forandring af installationer tilhørende Ejeren, påhviler udgifterne hertil denne.

Påføres ejendommen herved urimelige forsyningsforhold eller udgifter, skal Ejeren være berettiget til at udtræde af Selskabet, uden at der derved skal betales udtrædelsesgodtgørelse eller afbrydelsesomkostninger.

## 4 TARIFFER

### 4.1 Tariffer

Selskabet udarbejder tarifferne under hensyntagen til Forsyningstilsynets retningslinjer, og tarifferne vil til enhver tid fremgå af Selskabets takstblad.

Afregning af bidrag af enhver art, der indgår som led i fjernvarmeforsyningen, finder sted efter de til enhver tid gældende og til Forsyningstilsynet anmeldte tariffer.

### 4.2 BBR-registret

Umiddelbart efter at tilslutningen til fjernvarme har fundet sted, skal Ejeren anmelde det til kommunens bygnings- og boligregister (BBR), at ejendommens opvarmningsform er ændret til fjernvarme. De oplysninger, der er registreret i BBR, anvendes bl.a. som grundlag for det faste bidrag, som indgår i afregningen af fjernvarme.

Ejeren er ansvarlig for, at de til enhver tid i BBR registrerede oplysninger er korrekte.

### 4.3 Meddelelse af ændringer

Selskabet er til enhver tid berettiget til at ændre i leveringsbestemmelser for fjernvarme og i priser.

Selskabet bør varsle Forbrugeren med mindst 3 måneders varsel ved væsentlige ændringer i vilkår eller priser.

Ikke væsentlige ændringer varsles ikke, men kan orienteres herom på Selskabets hjemmeside senest ved ændringernes ikrafttræden.

Hvis der i ejendommen foretages ændringer, som har indflydelse på beregning af bidraget for tilslutning til fjernvarmen og de årlige bidrag, har Forbrugeren pligt til at meddele dette til Selskabet.

Forbrugeren har i øvrig pligt til straks at give Selskabet meddelelse om enhver ændring, der har betydning for aftaleforholdet.

### 4.4 Takstbladet

Selskabets takstblad er offentligt tilgængeligt på Selskabets hjemmeside eller kan rekvireres ved henvendelse til Selskabet.

## 5 MÅLING AF FJERNVARMEOFORBRUG

### 5.1 Levering og placering af måleudstyr

Selskabet leverer det for afregning mellem Forbruger og Selskab nødvendige måleudstyr og bestemmer målerens antal, størrelse, type og placering.

Måleren skal el-forsynes. Selskabet betaler for installationen af måleren, og Forbrugeren betaler el-forbruget til måleren. I øvrigt henvises til de til enhver tid gældende "Tekniske betingelser for fjernvarmelevering".

### 5.2 Ejerforhold

Hovedmålere ejes og vedligeholdes af Selskabet. Selskabet er i øvrigt berettiget til at udskifte hovedmåleren, når det findes påkrævet. Udskiftning af hovedmåleren skal aftales med Forbrugeren.

Forbrugeren er erstatningsansvarlig over for Selskabet i tilfælde, hvor måleren beskadiges eller ødelægges af Forbrugeren.

### 5.3 Flytning af hovedmålere

Hovedmålere må ikke flyttes uden Selskabets godkendelse. De ved hovedmålere og hovedhaner anbragte plomber må kun brydes af Selskabets personale eller af personer bemyndiget dertil af Selskabet.

Hvis en måler ved en ombygning eller ændret anvendelse af en bygning får en uhensigtsmæssig placering, så kontrol og aflæsning ikke kan foretages på normal måde, er Selskabet berettiget til at kræve måleren flyttet, og om nødvendigt udskiftet, for Forbrugeren regning.

### 5.4 Bimåler

Såfremt en Forbruger opsætter bimålere for intern fordeling af varmemeforbruget, er dette Selskabet uvedkommende.

### 5.5 Aflæsning af målere

Med henblik på afregningen af fjernvarmeforbruget foretages periodiske aflæsninger af hovedmålere på en af følgende måder:

- Selvaflæsning (foretages af Forbrugeren)
- Fjernaflæsning (foretages automatisk af Selskabet)
- Kontrolaflæsning (foretages manuelt af Selskabet).

Forbrugeren accepterer, at der ved installationer med fjernaflæsning kan foretages hyppige/løbende aflæsninger uden efterfølgende afregning. Sådanne aflæsninger sker udelukkende for afklaring af forhold vedrørende Selskabets drift og/eller ledningsnet (varmetab, temperatursvingninger, svingende belastning, løbsk måler) samt forhold, der alene er nødvendige for den daglige drift og kundeservice.

### 5.6 Aflæsning

På Selskabets anmodning skal Forbrugeren foretage aflæsning af hovedmålere og indsende aflæsningskort inden for et af Selskabet fastsat tidsrum.

Ved installationer, hvor måleren er fjernaflæst, foretager Selskabet selv aflæsning.

## 5.7 Manglende selvaflæsning

Modtager Selskabet ikke Forbrugerens aflæsningskort, eller kan aflæsning ikke opnås ved Selskabets henvendelse, kan der udstedes regning baseret på et af Selskabet beregnet forbrug i overensstemmelse med gældende regler herom. Derudover opkræver Selskabet gebyr for kontrolaflæsning, jf. takstbladet.

## 5.8 Betaling for aflæsning

Selskabet er berettiget til at opkræve betaling for måleraflysninger, som rekvireres af Forbrugeren, medmindre disse udgifter i henhold til 5.11 skal afholdes af Selskabet.

## 5.9 Beskadigelse af måler

Såfremt der konstateres fejl ved målingen eller klar uoverensstemmelse mellem det af hovedmåleren registrerede og det sandsynlige forbrug, kontrolleres måleren for eventuelle fejl, og forbruget fastsættes efter de til enhver tid gældende regler for beregnet forbrug, og betalingen reguleres i overensstemmelse hermed. Hvis Forbrugeren kan dokumentere, at forbruget har været atypisk i afregningsperioden, tages der hensyn til dette i fastsættelsen af forbruget.

## 5.10 Afprøvning af måler

Selskabet er til enhver tid berettiget til for egen regning at udføre målerafprøvning, ligesom Forbrugeren ved skriftlig henvendelse og mod betaling til Selskabet kan forlange at få hovedmåleren afprøvet, jf. 5.11.

## 5.11 Hovedmålerens maksimale afvigelse

En hovedmåler anses for at vise rigtigt, når denne ved afprøvning i en akkrediteret prøvestand har en 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 måleraflysning som målerafprøvning af Selskabet, og afregning med Forbrugeren reguleres.

## 5.12 Forbrugerens anden brug af målerdata

Selskabet kan på Forbrugerens anmodning, i nogle tilfælde stille målerdata til rådighed for Forbrugerens eksterne udstyr som CTS, SRO eller lignende. Selskabet etablerer da om muligt de nødvendige udtag i måleren for Forbrugerens regning.

Forbrugerens brug af målerdata må ikke på nogen måde påvirke målerens registreringer i øvrigt. Både i disse tilfælde og når Selskabet i øvrigt har behov herfor, kan Selskabet til enhver tid frakoble Forbrugerens udstyr. Heraf afledte fejl, eller fejl som følge af fejl i målerdata i øvrigt i forbindelse med Forbrugerens alternative anvendelse af målerdata, er Selskabet uvedkommende.

## 5.13 Fejl ved hovedmåler skal meldes

Såfremt Forbrugeren har eller burde have en formodning om, at måleren er beskadiget, registrerer forkert eller står stille, er Forbrugeren forpligtet til omgående at underrette Selskabet herom.

Måleren skal midlertidig udstyres med batteri, hvis strømforsyningen afbrydes over en længere periode som f.eks. ved ejendomsrenovering mv. Selskabet opkræver gebyr, jf. takstblad.

## 5.14 Tyveri

Selskabet forbeholder sig ret til at anmelde en brudt plombe til politiet som forsøg på tyveri af varme og kan medføre en skønnet efterregulering.

## 6 BETALING MV.

### 6.1 Betalingspligt

Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering.

Selskabet kan udskrive aconto-regninger. Antallet af aconto-regninger fastsættes af Selskabet og vil fremgå af takstbladet. Hvis forbruget ændrer sig i forhold til aconto-fastsættelsen, kan Selskabet ændre de efterfølgende aconto-regninger.

Selskabet kan endvidere regulere aconto-regningerne ved en general ændring af tariffer.

### 6.2 Afregning

Endelig afregning af forbruget finder sted senest 3 måneder efter årsafslæsningsen og senest 3 måneder efter Selskabet har modtaget besked om fraflytning fra ejendommen/lejemålet.

Forbrugeren er forpligtet til at kontrollere, at alle afregningsoplysninger, herunder forbrug og kvadratmeter, på fakturer er korrekte.

### 6.3 Afregning af fjernvarmeforbrug

Hvis der konstateres et unormalt forbrug forårsaget af en defekt varmeinstallation og/eller fejlbetjening af varmeinstallationen mv., 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. Selskabet er berettiget til at kræve betaling for sine meromkostninger til drift og administration som følge af et eventuelt merforbrug.

### 6.4 Betalingsfrist

Regninger vedrørende varmforsyning skal betales til den på regningerne anførte betalingsdato.

Regningerne bør fremsendes så betids, at betalingsfristen overskrider et månedsskifte. Sker betaling ikke rettidigt, er Forbrugeren forpligtet til at betale rykkergebyr, jf. Selskabets takstblad samt renter, jf. den til enhver tid gældende rentelov.

Gebyret dækker Selskabet omkostninger som følge af restancen. Se endvidere punkt 6.12 om Gebyrer.

### 6.5 Rykker for betaling

Når det konstateres at, en regning ikke er betalt rettidigt, udsendes op til to rykkerbreve. Der påføres et rykkergebyr for hvert rykkerbrev.

Af rykkerbrevene fremgår:

- At betalingsfristen er overskredet.
- At der ved udsendelse af rykkerbrevet er påløbet et rykkergebyr, som vil blive opkrævet ved en senere opgørelse.
- At regningsbeløbet bedes indbetalt inden 10 dage efter rykkerbrevets udskriftsdato.
- At Forbrugeren ved skriftlig eller personlig henvendelse til Selskabet i almindelighed vil kunne træffe aftale om en betalingsordning, der normalt vil forudsætte, at restancen afvikles over højst 3 måneder, og at Forbrugeren sideløbende med afdragene betaler eventuelle nye forfaldne regninger rettidigt.



### 6.6 Inkasso/lukkeskrivelse

Hvis Forbrugeren ikke inden for den i rykkerbrevet anførte frist har betalt det skyldige beløb eller truffet aftale med Selskabet om en betalingsordning, eller hvis en således truffet aftale er misligholdt, fremsender Selskabet en lukkeskrivelse, hvoraf følgende fremgår:

- At den forlængede betalingsfrist er overskredet.
- At restancen herefter kan overgå til inkasso.
- Forsyningen afbrydes, med mindre Forbrugeren betaler restancen forinden, eller stiller sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug ved indbetaling, bankgaranti, sikkerhedsstillelse eller anden tilfredsstillende garanti, eller
- At der træffes aftale om en betalingsordning, hvilket dog ikke kan indrømmes, hvis lukkeskrivelsen er foranlediget af misligholdelse af en tidligere aftalt betalingsordning.
- Omkostningerne i forbindelse med betalingsordning, inkassobesøg, afbrydelse og retablering af forsyning vil blive pålagt Forbrugeren.

### 6.7 Afbrydelse af varmforsyningen

Opfylder Forbrugeren ikke de i 6.6 anførte betingelser, er Selskabet berettiget til ved lukkebesøg hos Forbrugeren at afbryde forsyningen, såfremt der ved lukkebesøget ikke opnås betaling af restancen eller stilles sikkerhed for fremtidige leverancer.

Faste bidrag skal betales selvom der er lukket for varmen. I tilfælde hvor der lukkes for varmen for en lejer, der har direkte afregning med fjernvarmeselskabet kan Selskabet efter kontakt til ejeren pålægge denne at indtræde i forpligtelsen til at betale det faste bidrag. Kundeforholdet overgår da fremover til ejeren.

- Såfremt der er etableret et direkte kundeforhold med en Lejer, informerer Selskabet Ejeren om, at forsyningen er afbrudt.

### 6.8 Genoptagelse af varmforsyning

Forsyningen 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 (jf. 6.6)

### 6.9 Ejerskifte/lejerskifte

Ved ejerskifte hæfter den hidtidige EJER, respektive dennes bo, for alle krav i forbindelse med varmeleveringen, indtil ejerforholdet ophører, jf. 2.16.

Ved lejerskifte, hvor der er etableret et direkte kundeforhold, hæfter den hidtidige Lejer, respektive dennes bo, for alle krav i forbindelse med varmeleveringen indtil det tidspunkt, hvor Lejeren har meddelt Selskabet, at kundeforholdet ophører, jf. 2.17.

### 6.10 Sikkerhedsstillelse

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

Der vil altid ske en individuel bedømmelse af Forbrugers forhold, inden der stilles krav om sikkerhedsstillelse. Der kan kun stilles krav om sikkerhedsstillelse, såfremt Forbrugeren, umiddelbart inden kravet stilles, har haft et uregelmæssigt betalingsmønster med gentagne overskridelser af betalingsfristerne.

## Sønderborg Varme A/S

Nørrekobbel 54 · 6400 Sønderborg · tlf. 73 43 50 00  
[www.sfvjv.dk](http://www.sfvjv.dk) · e-mail: [post@sfvjv.dk](mailto:post@sfvjv.dk)

Såfremt der er betydelig risiko for tab kan der ske krav om sikkerhed for fremtidig levering til en adresse, selvom forbrugeren ikke aktuelt er i restance på den pågældende adresse. Dette kan f.eks. forekomme i tilfælde hvor en forbruger er i restance på en anden adresse i forsyningsområdet.

For erhvervskunder gælder tillige, at kravet om sikkerhed også kan knyttes til lokaliteten, og ikke alene Forbrugeren.

### **6.11 Renter**

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

### **6.12 Gebyrer**

Listen over gebyrer og størrelsen af disse, fremgår af Selskabets til enhver tid gældende takstblad.

## **7 ALARM.**

### **7.1 Abonnement på alarm ved utætheder**

Forbrugeren kan, i de tilfælde hvor det er teknisk muligt, abonnere på et alarmsystem for utætheder i fjernvarme-installationerne. For alarminstallationer gælder samme betingelser, som for målere.

### **7.2 Aktivering af alarm**

I enfamiliehuse og lejligheder aktiveres alarmerne:

- Hvis mængden af udstrømmende fjernvarmevand er større end 7,5 l på 90 sek.
- Hvis mængden af udstrømmende fjernvarmevand er større end 4000 l i et døgn. 4000 l gælder, når fjernvarmeforbruget er størst, og reduceres gradvist til 360 l, når fjernvarmeforbruget er mindst.

Større ejendomme kan ikke udstyres med alarmsystemet. Ved større ejendomme forstås målere større end 1,5 m<sup>3</sup>/h eller ejendomme med flere lejemål.

### **7.3 Tilkald ved alarm**

Alarmerne aktiveres ved, at fjernvarmemåleren over telefonnettet via en vagtcentral sender en alarm til vagthavende ved Selskabet. Vagthavende adviserer Forbrugeren i henhold til en telefonliste på op til 4 telefonnumre valgt af Forbrugeren. Det er Forbrugeren's eget ansvar at telefonlisten hos Selskabet er opdateret.

Aftalen træder først i kraft, når Forbrugeren har modtaget en skriftlig bekræftelse på telefonlisten i form af en installationsaftale.

### **7.4 Ansvarsforhold ved abonnement på alarm**

Selskabet kan ikke pålægges ansvar for nogen form for kommunikationssvigt. Alarmerne omfatter alene 4 telefonnumre. Hvis der ikke opnås kontakt med en af de 4, alarmeres ikke yderligere.

Et alarmsystem erstatter ikke forsikringsaftaler, som dækker skader fra utætte vand- og fjernvarmeinstallationer.

### **7.5 Opsigelse af abonnement på alarm**

Abonnement på alarmsystemet kan opsiges til en 31. december, når abonnementet har løbet mindst 2 på hinanden følgende år. Derudover kan abonnementet altid opsiges ved fraflytning.

## **8 SERVICEORDNING FJERNVARMEUNIT OG VARMTVANDSBEHOLDER.**

### **8.1 Serviceordning**

Hvis fjernvarmenettets drift muliggør det, kan Forbrugeren købe en fjernvarmeunit eller varmtvandsbeholder gennem Selskabet og der kan tegnes et serviceabonnement. Der kan ikke købes serviceabonnement til andre fjernvarmeunits eller varmtvandsbeholdere end dem der leveres af Selskabet.

Der henvises til gældende takstblad for typer af fjernvarmeunits/varmtvandsbeholder og tilhørende serviceabonnement. Serviceabonnementet omfatter vedligeholdelse af fjernvarmeunit/varmtvandsbeholder leveret af Selskabet, herunder udskiftning af enkeltkomponenter hvor det måtte være påkrævet. Vedligeholdelsen koordineres af Selskabets egne servicemontører, og omfatter den komplette fjernvarmeunit/varmtvandsbeholder til og med ventilbroen under enheden.

Der kan rekvireres service indenfor Selskabets normale arbejdstid, som fremgår af selskabets hjemmeside [www.sfvjv.dk](http://www.sfvjv.dk). Serviceudkald udover Selskabets normale arbejdstid sker ved kontakt til Driftsvagten og gælder kun ved akutte og uopsættelige forhold.

### **8.2 Undtagelser til serviceordningen**

Serviceordningen/serviceabonnementet omfatter som udgangspunkt ikke følgende situationer:

- Teknisk opdatering af fjernvarmenitten/varmtvandsbeholderen som følge af myndighedskrav.
- Reparationer, hvor fremskaffelse af reservedele fra leverandøren ikke længere er muligt.
- Reparationer der er så omfattende, at de overstiger nyprisen på en fjernvarmeunit/varmtvandsbeholder.

I de aktuelle tilfælde kan fjernvarmeunitten/varmtvandsbeholderen udskiftes til en ny model iht. priser som angivet i gældende takstblad, ligesom serviceabonnementet skal justeres til den aktuelle type fjernvarmeunit/varmtvandsbeholder. Herefter kan serviceordningen forsætte.

Alternativt vil serviceordningen ophører, og serviceabonnementet returneres for det indeværende år. Vedligehold af fjernvarmeunitten/varmtvandsbeholderen overgår herefter til forbrugeren.

### **8.3 Ansvar for driften af fjernvarmeunit og varmtvandsbeholder**

Uanset om der er tilkøbt en serviceordning, så er driften af fjernvarmeunitten/varmtvandsbeholderen Forbrugers ansvar, og det er altid Forbrugeren, som rekvirerer service i det omfang der måtte være driftsforstyrrelser eller behov for instruktion.

Fjernvarmevandet skal afkøles mest muligt, og minimum som angivet i "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering". Hvis der er forhold i fjernvarmeunitten/varmtvandsbeholderen som gør, at afkølingen ikke er tilstrækkelig god, er det Forbrugers ansvar at rekvirere servicebistand fra Selskabet med henblik på at identificere årsagen skyldes komponenter i fjernvarmeunitten/varmtvandsbeholderen eller den øvrige varmeinstallation/klimaskærm.

Der henvises i øvrigt til værkets motivationstarif, hvor en god udnyttelse af fjernvarmevandet belønnes, mens en dårlig udnyttelse resulterer i et tillæg – målt på den gennemsnitlige returtemperatur indenfor en afregningsperiode.

## 9 ANSVAR OG FORSIKRING

Ejeren/lejeren ansvarlig for beskadigelser af Selskabets ejendom (stikledning, måleudstyr, mm.) efter dansk rets almindelige erstatningsregler.

Ejeren/Lejeren skal meddele enhver form for skade på Selskabets stikledning, hovedhaner eller måleudstyr til Selskabet, så snart Ejeren/Lejeren har kendskab til det.

Ejeren/Lejeren har til enhver tid ansvar for at begrænse omfanget af en opstået skade hurtigst muligt, herunder at lukke for hovedhanerne ved lækager. Ved lækager forstås i den forbindelse alle utætheder, herunder sivninger og rørbrud.

Såfremt Ejeren ikke udbedre opståede skader eller mangler ved installationen, og skader/manglerne ved installationen er til ulempe for Selskabet drift eller sikkerhed, kan Selskabet udbedre skader/mangler for Ejerens regning.

Ejeren er ansvarlig for skader sin ejendom fra soklen og ind og skal anmelde eventuelle skader til eget forsikringsselskab.

Selskabet er ansvarligt efter dansk rets almindelige regler om erstatning. Selskabet er dog ikke ansvarligt for:

- frostsprængninger eller andre skader i Ejerens tekniske installationer, der opstår under en svigtende levering eller afbrydelser af forsyningen,
- lækager eller skader som følge af lækage, også selvom selskabets afregningsmåler indeholder lækageovervågning,
- indirekte tab, herunder ansvar for følgeskader, driftstab, avancetab, tidstab, tab af data, mistet fortjeneste, goodwill, image m.v.

Alle Ejere bør være dækket af en rørskadeforsikring. Alle Ejere og Lejere bør være dækket af en indboforsikring. Erhvervsdrivende opfordres derudover til at tegne driftstabsforsikring.

Selskabet kan ikke gøres ansvarlig for skader eller følgevirkninger af svigtende levering opstået ved naturkatastrofer, epidemier, krig, oprør, hærværk, brand, eksplosioner, arbejdskonflikter eller andre forhold, som er uden for Selskabets kontrol (force majeure).

Selskabet fritages i disse situationer for leveringsforpligtelsen, så længe hindringen består.

## Sønderborg Varme A/S

Nørrekobbel 54 · 6400 Sønderborg · tlf. 73 43 50 00  
[www.sfvj.dk](http://www.sfvj.dk) · e-mail: [post@sfvj.dk](mailto:post@sfvj.dk)

## 10 TILSYNS- OG KLAGEMYNDIGHED MV.

### 10.1 Ankenævnet på Energiområdet - Det alternative tvistløsningsorgan

Ankenævnet på Energiområdet varetager de konkrete civilretlige forbrugerklager, som eksempelvis klager over målt forbrug, restanceinddrivelse, forsyningsafbrydelse, flytteafregning, ejerskifte, udtrædelsesgodtgørelse mv.

Kontaktdata:

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)

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

### 10.2 Forsyningstilsynet

Forsyningstilsynet behandler klager over generelle forhold efter varmforsyningsloven og regler udstedt i medfør af loven, f.eks. klager over priser og generelle leveringsbestemmelser.

Kontaktdata:

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

### 10.3 Energiklagenævnet

Når Forsyningstilsynet har truffet en afgørelse, kan Forbrugeren inden fire uger anke afgørelsen ved at sende en klage Energiklagenævnet:

Kontaktdata:

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

### 10.4 EU's klageportal

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives på <http://ec.europa.eu/odr>  
Ved indgivelse af klage skal du angive fjernvarmeselskabets e-mailadresse [post@sfvj.dk](mailto:post@sfvj.dk).

## Sønderborg Varme A/S

Nørrekobbel 54 · 6400 Sønderborg · tlf. 73 43 50 00  
[www.sfvjv.dk](http://www.sfvjv.dk) · e-mail: [post@sfvjv.dk](mailto:post@sfvjv.dk)

### **10.5 Datatilsynet**

Selskabet behandler kunders, leverandørers og ansattes m.v. personoplysninger i henhold til reglerne i Databeskyttelsesloven og Persondataforordningen.

Selskabets privatlivspolitik kan hentes på vores hjemmeside, og der kan stilles spørgsmål til vores behandling af personoplysninger m.m.

Du har ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk). Datatilsynet kan også kontaktes på tlf. 33 19 32 00 eller på [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk).

## Sønderborg Varme A/S

Nørrekobbel 54 · 6400 Sønderborg · tlf. 73 43 50 00

[www.sfvjv.dk](http://www.sfvjv.dk) · e-mail: [post@sfvjv.dk](mailto:post@sfvjv.dk)

## 11 IKRAFTTRÆDEN OG ÆNDRING AF BESTEMMELSERNE

### 11.1 Ikrafttræden

Nærværende "Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering" er vedtaget af:

\_\_\_\_\_ Bestyrelsen ved Sønderborg Varme A/S \_\_\_\_\_ Den 27/06-2024  
og anmeldt til Forsyningstilsynet.

Bestemmelserne træder i kraft den 1. august 2024

### 11.2 Ændringer

Selskabet er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne. Information herom sker på Selskabets hjemmeside [www.sfvjv.dk](http://www.sfvjv.dk).

Kopi af de til enhver tid gældende vedtægter m.v. kan ses på Selskabets hjemmeside [www.sfvjv.dk](http://www.sfvjv.dk) eller fås ved henvendelse til Selskabet.