

Gäller från 14.12.2010

## AVTALSVILLKOR FÖR FJÄRRVÄRME

### 1 Ingående av värmeavtal

**1.1** Värmeleverantören och kunden ingår ett skriftligt värmeavtal om anslutning av värmeförbrukningsplatsen till fjärrvärmensätet och värmeleverans till leveranspunkten.

**1.2** Värmeavtalet ingås antingen tillsvidare eller för viss tid.

**1.3** Värmeavtalet omfattar enskilt överenskomna och allmänna försäljningsvillkor, värme- och tjänsteprislistor. Om innehållet i avtalshandlingarna är inbördes motstridigt, tillämpas och tolkas handlingarna i följande ordning:

1. Enskilda avtalsvillkor

2. Prislistor

3. Allmänna avtalsvillkor (dessa villkor)

**1.4** Värmeleverantören och kunden kan komma överens om att räkningar, meddelanden om prisändring eller andra meddelanden även kan sändas i elektronisk form. Kundens adress eller faktureringsadress kan t.ex. vara en e-postadress.

**1.5** Kunden lämnar värmeleverantören de uppgifter som värmeleverantören behöver för att kunna verkställa anslutningen. Värmeleverantören meddelar kunden de villkor som måste uppfyllas innan kundens värmeförbrukningsplats kan anslutas till fjärrvärmensätet.

Om kunden då avtalet ingås vet att värmebehovet kommer att öka i ett senare skede bör han meddela värmeleverantören, som beaktar detta vid dimensioneringen av anslutningsledningen.

**1.6** Om kunden inte äger de byggnader eller den tomt som avses i värmeavtalet, ska kunden inhämta ägarens skriftliga medgivande till att byggnaderna ansluts till fjärrvärmensätet och till de begränsningar i bruket av byggnaderna och tomten som anslutningen eventuellt medför. Medgivandet bifogas till värmeleverantörens exemplar av avtalet.

**1.7** Kunden betalar till värmeleverantören en icke återbetalningsbar anslutningsavgift som anges i värmeavtalet och vid varje tidpunkt gällande övriga avgifter i enlighet med prislistorna.

**1.8** Värmeleverantören och kunden kan komma överens om ändringar i dessa villkor. Överenskommelsen kan dock inte avvika från dessa villkor till förfång för konsumenten.

**1.9** I värmeavtalet träffar värmeleverantören och kunden en överenskommelse om anslutning av kunden till fjärrvärmensätet och tidpunkten för påbörjande av värmeleveransen. Anslutningen kan ske och värmeleveransen påbörjas när kunden har ett giltigt värmeavtal och när värmeleverantören har konstaterat att kundens fjärrvärme- och uppvärmningsutrustning uppfyller de tekniska krav värmeleverantören ställer.

### 2 Värmeöverföring till kunden och värmens kvalitet

**2.1** Värme överförs till kunden med hjälp av fjärrvärmevatten som cirkulerar i ett slutet ledningsnät. Fjärrvärmevattnet är värmeleverantörens egendom.

**2.2** Under normala driftförhållanden är temperaturen på fjärrvärmevattnet till kunden minst 65 °C och högst 120 °C i leveranspunkten. Fjärrvärmevattnets högsta ingående temperatur hos kunden är dock i allmänhet 115 °C.

**2.3** Kunden ska se till att fjärrvärmevattnet i kundens fjärrvärmecentral i snitt nedkyls minst 25 °C under varje faktureringsperiod och att temperaturen på returvattnet till fjärrvärmensätet är högst 65 °C.

**2.4** Fjärrvärmevattnets minimidifferenstryck som står till kundens förfogande är 60 kPa.

### 3 Avtalat vattenflöde som ställs till kundens förfogande

**3.1** Av värmeavtalet framgår det avtalade vattenflödet.

**3.2** Värmeleverantören har rätt att begränsa kundens fjärrvärmevattenflöde till den nivå på det avtalade vattenflödet som anges i avtalet.

**3.3** Om ändring av det avtalade vattenflödet ska alltid ett separat skriftligt avtal ingås (tilläggsavtal). Det ska finnas en tillräcklig grund för ändring av det avtalade vattenflödet.

Om det avtalade vattenflödet ökas betalar kunden en tilläggsanslutningsavgift. Om det avtalade vattenflödet minskas återbetalas dock inte anslutningsavgiften. Om det avtalade vattenflödet minskas men senare ökas, krävs tilläggsanslutningsavgiften endast till den del som det avtalade vattenflödet överstiger den nivå för vilken en anslutningsavgift redan betalats. Värmeleverantören har rätt att kräva kunden på de kostnader som ändringen av det avtalade vattenflödet orsakar eller på de motsvarande fastställda avgifterna.

**3.4** Kunden ska utan dröjsmål meddela värmeleverantören om alla betydande förändringar i sin fastighet eller uppvärmningsutrustning som påverkar fjärrvärmeförbrukningen eller det avtalade vattenflödets storlek.

### 4 Värmeleverantörens ledningar och utrustning

**4.1** Värmeleverantören installerar en mätcentral i kundens lokaler på en med kunden överenskommen plats och drar en anslutningsledning enligt en gemensamt överenskommen sträckning ända till mätcentralen. Närmare överenskommelse om arbetsfördelningen och metoden för genomförandet mellan kunden och värmeleverantören görs vid behov skriftligt i samband med avtalet.

Vid anslutning av en ny byggnad eller en byggnad som byggs om utför kunden på

egen bekostnad markbyggnadsarbetena och de byggnadstekniska arbetena för anslutningsledningen från en anslutningspunkt i närheten av tomten.

**4.2** Värmeleverantören har rätt att utföra installations- och reparationsarbeten på sina egna ledningar och sin egen utrustning i kundens fastighet. Värmeleverantören har rätt att i fastigheten även utföra arbeten som kräver tillstånd för heta arbeten, både på sin egen utrustning och i brådiskande fall även på kundens fjärrvärmecentral i fjärrvärmerummet. De heta arbetena utförs i enlighet med värmeleverantörens plan för heta arbeten.

**4.3** I den byggnad och på den tomt som kunden äger eller innehar ställer kunden utan separat ersättning nödvändig plats till värmeleverantörens förfogande för placering, granskning och underhåll av anslutningsledningen och mätcentralen samt övrig utrustning som behövs för uppföljning av värmeförbrukningen.

**4.4** Kunden ser till att det i det rum där mätcentralen placeras finns en gruppledning enligt värmeleverantörens instruktioner för anslutning av värmemätare och annan nödvändig utrustning för uppföljning av värmeförbrukningen samt en eventuell differenstryckmätare till 230 V elnätet. Kunden ställer utan ersättning den elektricitet som utrustningen kräver till värmeleverantörens förfogande.

**4.5** Efter samråd med kunden har värmeleverantören rätt att på egen bekostnad dra och hålla kvar ledningar samt nödvändiga kommunikationskablar i kundens byggnader och på kundens tomt även för andra kunders räkning. Värmeleverantören placerar de ovannämnda ledningarna och till dem hörande utrustning så att de inte medför oskälig skada eller olägenhet för kunden. Om dessa ledningar eller denna utrustning måste placeras på en bebyggd tomt återställer värmeleverantören de områden som skadats vid schaktning eller dylika arbeten i samma skick som före byggnadsarbetena, om inte annat avtalats.

**4.6** Dörrarna till fjärrvärmerummet och ett eventuellt separat rum för mätcentralen ska vara låsta. Rummen ska ha en golvbrunn eller något annat vattenavlopp som godkänts av värmeleverantören samt tillräcklig belysning och ventilation. Rummen får inte användas som lager eller i något annat ovidkommande syfte. Kunden sörjer på egen bekostnad för en normal städning av rummen.

**4.7** Om kunden gör ändringar i den byggnad eller på den tomt han eller hon äger eller innehar gör värmeleverantören som en följd av detta nödvändiga ändringar i sina ledningar och sin utrustning. Värmeleverantören avlägsnar sina ledningar och sin utrustning ur rivningshus, men har rätt att installera ledningar och utrustning som

monterats för andra kunders räkning i de nya byggnader som uppförs i stället för de rivna eller på någon annan plats som avtalsparterna gemensamt godkänt, i nyssnämnd byggnad eller på tomt.

Värmeleverantören flyttar eller ändrar på egen bekostnad ledningar som enbart installerats för andra kunder. Om de ledningar eller den utrustning som ska flyttas även gagnar den kund som begär flyttning eller ändring, fördelas kostnaderna för flyttningen eller ändringen mellan kunden som begär flyttning eller ändring och värmeleverantören i proportion till de avtalade vattenflödena.

**4.8** Om ändringar som tvingar värmeleverantören att tillfälligt eller slutligt flytta eller avlägsna sina ledningar och sin utrustning ska kunden skriftligen meddela värmeleverantören senast tre månader innan ändringarna påbörjas och kunden ska reservera plats för en nödvändig temporär ledning. Kunden ska skriftligen meddela värmeleverantören i förväg om ändringar i bruksändamålet för lokaler med värmeleverantörens ledningar eller om ändringar i lokalernas konstruktioner eller om styckning av tomt.

**4.9** Kunden ska på egen bekostnad se till att värmeleverantören, på ett av denna godkänt sätt, har obehindrat tillträde till fjärrvärmerummet och övriga lokaler med värmeleverantörens ledningar eller utrustning. Värmeleverantören har rätt att förvara de nycklar som kunden överlätit i ett nyckelskåp i kundens fastighet.

**4.10** Kunden ska utan dröjsmål meddela värmeleverantören om fel och störningar som han eller hon observerat i värmeleverantörens fjärrvärmeledningar och utrustning.

Värmeleverantören ska på egen bekostnad reparera fel och brister i sina egna ledningar och sin egen utrustning utan dröjsmål.

Värmeleverantören är skyldig att ersätta skada som hans felaktiga ledningar eller utrustning tillfogat kunden och som definieras i kapitel 12, under de förutsättningar och med de begränsningar som nämns i samma kapitel.

**4.11** Kunden får stänga värmeleverantörens anslutningsventiler endast vid hot om omedelbar fara för liv, hälsa eller egendom eller på värmeleverantörens begäran. Värmeleverantören ska omedelbart meddelas om avstängningen.

Endast en representant för värmeleverantören eller en person som denna befullmäktigat får öppna värmeleverantörens anslutningsventiler.

Kunden är skyldig att ersätta annan än indirekt skada som han genom vållande tillfogat värmeleverantörens egendom eller fjärrvärmesystemets funktion, om inte annat följer av punkt 5.5.

Som indirekt skada för värmeleverantören anses skada som är att jämställa med indirekt skada för kunden enligt punkt 12.6.

**4.12** Värmeleverantören har rätt att hålla kvar och underhålla sina ledningar och sin övriga utrustning i en byggnad eller på en tomt som kunden äger eller innehar, även efter det värmeavtalet löpt ut. Kunden har då rätt till en skälig ersättning för den olägenhet som de ovannämnda ledningarna

och utrustningen medför.

Utän att höra kunden har värmeleverantören rätt att söka registrera en särskild rätt eller teckna ett servitutsavtal som säkerhet för kvarhållande av leverantörens ledningar och utrustning i en fastighet som ägs eller innehas av kunden.

Kunden är skyldig att meddela sin efterträdare om värmeleverantörens rätt att hålla kvar sina ledningar och sin utrustning i en byggnad eller på en tomt som kunden äger eller innehar.

**4.13** Kunden får inte genom sitt eget agerande bidra till värmeförluster i fjärrvärmeledningarna.

## **5 Kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning för fjärrvärme**

**5.1** Kunden ser på egen bekostnad till att fjärrvärmecentralen byggs, installeras, ändras eller ansluts till värmeleverantörens mätcentral.

**5.2** Endast värmeentreprenörer som godkänts av värmeleverantören får installera, ändra och reparera kundens fjärrvärmecentral. Denna begränsning gäller inte värmeisolerings- eller elarbeten. Kunden ska söra för alla nödvändiga besiktningar av installationerna, ändringarna eller reparationerna.

**5.3** Vid planering, installation och granskning av kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning ska förutom värmeleverantörens föreskrifter eller rekommendationer iakttagas vad som i övrigt gäller för fjärrvärmecentraler.

**5.4** En förutsättning för värmeleverans är att kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning är byggda och installerade på ett sätt som godkänts av värmeleverantören och att värmeleverantören godkännt den utförda installationen.

Endast ändringar som är godkända av värmeleverantören får göras i kundens fjärrvärmecentral. Om väsentliga ändringar i kundens uppvärmningsutrustning ska avtalas separat med värmeleverantören.

**5.5** Kunden ansvarar för att fjärrvärmecentralen och uppvärmningsutrustningen är i behörigt skick. Kunden är skyldig att ersätta värmeleverantören för annan än indirekt skada som orsakats av fel i kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning eller av installationen eller användningen av dessa.

Kunden är dock ersättningskyldig endast om han eller hon kände till eller borde ha känt till de risker värmeleverantören utsattes för vid användning av kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning.

Ifall kundens fjärrvärmecentral eller uppvärmningsutrustning är behäftad med ett fel eller en egenskap som kunden inte har kunnat märka, svarar kunden för skador som tillfogas värmeleverantören, om kunden fortsätter att använda den felaktiga fjärrvärmecentralen eller uppvärmningsutrustningen trots värmeleverantörens anmärkning.

På värmeleverantörens uppmaning ska användningen av en felaktig värmecentral eller uppvärmningsutrustning omedelbart avbrytas.

Kunden ska utan dröjsmål reparera de fel i sin fjärrvärmecentral och sin uppvärmningsutrustning som tillfogar eller kan

tillfoga värmeleverantören skada.

**5.6** Med värmeleverantören ska på förhand överenskommas om avtappning och påfyllning av fjärrvärmecentralen som ägs av kunden men innehåller värmeleverantörens fjärrvärmevatten.

**5.7** Värmeleverantören har rätt att vid behov granska kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning på egen bekostnad. Med kunden ska separat överenskommas om granskning av uppvärmningsutrustningen utanför fjärrvärmerummet.

**5.8** Värmeleverantören har rätt att installera mätutrustning i kundens fjärrvärmecentral för att följa upp värmeförbrukningen och säkerställa kvaliteten.

**5.9** Kunden ska utan dröjsmål meddela värmeleverantören om alla förändringar i sin fastighet eller uppvärmningsutrustning som påverkar fjärrvärmeförbrukningen eller det avtalade vattenflödets storlek.

## **6 Mätning och fakturering av värme**

**6.1** Den värmeenergi som levereras till kunden registreras med värmeleverantörens mätare. Mätarna motsvarar gällande lagar, förordningar och standarder.

**6.2** Värmeleverantören ser till att värmemätarna och eventuella andra mätare för uppföljning avläses regelbundet minst tre gånger per år. Värmeleverantören avläser mätvärdena eller också meddelar kunden mätvärdena enligt värmeleverantörens anvisningar.

**6.3** Om de i punkt 6.2 avsedda mätvärdena av skäl som beror på kunden inte erhålls och inget annat avtalats, kräver värmeleverantören kunden på kostnaderna för mätaravläsningen eller uppskattningen av förbrukningen enligt värmeleverantörens gällande tjänsteprislista.

**6.4** Kunden ger vid behov värmeleverantören möjlighet till dataöverföring för eventuell fjärravläsning av värmemätaren. Värmeleverantören står för sina egna kostnader för fjärravläsningen.

**6.5** Om kunden önskar överföra data över förbrukad värme- och vattenmängd till sitt eget uppföljningssystem, installerar värmeleverantören på kundens bekostnad den nödvändiga tilläggsutrustningen i sin mätare eller installerar en ny mätare som har de egenskaper som krävs. Kunden ersätter värmeleverantören för de extra underhållskostnader som leveransen av data medför i enlighet med värmeprislistan och ett avtal som ingås särskilt.

**6.6** Värmeleverantören provar mätarna som använts vid värmedebiteringen så som föreskrivs någon annanstans i lag eller i förordning eller beslut som utfärdats med stöd av lag och även annars enligt behov. Värmeleverantören provar mätarna även på kundens begäran.

Om felprocenten vid mätningen är större än i snitt +/- 5 % i förhållande till fjärrvärmevattenflödet och temperaturskillnaderna som är bestämmande för debiteringen, står värmeleverantören för kostnaderna för provningen. I annat fall står den som har krävt provning för kostnaderna.

**6.7** Om värmemätarens fel har konstaterats vara större än +/- 5 %, beaktar värmeleverantören detta i faktureringen. Krediteringen eller tilläggsdebiteringen betalas på basis av en uppskattning som grundar sig

på provning av mätutrustningen, kundens tidigare och senare förbrukning samt andra uppgifter.

**6.8** Om kunden använder värme eller fjärrvärmevatten genom att förbigå mätarna eller annars påverkar deras mätprecision eller tillförlitlighet, har värmeleverantören rätt att fakturera kunden enligt den största möjliga förbrukningen för kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning.

Om det inte är möjligt att på ett tillförlitligt sätt fastställa den nämnda förbrukningen i denna punkt, kan kunden faktureras för högst tre år.

**6.9** Värmeleverantören fakturerar kunden för bruk av värme och för leverans av andra tjänster eller nyttigheter enligt värmeavtalet.

**6.10** Av fakturorna ska tillräckligt klart framgå de förbruknings- och prisuppgifter som använts som grund för faktureringen.

**6.11** Fakturering utifrån kundens uppskattade förbrukning är möjlig såvida en utjämningsfaktura enligt den faktiska förbrukningen upprättas minst tre gånger per år, om inte annat avtalats.

**6.12** Värmeleverantören är skyldig att på kundens begäran justera fakturering som grundar sig på uppskattad förbrukning, när de förhållanden som ligger till grund för den uppskattade faktureringen har förändrats i väsentlig mån eller när justering annars är motiverad.

**6.13** Mellan den dag då fakturan avsänds och förfallodagen ska det gå minst två veckor.

**6.14** Kunden är skyldig att betala avgifterna för värmeleveransen och anslutningsavgiften senast på förfallodagen. Fakturan sänds till den faktureringsadress som kunden har uppgett. Kunden svarar för att fakturan blir betald oberoende av vart han eller hon har bett att få fakturan tillsänd.

**6.15** För försenade betalningar har leverantören rätt att driva in dröjsmålsränta enligt avtalet. För sändning av en betalningspåminnelse kan dessutom en skälig påminnelseavgift tas ut enligt tjänsteprislistan.

**6.15.1** Av en konsument kan dröjsmålsränta drivas in högst enligt räntelagen.

**6.16** Till följd av fel i faktureringen, mätningen eller mätaravläsningen kan kunden kräva att få sina fordringar för tre år.

**6.16.1** En konsument kan dock kräva sina fordringar för felets hela verkningstid, dock inte för mer än tio år, om tidpunkten då felet uppkom och dess inverkan på faktureringen kan konstateras i efterhand.

**6.17** Till följd av fel i faktureringen, mätningen eller mätaravläsningen kan värmeleverantören kräva att få sina fordringar för tre år.

**6.18** Krediteringen eller tilläggsdebiteringen betalas på basis av en uppskattning som grundar sig på provning av mätutrustningen, kundens tidigare och senare förbrukning samt andra uppgifter.

Ingen ränta betalas för krediteringen eller tilläggsdebiteringen. En skälig betalningstid på minst en månad ska beviljas för betal-

ning av tilläggsdebiteringen och om tiden överskrids kan dröjsmålsränta enligt avtalet drivas in för den överskridna tiden.

**6.18.1** Av en konsument kan dröjsmålsränta drivas in högst enligt räntelagen.

## 7 Säkerhet

**7.1** När ett värmeavtal ingås och under den tid värmeavtalet är i kraft har värmeleverantören rätt att av kunden kräva en skälig säkerhet eller förskottsbetalning för att fordringarna på basis av värmeavtalet kommer att betalas. När värmeavtalet är i kraft kan säkerhet eller förskott krävas endast om kunden i väsentlig mån har försummat sin betalningsskyldighet.

**7.1.1** Av en konsument kan säkerhet eller förskott krävas endast av ytterst välgående skäl som utretts på förhand. Ytterst välgående skäl är till exempel:

- a) konsumentens värmeleverans har avbrutits på grund av betalningsförsummelse
- b) värmeleverantören har fordringar på konsumenten i anslutning till värmeavtalet och beloppet kan anses betydande i förhållande till värmeavtalets faktureringsbelopp; eller
- c) det framgår av konsumentens kreditupplysning att konsumenten uppenbart är oförmögen att klara av avgifterna på basis av värmeavtalet.

När värmeavtalet är i kraft kan säkerhet eller förskott krävas endast om konsumenten i väsentlig mån har försummat sin betalningsskyldighet.

**7.2** Värmeleverantören betalar ingen ränta på säkerheten eller förskottet.

**7.3** Till sitt belopp kan säkerheten eller förskottsbetalningen vara högst så stor som värmefakturan för tiden mellan faktureringsperiodens början och avbrytandet av värmeleveransen, om inte annat har avtalats med kunden. Värmefakturan beräknas utifrån kundens uppskattade värmeförbrukning. Uppskattningen kan beräknas enligt den period då värmeförbrukningen är som störst.

**7.3.1** Med en konsument kan inte avtalas om säkerhet eller förskotts betalning som är större än värmefakturan för tiden mellan faktureringsperiodens början och avbrytandet av värmeleveransen.

**7.4** När värmeavtalet förblir i kraft ska säkerheten återställas senast två år efter att den har getts. Säkerheten återställs inte medan värmeavtalet är i kraft om kunden sedan säkerheten ställdes i väsentlig mån har försummat sin betalningsskyldighet. Värmeleverantören och kunden kan avtala annorlunda om återställande av säkerheten. Förskottet används till att betala förfallande värmefakturor under loppet av den tid som i denna punkt fastställs för återställande av säkerheten.

**7.4.1** Till en konsument ska säkerheten återställas ett år efter den har ställts när värmeavtalet förblir i kraft. Säkerheten återställs inte medan värmeavtalet är i kraft

om konsumenten sedan säkerheten ställdes i väsentlig mån har försummat sin betalningsskyldighet.

**7.5** Ett skriftligt avtal upprättas om överlåtelse av säkerhet eller förskott.

**7.6** I stället för att överlåta säkerhet eller förskott kan kunden och värmeleverantören komma överens om att de i värmeavtalet bestämda avgifterna betalas i förskott. För återgång till sedvanligt betalningsschema gäller i tillämpliga delar vad som föreskrivs i punkt 7.4.

**7.7** Det är inte fråga om det förskott som avses i detta kapitel eller det förskott som avses i punkt 7.6 om kunden bland olika tillgängliga alternativ väljer ett betalningssätt med tyngdpunkten på betalning i förskott.

## 8 Överföring av avtal

**8.1** Värmeleverantören har rätt att överföra värmeavtalet på en annan värmeleverantör. Avtalsvillkoren kan inte ändras vid överföringen. Den nya värmeleverantören är skyldig att meddela kunden om överföringen senast i samband med den första fakturan.

**8.2** Kunden kan överföra värmeavtalet på tredje part med de rättigheter och skyldigheter som gäller vid tidpunkten för överföringen.

Värmeavtalet överförs inte automatiskt i samband med överlåtelse av fastigheten. Om värmeavtalet önskas överfört på den nya ägaren eller innehavaren, ska detta anges i överlåtelsebrevet eller ett separat överlåtelsebrev upprättas.

**8.3** Värmeleverantören godkänner mottagaren av det överförda värmeavtalet som kund, om värmeleverantörens sammanlagda fordringar per överföringsdagen betalats och mottagaren av överföringen skriftligen förbinder sig att iakttä villkoren i det överförda värmeavtalet.

**8.4** Om kunden överlåter i värmeavtalet avsedda byggnader, tomt eller en del av den medan avtalet är i kraft, ansvarar kunden för sina avtalsenliga förbindelser till dess den nya ägaren eller innehavaren givit värmeleverantören motsvarande förbindelser och värmeleverantören godkänt dessa.

**8.5** Överföringen av värmeavtal sker alltid skriftligen.

**8.6** Värmeavtalet kan inte överföras till en annan värmeförbrukningsplats.

## 9 Avbrytande av värmeleveransen av orsaker på kundens sida

**9.1** Värmeleverantören har rätt att avbryta värmeleveransen på grund av kundens försummelse i följande fall:

- a) om kunden trots påminnelse inte betalar den förfallna fakturan inom en rimlig tid och fakturan uppgår till minst 400 euro eller minst tre månader har gått sedan förfallodagen för den äldsta obetalade fakturan;
- b) om kunden trots värmeleverantörens uppmaning inte reparerar fel eller brister i sin fjärrvärmeutrustning eller

- sina lokaler och dessa medför eller kan medföra risk för skada eller oskäligen olägenhet för värmeleverantören eller personalen som representerar denna;
- c) om kunden inte tillåter obehindrat tillträde till eller rätt till kontroll av parternas fjärrvärmecentral, dataöverförings-system eller uppvärmningsutrustning för att installera, underhålla, reparera eller övervaka den; eller
- d) om kunden annars i väsentlig mån försummar sina skyldigheter på basis av värmeavtalet.

**9.2** Värmeleveransen kan dock inte avbrytas på grund av betalningsförsummelse i följande fall:

- a) Till en konsument kan värmeleveransen inte avbrytas mellan början av oktober och slutet av april förrän fyra månader har förflutit från förfallodagen för den försummade betalningen.
- b) Om kunden påvisar att betalningsförsummelsen har berott på allvarlig sjukdom, arbetslöshet eller någon annan därmed jämförbar orsak utan kundens egen förskyllan, avbryts värmeleveransen inte förrän tre månader har gått efter fakturans första förfallodag. Värmeleverantören ska informeras om hindret såvitt möjligt före förfallodagen.
- c) Om kundens betalningsförsummelse beror på oöverstigligt hinder kan värmeleveransen inte avbrytas så länge hindret kvarstår.

**9.3** Innan värmeleveransen avbryts sänder värmeleverantören till kundens faktureringsadress eller någon annan särskilt överenskommen adress en uppmaning att betala den förfallna fordran (betalningsuppmaning) eller rätta till någon annan försummelse inom utsatt tid som är minst två veckor från det datum då uppmaningen sändes. Om kunden trots uppmaningen inte betalar den förfallna fordran eller rättar till annat avtalsbrott inom utsatt tid, sänder värmeleverantören ett skriftligt varsel om avbrott till kundens faktureringsadress eller någon annan särskilt överenskommen adress minst två veckor före avbrottet.

Av avbrottsvarslat framgår tidpunkten när värmeleveransen kommer att avbrytas.

**9.3.1** Kunden måste rätta avtalsbrottet i god tid före den angivna tiden för att undgå avbrottet.

**9.4** Avbrottet kan verkställas tidigast sex veckor efter den ursprungliga förfallodagen eller från det att kunden första gången har meddelats om avtalsbrottet.

**9.5** Om värmeleveransen avbryts av orsaker på kundens sida, befrias kunden inte från sina betalnings- eller andra skyldigheter mot leverantören.

**9.6** Avbrott i värmeleveransen begränsar inte leverantörens rätt till eventuellt skadestånd.

**9.7** Värmeleverantören har rätt att ta ut avgifter enligt tjänsteprislistan för att sända en betalningsuppmaning och ett avbrottsvarsel samt för att avbryta och återuppta värmeleveransen.

**9.8** Värmeleveransen fortsätter sedan anledningen till avbrottet har avlägsnats. Värmeleverantören är dock inte skyldig att fortsätta värmeleveransen förrän kunden har betalat de avgifter och kostnader som orsakats av betalningsuppmaningen

och avbrottsvarslat samt andra åtgärder i anslutning till avbrottet och återinkopplingen samt värmeleverantörens förfallna fordringar.

**9.9** Värmeleveransen kan avbrytas även på kundens begäran. Då är kunden dock skyldig att betala kostnaderna för att värmeleverantören upprätthåller möjligheten till värmeförbrukning.

### **10 Dröjsmål vid anslutning till fjärrvärmenätet och påbörjande av värmeleveransen**

**10.1** Anslutningen till fjärrvärmenätet verkställs och värmeleveransen påbörjas vid en tidpunkt som överenskommit i värmeavtalet, när kraven enligt punkt 1.9 i dessa villkor är uppfyllda. Om ändring av anslutningstidpunkten (t.ex. på grund av förändringar i kundens byggtidtabell) ska överenskommas med den andra parten i god tid.

**10.2** Om kunden inte kan anslutas till fjärrvärmenätet vid den överenskomna tidpunkten och värmeleveransen inte kan påbörjas av orsaker på värmeleverantörens sida, har kunden rätt att innehålla betalningen av anslutningsavgiften och avgifterna som grundar sig på värmeavtalet till dess värmeleveransen kan påbörjas. Efter det värmeleveransen inletts har kunden rätt att innehålla den del av avgiften som behövs som säkerhet för ersättningskrav utifrån dröjsmålet.

**10.3** Om kundens anslutning till fjärrvärmenätet fördröjs, har kunden rätt till dröjsmålsränta. Den uppgår till 5 % av anslutningsavgiften för varje påbörjad dröjsmålsvecka under de två första dröjsmålsveckorna och därefter till 10 % av anslutningsavgiften för varje påbörjad dröjsmålsvecka. Den högsta ersättningen för dröjsmål är 30 % av anslutningsavgiften, dock högst 1700 euro. Till grund för beräkningen av ersättning för dröjsmål ligger de avgifter som värmeleverantören i allmänhet tar ut för anslutning till fjärrvärmenätet utan tillägg p.g.a. specialomständigheter.

**10.4** Ingen rätt till ersättning för dröjsmål finns dock, om anslutningen och värmeleveransen inte kan verkställas på grund av hinder som anges i punkterna 12.2 – 12.4.

**10.5** För en skada som dröjsmålet medfört för kunden har han eller hon dessutom rätt att få en ersättning som överstiger ersättningen för dröjsmål i enlighet med kapitel 12 och de begränsningar som där anges.

**10.6** För att få ersättning för dröjsmål ska kunden meddela värmeleverantören om sitt krav på detta inom skäligen tid. Värmeleverantören kan vid behov begära att kravet kompletteras skriftligen. Om kravet inte är grundlöst, drar värmeleverantören av en dröjsmålsersättning (punkt 10.3) från den första fakturan som sänds ut efter att ärendet klarats upp eller återbetalar annars summan omedelbart.

**10.7** Om anslutningen till fjärrvärmenätet och påbörjandet av värmeleveransen inte kan verkställas vid överenskommen tidpunkt av en orsak på kundens sida, har kunden dock inte rätt till ersättning för dröjsmålet eller till skadestånd. Kunden är skyldig att betala avgifterna enligt värmeavtalet för dröjsmålstiden.

**10.8** Om kunden anmäler ett dröjsmål

från sin sida så sent att värmeleverantören redan hunnit inleda anslutningsarbetet, ska kunden ersätta värmeleverantören för kostnaderna för åtgärder som har blivit nödvändiga på grund av dröjsmålet och kostnaderna för nödvändiga åtgärder som blivit överflödiga.

### **11 Fel i värmeleveransen, felanmälan och prisavdrag**

**11.1** Om inte annat har avtalats, är värmeleveransen felaktig om värmekvaliteten i värmeleveranspunkten inte motsvarar kraven i kapitel 2 enligt dessa villkor (fel i kvaliteten).

**11.2** Om inte annat har avtalats, är värmeleveransen felaktig om värmeleveransen är avbruten kontinuerligt eller upprepade gånger och avbrottet (värmeavbrottet) med beaktande av orsaken och omständigheterna inte kan anses som ringa (fel i leveranssättet).

**11.3** Värmeleverantören är skyldig att på begäran ge kunden nödvändiga uppgifter om det fel som kunden misstänker och om orsakerna till det.

**11.4** Avbrottet i värmeleveransen beräknas från den tidpunkt då värmeleverantören fått kännedom om det eller kan anses ha varit medveten om det.

**11.5** Värmeleveransen kan inte anses felaktig om orsaken till avbrottet eller felet i kvaliteten är någon omständighet som anges i följande punkter:

a) Värmeleverantören har omedelbart rätt att tillfälligt avbryta eller begränsa värmeleveransen antingen på grund av ett oöverstigligt hinder eller vid hotande fara som äventyrar människoliv, hälsa eller egendom.

b) Av värmeleverantören oberoende orsak, såsom t.ex. krig eller någon annan krissituation, en väsentlig störning i elproduktionen eller i elnätsverksamheten, en arbetskonflikt eller ett exceptionellt naturförhållande kan medföra en sådan störning i värmeleverantörens verksamhet att värmeleverantören måste avbryta värmeleveransen eller begränsa den.

c) Om värmeleverantören av de skäl som anges i de två föregående punkterna endast kan leverera värme i begränsad utsträckning, har värmeleverantören rätt att fördela tillgänglig värme mellan kunderna med hänsyn till samhällets allmänna livsviktiga behov, eventuella direktiv från myndigheterna och rådande omständigheter och avbryta annan värmeleverans vid behov.

d) Värmeleverantören har rätt att tillfälligt avbryta värmeleveransen eller begränsa den för underhåll, reparation, ändring eller granskning av den utrustning som behövs för att leverera värme eller för att utreda fel i utrustningen eller av annat motsvarande skäl. Värmeleverantören ser till att avbrottet eller begränsningen är så kort som möjligt och sker vid en sådan tidpunkt och på ett sådant sätt att kunden vållas minsta möjliga olägenhet.

e) Om värmeleverantören dock inte tillräckligt effektivt informerar om avbrott och begränsningar som leverantören är medveten om i förväg och som beror på

omständigheter som anges i föregående punkt eller försummar denna skyldighet eller om återupptagandet av värmeleveransen obefogat fördröjs från det som har anmälts på förhand, är det fråga om fel i värmeleveransen.

**11.6** Kunden ska utan dröjsmål meddela värmeleverantören om fel eller hotande fel som han eller hon märkt. Inget meddelande behövs om det med fog kan antas att värmeleverantören annars är medveten om situationen.

**11.7** Om värmeleveransen är felaktig är värmeleverantören skyldig att ersätta den skada som felet vållat kunden i den omfattning som anges i kapitel 12.

**11.8** Vid fel i värmeleveransen har kunden rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet. Om felet baserar sig på avbrott i värmeleveransen, är prisavdraget till sitt belopp minst fyra procent av den uppskattade årliga värmefakturan för kundens värmeförbrukningsplats. Prisavdraget är dock högst 400 euro per kund och år.

**11.8.1** På ett prisavdrag till en konsument tillämpas inte den ovan nämnda begränsningen på 400 euro.

**11.9** Värmeleverantören gör prisavdrag för ett fel som han fått kännedom om från den följande fakturan eller återbetalar prisavdraget till kunden med iakttagande av vad som anges i punkt 10.6.

## 12 Skadestånd

**12.1** Värmeleverantören ersätter kunden för skada till följd av dröjsmål eller fel som definieras i dessa villkor eller för skada som orsakats av leverantörens felaktiga ledningar eller utrustning på de grunder och med de begränsningar som anges i detta kapitel.

**12.2** Skada till följd av dröjsmål ersätts inte, om värmeleverantören påvisar att dröjsmålet berodde på ett hinder utanför leverantörens möjlighet att påverka, och det inte är rimligt att förutsätta att värmeleverantören hade beaktat hindret då värmeavtalet ingicks och leverantören inte heller rimligen kunde ha undvikit eller övervunnit dess följder.

**12.3** Om dröjsmålet beror på tredje part, som värmeleverantören har anlitat för att fullgöra värmeavtalet, befrias värmeleverantören från sin skadeståndsplikt endast om denna tredje part är fri från ansvar enligt punkt 12.2.

**12.4** Skada till följd av dröjsmål ersätts inte heller, om tillstånd till användning av mark eller väg för placering av fjärrvärmeledning eller utrustningen inte i tillräckligt god tid fås av markägaren eller myndigheterna.

**12.5** Kunden har inte rätt till skadestånd för indirekt skada till följd av ett dröjsmål eller fel, om inte annat föreskrivs i dessa villkor. Kunden har dock rätt till skadestånd även för indirekt skada om dröjsmålet eller felet beror på vårdslöshet från värmeleverantörens sida. Om inte annat har överenskommit mellan avtalsparterna, är maximibeloppet för värmeleverantörens skadestånd för de indirekta skadorna

dock ett belopp som motsvarar kundens sammanlagda värmefakturor för ett år, dock högst 8500 euro. Om värmeleverantören har gjort sig skyldig till uppsåtlighet eller grov vårdslöshet, tillämpas ingen begränsning beträffande skadeståndets maximibelopp.

**12.5.1** Begränsningen av skadeståndets maximibelopp tillämpas inte på skadestånd för konsumentens indirekta skador.

**12.6** Som indirekt skada anses i dessa villkor:

- inkomstförlust som dröjsmålet eller felet eller åtgärder till följd av dessa medfört för kunden;
- skada som beror på skyldighet som grundar sig på ett annat avtal;
- väsentlig förlust av värmeförbrukningsplatsens bruksnytta, om förlusten dock inte medför direkt ekonomisk skada, samt annan jämförbar väsentlig olägenhet;
- egendomsskada som någon annan kund än konsument lidit, om skadan beror på fel i värmeleveransen som medfört funktionsstörning eller driftstopp i kundens fjärrvärmecentral eller utrustning för uppvärmning eller avbrutit kundens verksamhet, eller ekonomisk följdskada eller förlust av samma orsak; och
- annan liknande skada som är svår att förutse.

**12.7** En konsument är berättigad till skadestånd också för skada som tillfogats hans eller hennes familj eller familjemedlem på samma grunder som för skada som träffat konsumenten själv.

**12.8** Trots det som sagts ovan i punkt 12.6 c ersätts kunden för skada på egen dom som han eller hon huvudsakligen har använt för sin privata konsumtion.

**12.9** För att förhindra skada och då sådan sker eller hotar ska avtalsparterna för att avvärja eller begränsa skadan alltid vidta alla sådana åtgärder som man rimligen kan kräva och förvänta sig. Om kunden orsakar skadan genom sitt eget agerande, är värmeleverantören inte skyldig till skadestånd. Skada som har tillfogats avtalspart genom begränsande av sådan skada som ersätts enligt dessa villkor ska ersättas.

**12.10** Om kunden försummar sin skyldighet att vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada, får han eller hon själv lida motsvarande del av skadan. Om kundens försummelse kan anses ringa, kan skadeståndet emellertid minskas.

**12.11** Kunden är skyldig att ersätta annan än indirekt skada som han eller hon genom vållande tillfogat värmeleverantörens egen dom eller fjärrvärmesystemets funktion, om inte annat följer av punkt 5.5.

Som indirekt skada för värmeleverantören anses skada som är att jämställa med indirekt skada för kunden enligt punkt 12.6.

## 13 Upphörande av värmeavtal

**13.1** Ett värmeavtal för viss tid upphör då den avtalade tiden gått ut eller på grund av hävning.

**13.2** Kunden kan säga upp ett värmeavtal som gäller tills vidare med sex månaders uppsägningstid.

**13.2.1** En konsument kan säga upp ett värmeavtal som gäller tills vidare med en månads uppsägningstid.

**13.3** Värmeleverantören får säga upp ett värmeavtal som gäller tills vidare med sex månaders uppsägningstid.

**13.3.1** Värmeleverantören får säga upp ett värmeavtal med en konsument enbart om det på grund av ändringar i lagstiftningen eller väsentliga förändringar i omständigheterna blir ohållbart för värmeleverantören att fortsätta att ha avtalet i kraft.

Innan uppsägningen verkställs är värmeleverantören skyldig att överlägga om ett ersättande uppvärmningssystem med konsumenten.

**13.4** Värmeleverantören kan häva ett värmeavtal med omedelbar verkan, om

- kunden har försatts i konkurs och konkursboet inte förbinder sig till värmeavtalet eller om kunden av myndigheterna har förklarats oförmögen att ansvara för sina skyldigheter enligt avtalet;
- kunden har gjort sig skyldig till tillgrepp av värme eller värmeleverantörens egen dom, uppsåtligt vållat skada på värmeleverantörens utrustning eller brutit värmeleverantörens plomberingar;
- värmeleveransen har avbrutits i enlighet med dessa villkor och kunden inte har undanröjt orsaken till avbrottet inom den utsatta tiden på minst två veckor räknat från avbrottet; eller
- kunden annars i väsentlig mån har brutit mot sina skyldigheter enligt värmeavtalet och avtalsbrottet inte har rättats till inom en skälig tidsfrist som värmeleverantören skriftligt har meddelat.

**13.5** I värmeavtalet anges om anslutningsavgiften eller en del av den återbetalas när avtalet upphör.

**13.6** Värmeleverantören har rätt att kvitta sina fordringar på basis av värmeavtalet mot återbäringen av anslutningsavgiften och från det belopp som återbetalas av anslutningsavgiften avdra kostnaderna för att eventuellt nedmontera anslutningsledningen och annan nödvändig utrustning för värmeleveransen samt för att avskilja kunden från nätet.

**13.7** Om anslutningsavgiften inte är återbetalningsbar har värmeleverantören rätt att kräva kunden på kostnaderna för att eventuellt nedmontera anslutningsledningen och annan nödvändig utrustning för värmeleveransen samt för att avskilja kunden från nätet.

## 14 Ändring av avtalsvillkor och priser

**14.1** Avtalsparterna kan tillsammans komma överens om ändringar i ett enskilt värmeavtal.

**14.2** Om inte annat har överenskommit i ett enskilt värmeavtal, har värmeleverantören rätt att ändra avtalsvillkoren och priserna så att de motsvarar ändringar i kostnaderna eller kostnadsstrukturerna och att prissättningen också efter ändringen motsvarar det krav på en skälig prissättning som konkurrenslagstiftningen förutsätter.

På basis av denna punkt kan värmeavtalet inte ändras så att avtalets innehåll i väsentlig mån förändras.

**14.3** Värmeleverantören har rätt att ändra priser och andra avtalsvillkor, om ändringen baserar sig på en ändring i lagstiftningen eller ett myndighetsbeslut.

**14.4** Värmeleverantören har dessutom rätt att ändra avtalsvillkoren och priserna, om en särskild orsak för ändringen föreligger,

- a) till följd av att förhållandena i väsentlig mån förändrats
- b) på grund av att föräldrade avtals- och prissättningssystem moderniserats eller
- c) för att nödvändiga energisparande åtgärder ska kunna vidtas.

**14.5** Värmeleverantören har rätt till sådana mindre ändringar av avtalsvillkoren som inte inverkar på det centrala innehållet i avtalsförhållandet.

**14.6** Värmeleverantören ska sända kunden ett meddelande om hur och när priserna eller andra avtalsvillkor ändras och om grunden för ändringen. Om orsaken är någon annan än en lagändring eller ett myndighetsbeslut, får ändringen träda i kraft tidigast en månad efter det att meddelandet avsänts. Meddelandet sänds till kundens faktureringsadress eller någon annan särskilt överenskommen adress och kan t.ex. ingå i en faktura till kunden.

**14.7** Om ändringen baserar sig på en lagändring eller ett myndighetsbeslut, har värmeleverantören rätt att verkställa ändringen från den dag då ändringen eller beslutet trädde i kraft. Om det är fråga om en ändring till kundens nackdel, kan ändringen verkställas även senare vid en tidpunkt som värmeleverantören bestämmer. Värmeleverantören ska meddela kunden om ändringar på dessa grunder så snart som möjligt.

**14.8** Kunden har rätt att säga upp värmeavtalet med 1 månads uppsägningstid inom 30 dagar efter att han eller hon fått kännedom om de förändrade avtalsvillkoren för fjärrvärme. Då gäller de ändrade villkoren eller priserna inte kunden utom i det fall att ändringen beror på ett myndighetsbeslut eller en lagändring.

## 15 Avgörande av tvister

**15.1** Meningsskiljaktigheter avgörs i domstol, talan väcks vid tingsrätten på den ort där kundens värmeförbrukningsplats är belägen, om inte annat har överenskommit i enskilda fall.

**15.2** En konsument har rätt att föra meningsskiljaktigheter om tolkningen av detta avtal till behandling i konsumenttvistesenämnden.

**15.3** En konsument har alltid rätt att väcka talan vid tingsrätten på sin hemort i Finland.

## DEFINITIONER AV BEGREPP SOM ANVÄNDS I AVTALSVILLKOREN FÖR FJÄRRVÄRME

Med **avtalat vattenflöde** avses det största flödet av fjärrvärmevatten per timme som ställts till kundens förfogande. Avtalat vattenflöde uttrycks i m<sup>3</sup>/h.

Med **anslutningsledning** avses en fjärrvärmeledning som dras för en kund och med vilken kunden ansluts till fjärrvärmenätet.

Med **fjärravläsning** avses överföring från kunden till fjärrvärmeleverantören av mätvärden som behövs för fakturering och uppföljning av förbrukningen.

Med **fjärrvärmenät** avses ett slutet ledningssystem i vilket värme överförs med hjälp av vatten till allmän förbrukning.

Med **fjärrvärmerum** avses en separat lokal i en byggnad där kundens fjärrvärmecentral och värmeleverantörens mätutrustning är belägna. Mätutrustningen kan också placeras på något annat ställe.

Med **fjärrvärmevatten** avses vattnet som cirkulerar i fjärrvärmenätet.

Med **flödesavgift** (grundavgift) avses en avgift som kunden betalar och som huvudsakligen motsvarar de fasta kostnaderna för värmeanskaffningen. Avgiften är proportionell till det avtalade anslutningsflödet.

Med **konsument** avses en fysisk person som huvudsakligen köper värme för andra ändamål än för att utöva sin näring, d.v.s. köper värme huvudsakligen för eget bruk.

Med **kund** avses en köpare av värmeenergi. Kunder är t.ex. bostads- och fastighetsaktiebolag, företag, offentliga samfund och fysiska personer.

Med **kundens fjärrvärmecentral** avses den enhet i vilken fjärrvärmevattnet flödar eller som reglerar fjärrvärmevattnets flöde då det cirkulerar via kundens enhet.

Med **kundens normala bruksförhållande** avses en situation då fjärrvärmevattnet flödar i kundens fjärrvärmecentral. Då hinner fjärrvärmevattnet i anslutningsledningens framledning knappast alls nedkylas.

Med **kundens uppvärmningsutrustning** avses det system som fördelar värmeenergin via värmeväxlare till förbrukningslokalerna. Utrustning och kopplingar som har direkt inverkan på nedkylningen av fjärrvärmevattnet är väsentliga för värmesystemet.

Med **leveranspunkt** avses anslutningspunkten för värmeleverantörens mätutrustning och kundens fjärrvärmecentral.

Med **minimidifferenstryck** avses tryckskillnaden mellan fjärrvärmens framledning och returledning efter mätcentralen.

Med **mätcentral** avses värmeleverantörens utrustning för värmemätning som förutom mätarna består av anslutningsventiler och filter mot föroreningar samt eventuell utrustning för att begränsa flödet och differenstrycket. Kundens fjärrvärmecentral ansluts till värmeleverantörens mätcentral.

I en **tjänsteprislista** anges övriga avgiftsbelagda tjänster på basis av värmeavtalet såsom påminnelseavgift, kostnader för betalningskrav, avgifter för mätaravläsning o.s.v.

Med **värmeprislista** avses det prissättningssystem som ligger till grund för faktureringen (tariff).

Med **tilläggsanslutningsavgift** avses skillnaden mellan anslutningsavgiften för det nya avtalade vattenflödet och den redan betalda anslutningsavgiften för det gamla avtalade vattenflödet.

Med **värmeförbrukningsplats** avses en lokal med en mätutrustning där värme förbrukas.

En **värme(energi)mätare** mäter den mängd värmeenergi som levereras till kunden, d.v.s. förbrukningen, och den mängd fjärrvärmevatten som cirkulerar via kundens fjärrvärmecentral. Värmeenergi uttrycks i MWh (megawattimme) och fjärrvärmevatten i m<sup>3</sup>.

Med **värmeleverantör** avses det företag som levererar värme, i allmänhet ett fjärrvärme- eller energiföretag eller motsvarande företag/anläggning.

### Tilläggsuppgifter om våra priser och tjänster:

Värme försäljning	Kampgränden 2, Helsingfors
Telefon	09 617 2971
Postadress	Helen Ab, 00090 HELEN
Internet	www.helen.fi
E-post	helen@helen.fi