

## Allmänna avtalsvillkor för leverans av fjärrvärme som används för enskilt bruk

Antagna av Tierps Fjärrvärme AB:s styrelse att  
gälla från och med 1 oktober 2009.

### 1 Tillämpningsområde

1.1 a) Dessa allmänna avtalsvillkor gäller för leverans av fjärrvärme som används för enskilt bruk och där konsumenten äger fjärrvärmecentralen.

b) I de fall konsumenten inte äger fjärrvärmecentralen gäller detta avtal i tillämpliga delar.

c) Om konsumenten innehar mark eller del av mark med annan rätt än äganderätt skall vad som föreskrivs i dessa villkor gälla i tillämpliga delar.

### 1.2 Definitioner

I dessa villkor avses med

- *fjärrvärmecentral*: aggregat som överför värmen från fjärrvärmesystemet till fastighetens värmesystem.

- *leveransgräns*: gränsen mellan leverantörens och konsumentens anläggning.

- *konsumentens anläggning*: anläggning för distribution av värme inom fastigheten efter leveransgräns.

- *sekundärsystem*: den del av systemet som är till för beredning av tappvarmvatten och uppvärmning eller annat och ägs aldrig av fjärrvärmeleverantören.

*Fjärrvärme(leverantörens) anläggning*: Anläggning för distribution av fjärrvärme fram till leveransgräns och för vidaredistribution av fjärrvärme till annan fastighet.

- *primärsystem*: den del som står i direkt kontakt med fjärrvärmenätet och är fjärrvärmeleverantörens anläggning.

- *värmemätare*: utrustning som används för debitering bestående av flödesgivare, temperaturgivare och integreringsverk. Värmemätaren, som tillhandahålles av leverantören förblir dennes egendom och får endast hanteras av denne.

- *debiteringsgrundande effekt*: den effekt som har avtalats och som ligger till grund för debitering. Den uttrycks i kW.

### 1.3 Hantering av personuppgifter

a) Personuppgifter om konsumenten som lämnas till leverantören kommer att behandlas för att kunna fullgöra ingångna avtal eller skyldigheter som föreligger enligt lag eller annan författning. Vidare kan personuppgifterna komma att användas för marknadsanalyser, statistik och för att utvärdera och informera om tjänster och produkter.

b) Den konsument som motsätter sig att personuppgifterna skall användas i marknadsföringsändamål måste meddela leverantören detta. Ett sådant meddelande kan göras när som helst.

c) Personuppgifter kan för angivna ändamål komma att utlämnas till och inhämtas från företag i koncernen samt samarbetspartners. För uppdatering av personuppgifterna kan uppgifter även inhämtas från offentliga och privata register.

d) Leverantören är personuppgifts-ansvarig för de personuppgifter som behandlas enligt denna punkt.

e) Konsumenten har rätt att på begäran kostnadsfritt en gång per år få information om vilka uppgifter som finns registrerade om denne samt för vilka ändamål dessa uppgifter behandlas. Konsumenten kan även begära rättelse av felaktiga uppgifter om konsumenten.

f) Begäran om information eller rättelse skall vara egenhändigt undertecknad och ställas till leverantören.

### 2 Leverans av fjärrvärme

#### Leveransåtagande

2.1 Mellan leverantören och konsumenten bör ett skriftligt avtal träffas angående leveransen. Om konsumenten begär ett skriftligt avtal skall sådant upprättas. I sådant avtal (kontrakt) kan specifika uppgifter anges för varje enskild konsument.

2.2 Konsumenten får inte distribuera fjärrvärme från sin anläggning utan leverantörens skriftliga medgivande.

2.3 Leverantören bestämmer tryck, temperatur, andra dimensioneringsdata samt tekniskt utförande och har rätt att förändra dessa. Om förändringar medför behov av åtgärder för att bibehålla funktionen hos fjärrvärmecentralen skall kostnaderna ersättas av leverantören, med avdrag för den värdestegring som utbytet medför, beräknat på skillnaden mellan dagens värde för den utbytta utrustningen och värdet för den nyanskaffade utrustningen.

#### Avbrott eller begränsning

2.4 Leverantören har rätt att avbryta leveransen vid fara för personskada eller väsentlig egendomsskada. Samma rätt gäller vid arbeten som är nödvändiga för att fullgöra leverans till konsumenten eller annan. Avbrott får inte i något fall pågå längre än åtgärden kräver.

2.5 Kan fjärrvärme levereras endast i begränsad omfattning har leverantören rätt att på objektiva

grunder fördela tillgänglig fjärrvärme mellan sina konsumenter. Leverantören har rätt att vid behov i abonnentcentralen montera utrustning för sådan fördelning.

2.6 Kan leverantören förutse varaktigt avbrott i leveransen skall konsumenten i god tid underrättas om detta.

2.7 Parterna skall utan dröjsmål till varandra anmäla driftsstörningar, läckage och andra liknande omständigheter som kan beröra motpartens anläggning.

#### *Ersättning för skada*

##### Skada på grund av leveransavbrott

2.8 a) Konsumenten har rätt till ersättning av leverantören för skada till följd av annan inskränkning eller störning än som avses i punkterna 2.4 -2.5.

b) Leverantörens skadeståndsansvar enligt punkten a) omfattar även skada som uppkommer på egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem i konsumentens hushåll och är avsedd huvudsakligen för enskilt ändamål.

c) Konsumenten har inte rätt till ersättning om fjärrvärmeleverantören visar att avbrottet berott på ett hinder utanför fjärrvärmeföretagets kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följder fjärrvärmeleverantören inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

d) Beror avbrottet på någon som leverantören har anlitat för att utföra underhåll, reparation eller liknande arbete, är leverantören fri från skadeståndsskyldighet endast om också den som ledningsinnehavaren har anlitat skulle vara fri enligt första stycket.

##### Skada som uppkommer vid arbeten

2.9 a) Leverantören är skyldig att ersätta skada som uppkommer vid utförande av arbete på sin egen anläggning.

Leverantören ansvarar även för skada som, på grund av arbete på eller bristfällig vård av leverantörens anläggning, uppstår på konsumentens fastighet eller anläggning.

b) Leverantörens skadeståndsansvar enligt punkten a) omfattar även skada som uppkommer på annan egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem i konsumentens hushåll och är avsedd huvudsakligen för enskilt ändamål.

c) Konsumenten har inte rätt till ersättning om fjärrvärmeleverantören visar att avbrottet berott på ett hinder utanför fjärrvärmeföretagets kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följder fjärrvärmeleverantören inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit

##### Gemensamma villkor för ersättning

2.10 Den skadelidande parten skall vidta skäligen åtgärder för att begränsa sin skada. Försummar han

eller hon det kan ersättningen reduceras i motsvarande grad.

2.11 Konsumenten har rätt till ersättning för skada om leverantören inte uppfyllt kraven i enlighet med punkterna 6.1 a, d och e.

2.12 Skadestånd enligt 2.8 - 2.11 utgår inte för förlust i näringsverksamhet.

2.13 Rätten till ersättning enligt 2.8 - 2.11 omfattar utgifter och inkomstbortfall samt annan förlust på grund av skadan.

2.14 Anspråk på ersättning enligt 2.8 - 2.11 skall framställas inom tre år från det att skadan inträffade. Sådan framställan bör vara skriftlig. Om så inte sker har konsumenten förlorat sin rätt till ersättning för den uppkomna skadan.

### **3 Anläggningar**

3.1 Parterna får inte använda sina anläggningar så att skada kan uppkomma på motpartens anläggningar, eller så att störningar kan uppstå i distributionsnätet eller för andra konsumenter eller kunder.

#### *Leverantörens anläggningar*

3.2 Leverantören är skyldig att medverka till att leverantörens anläggning flyttas eller på annat sätt ändras, om konsumenten begär det och det inte finns något väsentligt hinder mot en flyttning eller ändring. Konsumenten skall utge ersättning för de kostnader som orsakas av flyttningen eller ändringen.

3.3 Leverantören har rätt att inom fastigheten installera och bibehålla utrustning som behövs för kontroll av förbrukningen. Plats för utrustningen väljs av leverantören, efter samråd med konsumenten, och skall upplåtas utan kostnad för leverantören. Konsumenten skall se till att utrustningen enligt ovan är lätt åtkomlig för leverantören. Leverantörens plomberingar får inte brytas.

3.4 Endast efter medgivande från leverantören och enligt dennes anvisningar får konsumenten manövrera leverantörens ventiler. I nödsituationer har konsumenten dock rätt att stänga leverantörens ventiler.

3.5 Om leverantörens anläggning inte är i funktion och inte heller i framtiden skall användas skall leverantören på egen bekostnad avlägsna anläggningen om konsumenten begär det och anläggningen innebär väsentligt men för konsumenten.

#### *Konsumentens anläggning*

3.6 Inkoppling och anslutning till leverantörens ledningsnät får inte utföras utan leverantörens skriftliga tillstånd.

3.7 För mätanordningen erforderlig utrustning, såsom mätartavla, mätarskåp och elledningar monteras, bekostas och ägs av konsumenten. Konsumenten bekostar driftel samt el - och rörinstallation för värmemätaren som är leverantörens egendom.

3.8 Konsumenten bekostar och äger för leveransens mottagande erforderlig fjärrvärmecentral från leveranspunkten samt svarar för underhållet.

3.9 Alla förekommande arbeten på primärsystemet och sådana arbeten på sekundärsystemet som väsentligt kan påverka avtalade tryck, temperaturer och andra dimensioneringsdata, skall utföras enligt leverantörens bestämmelser.

Konsumenten får inte utan leverantörens skriftliga medgivande förändra primärsystemet.

3.10 Konsumenten är skyldig att på leverantörens begäran lämna leverantören uppgift om sekundärsystemet. Konsumenten skall på leverantörens begäran företa sådana åtgärder på sin anläggning som fordras för att uppnå betryggande driftförhållanden och för att uppfylla gällande bestämmelser.

3.11 Konsumenten skall anmäla sådana förändringar i fastighetens användning, uppvärmningsyta eller sekundärsystem som påverkar de förhållanden som avtalats.

3.12 Leverantören har rätt att få tillträde till fastigheten för utförande av nödvändiga installations-, reparations-, service- och underhållsarbeten på anläggningen. Konsumenten skall underrättas om arbeten minst fem arbetsdagar i förväg. Detta gäller dock inte avhjälpan av fel och brister vars åtgärdande inte kan anstå. Berör arbeten direkt bärande byggnadsdelar eller för fastighetens funktion viktiga installationer som tillhör konsumenten, får arbetet inte utföras utan konsumentens godkännande. Vid akut felavhjälpning får dock åtgärd vidtas utan godkännande. Leverantören skall i sådant fall utan dröjsmål underrätta konsumenten om åtgärden.

3.13 Om leverantören vid inkoppling eller besiktning upptäcker felaktigheter i installationen, skall han underrätta konsumenten om detta.

#### 4 Mätning, avläsning och debitering

##### *Mätning*

4.1 Konsumentens fjärrvärmeförbrukning registreras av leverantörens värmemätare.

4.2 a) En värmemätare omfattar flödesgivare och integreringsverk. Överensstämmer inte deras registreringar skall flödesgivarens registrering gälla. Om vid fjärravläsning fjärravlästa värden inte överensstämmer med värmemätarens värden skall integreringsverkets värden gälla.

b) Skulle integreringsverkets värde inte vara detsamma som flödesgivarens värde skall flödesgivarens registrering gälla.

4.3 a) Konsumenten har rätt att begära kontroll av värmemätaren. Leverantören skall då informera konsumenten om den beräknade kostnaden för kontrollen och principen för betalningsansvaret. Kontrollen skall verkställas av leverantören, som skall intyga att kontrollen har utförts av opartisk sakkunnig.

b) Om det vid kontrollen konstateras att värmemätarens registrering avviker mer än vad som godtas enligt myndighets-föreskrifter\*, skall mätvärdena rättas och fjärrvärmeleveransen skall anses motsvara de rättade värdena. Kontrollen skall i sådant fall bekostas av leverantören.

\*SWEDAC

c) Om det vid kontrollen konstateras, att mätarens registrering är godtagbar, skall konsumenten ersätta leverantören med högst de kostnader som denne har haft för kontrollen.

##### *Avläsning och debitering*

4.4 a) Leverantören är skyldig att se till att avläsning sker minst en gång per år och debiteringen skall vara grundad på de avlästa mätvärdena. Om debitering grundad på avläsning inte skett enligt ovan och det beror på fjärrvärmeleverantören har konsumenten utan kostnad rätt till räntefri avbetalningsplan där antalet delbetalningar står i relation till den tid förseelsen varat.

b) Har avläsning och debitering inte skett inom 18 månader från föregående avstämning, och beror detta på fjärrvärme-leverantören, har konsumenten rätt till en reducering med 10 procent av mellanskillnaden mellan, under perioden, debiterat belopp och det belopp som framgår av avstämningsfakturan.

4.5 Om inte annat framgår av författning skall avläsning ske vid tidpunkt och sätt som bestäms av leverantören i samråd med konsumenten. Konsumenten är därvid skyldig att lämna leverantören tillträde för avläsning.

4.6 a) Avläsning skall ske den dag då avtalet upphör. Om inte avläsning kan ske denna dag skall den ske tidigast fem vardagar före eller senast fem vardagar efter avtalets upphörande, varvid debiteringen skall grundas på beräknad mätarställning vid tidpunkten för avtalets upphörande.

b) Med syfte att uppnå bättre överensstämmelse mellan verkliga och beräknade värmeleveranser kan konsumenten och leverantören träffa överenskommelse om debitering grundad på mätvärden som kunden tillhandahåller.

4.7 a) Debitering bör ske i efterskott, men får ske preliminärt baserat på beräknad förbrukning fram till fakturans förfalldag. Vid avstämning av debitering som har grundats på beräknade mätvärden (preliminärdebitering) skall avstämningen efter avläsning (slutlig debitering) ske med hänsynstagande till de olika priser som har tillämpats för den tid avstämningen omfattar.

b) Om inte särskilda skäl föreligger för annan beräkningsgrund skall beräkningen utföras som om konsumentens förbrukning följt kundkategorier normala förbrukningsmönster

4.8 Vid prisändring får det nya priset tillämpas från den beräknade mätarställningen, vid den tidpunkt då det nya priset träder i kraft.

4.9 Om det, till följd av omständigheter som ligger utanför fjärrvärmeleverantörens kontroll, saknas uppgifter om förbrukning eller om uppgifterna om förbrukningen är felaktiga får leverantören basera debitering på beräknad förbrukning. I de fall beräknad förbrukning utgör grund för debitering skall leverantören vid beräkningen utgå från konsumentens tidigare uppmätta förbrukning och förbrukningsprofil samt övriga kända omständigheter. Leverantören skall redogöra för beräkningsgrunden på fakturan eller på annat lämpligt sätt.

4.10 a) Om det har skett fel vid mätning, beräkning av förbrukning eller debitering skall korrigerande ske. Korrigerande till konsumentens nackdel får dock inte göras för längre tid tillbaka än tre år från det senaste fakturadatumet.

b) Om debiteringsgrundande effekt har blivit felaktigt fastställt skall utan dröjsmål rättelse av denna ske från den dag då felaktigheten uppmärksammades.

c) Regleringen av felaktigt debiterade avgifter skall ske utan dröjsmål sedan konsumenten påpekat förhållandet eller leverantören på annat sätt fått kännedom därom. Avser regleringen mindre belopp kan den normalt ske vid påföljande debiteringstillfälle.

4.11 Har avstämning och betalning skett har leverantören inte rätt att efterdebitera.

## 5 Betalning och säkerhet

5.1. Konsumenten skall betala för all fjärrvärme som levererats. Konsumenten är inte betalningsansvarig för förbrukning genom läckage eller annat fel, om leverantören vid besiktning eller inkoppling upptäckt fel och ej påtalat detta i enlighet med punkten 3.13.

5.2. Betalningen skall vara leverantören tillhanda senast på den i leverantörens faktura angivna förfallodagen, vilken inte får infalla tidigare än 30 dagar efter det att leverantören avsänt fakturan.

5.3 Sker inte betalning i rätt tid har leverantören rätt att av konsumenten, förutom räkningsbeloppet, fordra ränta enligt räntelagen (1975:635) samt ersättning för inkassokostnader enligt lag. Hit räknas även kostnader för betalningspåminnelse.

5.4 a) Om leverantören har skälig anledning att befara att konsumenten inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser, har leverantören rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning för fortsatt leverans. Säkerhet eller förskott får inte omfatta större belopp än vad som motsvarar sex månaders förbrukning av fjärrvärme.

b) Har konsumenten i ett års tid från det att säkerhet ställdes eller förskottsbetalning första gången betalades i rätt tid fullgjort sina betalningsförpliktelser skall den ställda säkerheten återlämnas respektive kravet på förskottsbetalning avbrytas.

5.5 Leverantörens *fordran* mot konsumenten preskriberas tre år efter tillkomsten om inte preskriptionsavbrott skett enligt reglerna i

preskriptionslagen (1981:130). För konsumentens *fordran* mot leverantören är preskriptionstiden tio år.

## 6 Avstängning och återinkoppling

6.1 a) Fjärrvärmeleverans får avbrytas om konsumenten försummar sina skyldigheter och försummelsen utgör ett väsentligt avtalsbrott. Innan fjärrvärmeleveransen avbryts skall konsumenten uppmanas att inom skälig tid vidta rättelse. Sker inte rättelse får fjärrvärmeleveransen avbrytas.

b) Om avtalsbrottet består i att konsumenten försummat att betala förfallna avgifter gäller utöver vad som anges i 6.1 a), att konsumenten sedan tiden för rättelse gått ut skall uppmanas att betala inom 30 dagar från det att hon/han uppmanats att betala. Samtidigt ska konsumenten underrättas om att fränkoppling annars kan komma att ske.

c) Ett meddelande om utebliven betalning skall samtidigt som uppmaning till konsumenten skickas att avstängning kommer att ske, lämnas till socialnämnden i den kommun där konsumenten får fjärrvärmens levererad.

d) Meddelar socialnämnden skriftligen att nämnden tar på sig betalningsansvaret för skulden får fjärrvärmeleveranserna inte avbrytas.

e) Fjärrvärmeleveransen får *inte* avbrytas om det finns anledning att befara att omfattande sakskada eller personskada kan inträffa. Detta gäller dock inte om konsumenten handlar otillbörligt.

6.2. För att en *fordran* skall anses som tvistig krävs att konsumenten framställt en rättsligt relevant invändning i sak. En sådan framställning bör vara skriftlig. Om *fordran* är föremål för tvist får fjärrvärmeleveransen inte avbrytas. Detta innebär att konsumenten måste betala den del av *fordran* som konsumenten och leverantören är överens om att konsumenten skall betala. Den del som är tvistig behöver inte betalas förrän tvisten är avgjord.

6.3 Har avstängning skett, återupptas leveransen först när anledningen till avstängningen inte längre föreligger samt leverantörens kostnader för avstängning och återinkoppling ersatts.

## 7 Upplåtelse av mark och fastighet

7.1 a) För underhåll och förnyelse av fjärrvärmeleverantörens befintliga anläggningar, skall konsumenten upplåta mark i erforderlig mån och i samråd med fjärrvärmeleverantören lämna tillträde till sin fastighet. Häri ingår rätt för leverantören att underhålla och reparera anläggningarna samt att fälla träd och buskar, som utgör fara eller hinder för anläggningarna. Leverantören har skyldighet att ombesörja och bekosta borttransport av dessa i de fall konsumenten så önskar. Skälig hänsyn skall i dessa sammanhang tas till konsumentens intressen.

b) Om konsumenten innehar mark eller del av mark med annan rätt än äganderätt skall vad som föreskrivs i dessa villkor gälla i tillämpliga delar. Konsumenten

skall verka för att leverantören tillförsäkras samma rättigheter som om konsumenten varit fastighetens ägare.

c) Konsumenten är skyldig att på begäran teckna servitutsavtal eller medverka till att leverantören erhåller ledningsrätt för sina anläggningar samt att verka för att leverantören till säkerhet för servitutsavtal erhåller inskrivning med bästa tillgängliga förmånsrätt i fastigheten.

7.2 Konsumenten skall erhålla skäligen ersättning för skador till följd av åtgärder enligt punkten 7.1 a. Ersättning lämnas inte i något fall för obetydliga tillfälliga skador.

7.3 Konsumenten får inte uppföra byggnad, ändra marknivå eller vidtaga andra åtgärder som äventyrar funktionen eller driften av leverantörens anläggningar.

7.4 Om konsumenten kräver flyttning eller annan ändring av de i distributionsnätet ingående anläggningarna, skall leverantören medverka till detta när icke väsentligt hinder av teknisk natur föreligger. Av flyttningen eller ändringen föranledda kostnader betalas av konsumenten.

## 8 Giltighet, ändringar och tillägg

8.1 Dessa allmänna avtalsvillkor gäller tills vidare och får ändras först efter godkännande av Konsumentverket. Om inte annat har avtalats har fjärrvärmel leverantören rätt att införa sådana ändringar i villkoren tidigast tre månader efter det att konsumenten underrättats om ändringen. Sådan underrättelse skall ske på lämpligt sätt.

8.2 Uppsägning av abonnemanget skall ske skriftligen t.ex. via post eller e-post. Om inte annat avtalats upphör abonnemanget tidigast 15 dagar efter uppsägning från konsumenten när fastigheten övergår till ny ägare och 3 månader i övriga fall. Säger leverantören upp

abonnemanget upphör det att gälla 12 månader efter uppsägning. Särskild grund skall föreligga vid uppsägning från leverantörens sida.

8.3 Leverantören får ändra gällande avgiftsbestämmelser och skall på lämpligt sätt underrätta konsumenten om ändringarna. Leverantören skall också informera om rätten att säga upp avtalet om de nya villkoren inte kan accepteras. Sådan underrättelse skall ske minst 60 dagar före ikraftträdandet. Prisändringar till följd av ändrade särskilda skatter eller avgifter får ske och kan genomföras utan föregående underrättelse.

## 9 Hinder för avtalets fullgörande

9.1 Part är inte skyldig att fullgöra avtalet om fullgörandet väsentligt försvåras till följd av hinder som denne inte råder över. Som hinder räknas krig, myndighetsbeslut, omfattande driftsstörningar, störningar i allmänna transportväsendet eller annat av part ej vållat förhållande som väsentligt inverkar på avtalets fullgörande och som part inte kunnat förutse och vars menliga inverkan part rimligen inte kunnat undanröja.

## 10 Tvist

10.1 Tvist avseende giltighet, tolkning och tillämpning av dessa avtalsvillkor skall i första hand avgöras genom förhandlingar mellan parterna. Om sådana förhandlingar inte leder till att tvisten avgörs kan tvisten hänskjutas till Allmänna reklamationsnämnden eller till annan, enligt författning behörig instans. Om så inte sker inom sex månader efter det att förhandlingar avslutats mellan parterna anses tvist inte längre föreligga.

10.2 Om prövning av tvist sker i någon av de ovan nämnda instanserna får indrivning av den skuld som tvisten gäller inte ske förrän tvisten är slutligt avgjord