RASEBORGS ENERGI
RAASEPORIN ENERGIA

Allmänna avtalsvillkor för fjärrvärme

1.1.2027

ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR FÖR FJÄRRVÄRME

INNEHÅLL

I ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR FÖR FJÄRRVÄRME

1 Ingående av värmeavtal 3
2 Värmeöverföring till kunden och värmens kvalitet 4
3 Avtalat vattenflöde/avtalad effekt som ställs till kundens förfogande 4
4 Värmeleverantörens ledningar och utrustning 5
5 Kundens fjärrvärme- och uppvärmningsutrustning 7
6 Mätning och fakturering av värme 8
7 Säkerheter 10
8 Överföring av avtal 12
9 Avbrytande av värmeleveransen av orsaker på kundens sida 12
10 Dröjsmål i anslutning till fjärrvärmenätet och påbörjande av värmeleveransen 14
11 Fel i värmeleveransen, felanmälan och prisavdrag 14
12 Skadestånd 16
13 Upphörande av värmeavtal 17
14 Ändring av avtalsvillkor och prissättning 18
15 Avgörande av tvister 19

II DEFINITIONER AV BEGREPP SOM ANVÄNDS I DE ALLMÄNNA AVTALSVILLKOREN FÖR FJÄRRVÄRME

ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR FÖR FJÄRRVÄRME

1 Ingående av värmeavtal

1.1 Värmeleverantören och kunden ingår ett värmeavtal om anslutning av värmeförbrukningsplatsen till fjärrvärmenätet och värmeleverans till leveranspunkten. Om inte annat avtalats, är leverans- och ansvarsgränsen den punkt där kunden med sina egna avstängningsventiler ansluter sig till värmeleverantörens ledningar.

1.2 Värmeavtalet ingås skriftligen eller i någon annan varaktig form. Värmeavtalet skall ingås skriftligen om någondera avtalsparten yrkar på det. Värmeavtal ingås antingen tills vidare eller för viss tid.

1.3 Värmeavtalet omfattar enskilt överenskomna och allmänna avtalsvillkor för fjärrvärme, samt prislistor. Om innehållet i avtalshandlingarna är inbördes motstridigt, tillämpas och tolkas handlingarna i följande ordning:

1. Enskilda villkor
2. Prislistor
3. Allmänna avtalsvillkor (dessa villkor).

1.4 I dessa villkor avses med sändande av till exempel meddelande om ändring av avtalsvillkor eller priser eller annat meddelande även sändande i elektronisk form. Metoderna för att sända fakturan och avbrottsvarsel fastställs i punkterna 6.17 och 9.3. Kundens adress kan vara t.ex. en e-postadress eller annan motsvarande individuell adress som kunden har angett eller värmeleverantörens e-kommunikationstjänst. Kunden ska ges information om att ett meddelande finns samt om det centrala innehållet i meddelandet, till exempel per e-post eller textmeddelande. De meddelanden som nämns i denna punkt ska på konsumentens begäran kostnadsfritt sändas till konsumenten i pappersform. Värmeleverantören ska innan avtalet ingås klart och begripligt informera konsumenten om rätten till pappersbaserad kommunikation.

1.5 Kunden skall meddela värmeleverantören om förändringar i sina kontaktuppgifter.

1.6 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 fjärrvärmenätet.

Om kunden då avtalet ingås meddelar att värmebehovet avsevärt kommer att öka i ett senare skede, beaktar värmeleverantören detta i dimensioneringen av anslutningsledningen.

1.7 Om kunden inte äger de byggnader eller den tomt som avses i värmeavtalet, skall kunden skriftligen eller i någon annan varaktig form inhämta ägarens tillstånd till att byggnaderna ansluts till fjärrvärmenätet och till de begränsningar av byggnadernas och tomtens bruk som möjligen förorsakas av anslutningen. Tillståndet skall bifogas till värmeleverantörens exemplar av avtalet.

1.8 Kunden betalar värmeleverantören en anslutningsavgift som anges i värmeavtalet och vid varje tidpunkt gällande övriga avgifter utifrån prislistorna.

1.9 Värmeleverantören och kunden kan komma överens om ändringar i dessa villkor, om inte annat anges. Överenskommelsen kan dock inte avvika från dessa villkor till förfång för konsumenten.

1.10 I värmeavtalet träffar värmeleverantören och kunden en överenskommelse om kundens anslutning till fjärrvärmenätet och tidpunkten för värmeleveransens påbörjande. För att kunden skall kunna anslutas och värmeleveransen påbörjas förutsätts, förutom ett giltigt värmeavtal, även 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 bruksförhållanden är temperaturen på fjärrvärmevattnet till kunden i leveranspunkten minst 65 °C och högst 120 °C.

2.3 Fjärrvärmevattnets minimidifferenstryck som står till kundens förfogande är 60 kPa.

3 Avtalat vattenflöde/avtalad effekt som ställs till kundens förfogande

3.1 Av värmeavtalet framgår det avtalade vattenflödet/den avtalade effekten.

3.2 Värmeleverantören har rätt att begränsa kundens fjärrvärmevattenflöde/-effekt till den nivå som nämns i avtalet om det avtalade vattenflödet/den avtalade effekten.

3.3 Om ändring av det avtalade vattenflödet/den avtalade effekten skall alltid ett separat avtal ingås. Det skall finnas en tillräcklig grund för ändring av det avtalade vattenflödet/den avtalade effekten. Exempel på en tillräcklig grund är ombyggnad eller någon annan åtgärd som inverkar på byggnadens effektbehov.

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

3.4 Kunden skall ofördröjligen meddela värmeleverantören om alla betydande förändringar i sin fastighet eller uppvärmningsutrustning som påverkar fjärrvärmeanvändningen.

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 metod för genomförandet mellan kunden och värmeleverantören görs skriftligen eller i någon annan varaktig form i samband med avtalet.

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 sina egna och i brådskande fall även på kundens fjärrvärmeutrustning i fjärrvärmerum. De heta arbetena utförs i enlighet med värmeleverantörens plan för heta arbeten. Värmeleverantören meddelar kunden i förväg om installations- och reparationsarbeten och heta arbeten. Detta gäller inte brådskande reparations- och installationsarbeten, som värmeleverantören meddelar om så fort som möjligt.

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 värmeanvändningen.

4.4 Kunden ser till att det finns en gruppledning för anslutning till elnät på 230 V enligt leverantörens föreskrifter i mätcentralen. Gruppledningen behövs för en värmemätare och annan nödvändig utrustning för uppföljning av värmeanvändningen samt en eventuell differenstryckmätare. 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 förorsakar 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 dyl. i det skick tomten var före byggnadsarbetena, om inte annat avtalats.

4.6 Dörrarna till fjärrvärmerummet och ett eventuellt separat rum för mätcentralen skall hållas stängda. Rummen skall 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 att det är tryggt att arbeta i rummen.

4.7 Om kunden gör ändringar i den byggnad eller på den tomt som kunden äger eller innehar, gör värmeleverantören som en följd av detta nödvändiga ändringar i sina ledningar och sin utrustning. Med ändringar avses i denna punkt inte att värmeavtalet upphör och därav följande ändringar.

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 tomten.

Om de ledningar som ska flyttas eller ändras enbart gagnar den kund som begär flyttning eller ändring, betalar denna kostnaderna för ändringsarbetet eller flyttningen. Ledningar som enbart installerats för andra kunder flyttas eller ändras av värmeleverantören på dennes egen bekostnad. Om de ledningar eller den utrustning som skall flyttas gagnar också 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 det avtalade vattenflödet/den avtalade effekten.

4.8 Om ändringar som tvingar värmeleverantören att tillfälligt eller slutligt flytta eller avlägsna sina ledningar och sin utrustning skall kunden skriftligen eller i någon annan varaktig form meddela värmeleverantören senast tre månader innan ändringarna påbörjas och kunden skall reservera plats för en nödvändig temporär ledning. Kunden skall skriftligen eller i någon annan varaktig form meddela värmeleverantören i förväg om ändringar i bruksändamålet för lokaler med värmeleverantörens ledningar eller om strukturella ändringar eller om styckning av tomten.

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

4.10 Kunden skall ofördröjligen till värmeleverantören anmäla fel och störningar som hen observerat i värmeleverantörens fjärrvärmeledningar och utrustning.

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

4.11 Kunden får stänga värmeleverantörens anslutningsventiler endast vid hot om omedelbar fara för person- eller egendomsskada eller på värmeleverantörens begäran. Värmeleverantören skall omedelbart meddelas om avstängningen.

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

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 att värmeavtalet har upphört, utan att ett separat avtal ingås. Om ledningarna och utrustningen medför olägenhet för kunden, kan värmeleverantören och kunden komma överens om att nämnda ledningar och utrustning flyttas till en annan plats i en byggnad eller på en tomt som kunden äger eller innehar. Kunden har rätt till en skälig ersättning för den olägenhet som de ovannämnda ledningarna och utrustningen medför.

Utan 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 kunden äger eller innehar.

Kunden är skyldig att informera den nya ägaren eller innehavaren av fastigheten, till vilken avtalet överförs, om värmeleverantörens rätt att hålla kvar sina ledningar och sin utrustning i en byggnad eller på en tomt som kunden äger eller innehar.

5 Kundens fjärrvärme- och uppvärmningsutrustning

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

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

5.3 Vid planering, installering och granskning av kundens fjärrvärme- och uppvärmningsutrustning skall förutom värmeleverantörens föreskrifter eller rekommendationer iakttas vad som för övrigt gäller fjärrvärmeutrustning.

5.4 En förutsättning för värmeleverans är att kundens fjärrvärme- och uppvärmningsutrustning är byggda och installerade på ett sätt som godkänts av värmeleverantören.

Ändringar i kundens fjärrvärmeutrustning skall överenskommas med värmeleverantören och värmeleverantören skall meddelas om väsentliga ändringar i kundens uppvärmningsutrustning innan ändringarna utförs.

Kunden skall meddela värmeleverantören om stängning av sina egna huvudavstängningsventiler för fjärrvärmen.

5.5 Kunden skall se till att fjärrvärmevattnet i kundens utrustning i snitt nedkyls minst 25 °C under varje faktureringsperiod och att temperaturen på returvattnet till fjärrvärmenätet är högst 65 °C.

5.6 Kunden ansvarar för att fjärrvärme- och uppvärmningsutrustningen är i behörigt skick. Kunden är skyldig att ersätta värmeleverantören annan än indirekt skada som förorsakats av fel i kundens utrustning, deras installationer eller användning.

Kunden är dock ersättningsskyldig endast om kunden har känt till eller borde ha känt till de risker som användning av utrustning har medfört för värmeleverantören.

Ifall kundens fjärrvärme- eller uppvärmningsutrustning är behäftad med ett fel eller en egenskap som kunden inte har kunnat märka, svarar kunden för skador som förorsakats värmeleverantören, om kundenen fortsätter att använda den felaktiga utrustningen trots värmeleverantörens anmärkning.

På värmeleverantörens uppmaning skall användningen av en felaktig utrustning omedelbart avbrytas, om användningen av den felaktiga utrustningen orsakar eller kan orsaka värmeleverantören skada.

Kunden ska på uppmaning eller när kunden själv upptäcker felet reparera sin felaktiga utrustning.

5.7 Med värmeleverantören skall på förhand överenskommas om avtappning och påfyllning av utrustning som innehåller värmeleverantörens fjärrvärmevatten, men som kunden äger.

5.8 Värmeleverantören har vid behov rätt att granska kundens fjärrvärme- och uppvärmningsutrustning på egen bekostnad. Med kunden skall separat överenskommas om granskning av utrustningen utanför fjärrvärmerummet.

5.9 Värmeleverantören har rätt att installera mätutrustning i kundens fjärrvärmeutrustning för att följa upp värmeanvändningen och säkerställa kvaliteten.

6 Mätning och fakturering av värme

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

6.2 Värmeleverantören sörjer på egen bekostnad för att dataskyddet vid mätningen är säkerställt på behörigt sätt i fråga om värmeleverantörens utrustning och system.

Värmeleverantören ansvarar inte för eventuella störningar i kommunikationsnäten eller för andra omständigheter som värmeleverantören inte råder över, och inte heller för följderna av dessa.

6.3 Värmeleverantören ser till att värmemätarna och eventuella andra mätare för uppföljning avläses regelbundet. När en fjärravläsbar mätare har installerats hos kunden, skall mätaren avläsas minst en gång per månad. Om kunden inte har en fjärravläsbar mätare, skall mätaren avläsas minst fyra gånger per år. Värmeleverantören avläser sina mätare, om inte annat avtalats med kunden.

6.4 Om de i punkt 6.3 avsedda mätvärdena av skäl som beror på kunden inte erhålls och inget annat avtalats, kräver värmeleverantören kunden på kostnaderna för mätaravläsningen eller uppskattningen av användningen enligt gällande prislistor.

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

6.6 Kunden har rätt att få mätvärden i realtid till sitt eget styr- och uppföljningssystem för energianvändningen. Värmeleverantören och kunden avtalar särskilt om leveransen av mätvärdena. Värmeleverantören installerar nödvändig tilläggsutrustning i sin mätare eller installerar en ny mätare med de egenskaper som krävs. Kunden ersätter värmeleverantören för kostnaderna för leveransen av mätvärden enligt prislistorna eller enligt ett särskilt avtal.

6.7 Värmeleverantören provar mätarna som använts vid värmedebiteringen så som anges eller bestäms någon annanstans i lag eller på lag grundad förordning eller på lag grundat beslut och även annars enligt behov. Värmeleverantören provar mätarna också på kundens begäran.

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

6.8 Om värmemätarens fel har konstaterats vara större än +/- 5 % i förhållande till fjärrvärmevattenflödet och temperaturskillnaderna som är bestämmande för debiteringen, beaktar värmeleverantören detta i faktureringen. Krediteringen eller tilläggsdebiteringen betalas på basis av en uppskattning utifrån besiktning av mätutrustningen, kundens tidigare och senare användning samt andra uppgifter.

6.9 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 användningen för kundens fjärrvärmeutrustning.

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

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

6.11 Kunden skall ges värmefakturan avgiftsfritt.

6.12 En värmefaktura som grundar sig på den faktiska användningen skall skickas till kunden enligt den överenskomna faktureringsrytmen.

Faktureringen kan grunda sig på kundens uppskattade användning endast om faktureringen sker på basis av kundens avläsning av mätaren och kunden inte har meddelat mätvärdet för en viss faktureringsperiod, eller om ett fel har uppstått i mätaren och det därför inte går att få ett tillförlitligt mätresultat.

6.13 I värmeleverantörens värmefaktura till kunden skall tydligt specificeras vad som ingår i fakturan. Värmefakturor som inte grundar sig på den faktiska användningen skall innehålla en tydlig och begriplig utredning av hur den mängd som anges i värmefakturan har beräknats.

6.14 Kunden har rätt att utan kostnad få de förbrukningsuppgifter och mätvärden som ligger till grund för värmefakturan för den period för vilken kunden kan yrka på gottgörelse eller värmeleverantören kan yrka på tilläggsdebitering.

6.15 Värmeleverantören är skyldig att på kundens begäran justera faktureringen utifrån en uppskattad användning, när de förhållanden som ligger till grund för den uppskattade faktureringen har förändrats väsentligt eller när justeringen annars är motiverad.

6.16 Mellan den dag då fakturan avsänds och förfallodagen skall det gå minst två veckor.

6.17 Kunden har rätt att få värmefakturor i elektronisk form. Värmefakturan sänds till den faktureringsadress som kunden har uppgett, och adressen kan även vara elektronisk. Kunden ansvarar för att värmefakturan betalas oberoende av vilken adress kunden har begärt att värmefakturan sänds. Kunden är skyldig att betala avgifterna som grundar sig på värmeavtalet senast på förfallodagen.

6.18 För försenade betalningar har leverantören rätt att driva in dröjsmålsränta enligt avtalet eller, om dröjsmålsränta inte har avtalats i de enskilda villkoren, dröjsmålsränta enligt räntelagen. För sändning av en betalningspåminnelse kan dessutom en skälig påminnelseavgift tas ut enligt prislistorna.

6.18.1 Av en konsument kan dröjsmålsränta drivas in högst enligt räntelagen och avgift för betalningspåminnelse högst enligt indrivningslagen.

6.19 Till följd av fel i faktureringen, mätningen eller mätaravläsningen samt andra fel som påverkat mätdata kan kunden kräva sina fordringar för tre år.

6.19.1 En konsument kan dock kräva sina fordringar för högst tio år, om tidpunkten då felet uppkom och dess inverkan på faktureringen kan konstateras i efterhand.

6.20 Till följd av fel i faktureringen, mätningen eller mätaravläsningen kan värmeleverantören kräva sina fordringar för tre år.

6.21 Krediteringen eller debiteringen betalas utifrån en uppskattning av besiktningen av mätutrustningen, kundens tidigare och senare förbrukning samt andra uppgifter.

Ingen ränta betalas för krediteringen eller debiteringen. En skälig betalningstid på minst en månad skall beviljas för betalning av debiteringen och om tiden överskrids kan en dröjsmålsränta enligt avtalet drivas in för den överskridna tiden.

6.21.1 Av en konsument kan dröjsmålsränta drivas in högst enligt räntelagen.

6.22 Värmeleverantören ska ge kunden tillgång till förbruknings- och faktureringsuppgifter utan kostnad.

Värmeleverantören skall ge kunden tillgång till förbrukningsuppgifter som baserar sig på den faktiska användningen en gång per månad, om kunden har en fjärravläsbar mätare. Om kunden inte har en fjärravläsbar mätare, skall kunden ges tillgång till uppgifterna minst fyra gånger per år.

Värmeleverantören skall ge kunden tillgång till faktureringsuppgifter i samband med faktureringen av kunden minst en gång per år. Faktureringsuppgifterna ger möjlighet att göra jämförelser med kundens tidigare värmeanvändning och värmekostnader samt med andra motsvarande kunder.

Värmeleverantören ger kunden tillgång till förbruknings- och faktureringsuppgifterna för fjärrvärme i elektronisk form, om inte annat avtalats. Uppgifterna kan göras tillgängliga på värmeleverantörens webbplats och en anteckning om detta fogas till värmefakturan. Uppgifterna kan också skickas till en e-postadress som kunden har uppgett.

7 Säkerheter

7.1 Värmeleverantören har rätt att av kunden kräva en skälig säkerhet eller förskottsbetalning för betalningen av sina fordringar som grundar sig på värmeavtalet när värmeavtal ingås, överförs och under den tid värmeavtalet är i kraft. När värmeavtalet är i kraft kan en säkerhet eller ett förskott krävas endast om kunden i väsentlig mån har försummat sin betalningsskyldighet eller om det framgår av kundens kreditupplysningar att kunden är uppenbart oförmögen att klara av de avgifter som grundar sig på värmeavtalet.

7.1.1 Av en konsument kan en säkerhet eller ett förskott krävas endast utifrån ytterst vägande skäl som utretts på förhand. Ytterst vägande skäl kan till exempel vara:

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 säkerheten eller ett förskott endast krävas 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 den tidpunkt då värmeleveransen avbryts, om inte annat har avtalats med kunden. Värmefakturan beräknas utifrån kundens uppskattade värmeanvändning. Uppskattningen kan beräknas enligt den period då värmeanvändningen är som störst.

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

7.4 Värmeleverantören har rätt att använda säkerheten eller förskottet för betalning av sina fordringar som härrör av värmeförsäljningen, upplupna dröjsmålsräntor och skäliga indrivningskostnader. Om värmeleverantören använder säkerheten eller förskottet eller en del därav till att betala sina fordringar, har värmeleverantören rätt att kräva att kunden kompletterar säkerheten eller förskottet till det belopp som nämns i punkt 7.3, om avtalsförhållandet fortgår.

7.5 Värmeleverantören återställer säkerheten till kunden då värmeavtalet har upphört, omedelbart då slutfakturan är betald och kundens eventuella andra plikter är fullgjorda. När värmeavtalet förblir i kraft skall säkerheten återställas senast två år, till en konsument ett år, efter att den har getts. Säkerheten återställs inte medan värmeavtalet är i kraft om kunden sedan säkerheten ställdes väsentligt har försummat sin betalningsskyldighet. Säkerheten eller en del därav återställs dock inte medan värmeavtalet är i kraft eller när det upphör, om värmeleverantören kan kräva att hela säkerheten eller en del därav används till att kvittera fordringar som härrör av kundens övriga giltiga och avslutade värmeavtal samt upplupna dröjsmålsräntor och skäliga indrivningskostnader. Om kunden inte är en konsument, kan värmeleverantören och kunden 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.

7.6 Om överlåtelse av säkerhet eller förskott görs en bekräftelse skriftligen eller i någon annan varaktig form.

7.7 I stället för att överlåta säkerhet eller förskott kan kunden och värmeleverantören komma överens om att de i värmeavtalet bestämda avgifterna betalas i förskott. Om återvändo till sedvanligt betalningsschema gäller i tillämpliga delar vad som föreskrivs i punkt 7.5.

7.8 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 värmefakturan.

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, skall överföringen anges i fastighetens överlåtelsebrev eller ett separat överlåtelsebrev upprättas.

8.3 Värmeleverantören godkänner mottagaren av det överförda värmeavtalet som kund, om värmeleverantörens sammanlagda fordringar som har uppkommit fram till tidpunkten för överföringen har betalats och mottagaren av överföringen skriftligen eller i någon annan varaktig form förbinder sig att iaktta 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 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 väsentliga försummelse i följande fall:

a) om kunden inte trots en påminnelse betalar den förfallna värmefakturan inom en rimlig tid och värmefakturan uppgår till minst 500 euro, eller minst tre månader har gått sedan förfallodagen för den äldsta obetalade värmefakturan;

b) om kunden trots värmeleverantörens uppmaning inte reparerar fel eller brister i fjärrvärmeutrustning eller i sina lokaliteter och dessa orsakar eller kan orsaka risk för skada eller oskälig olägenhet för personer eller egendom;

c) om kunden inte tillåter obehindrat tillträde till eller rätt till kontroll av parternas fjärrvärmeutrustning, dataöverföringssystem eller uppvärmningsutrustning för att installera, underhålla, reparera eller övervaka den; eller

d) om kunden annars i väsentlig grad försummar sina skyldigheter på basis av värmeavtalet.

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

a) Värmeleveransen till en byggnad eller del av byggnad som används som stadigvarande bostad kan inte avbrytas mellan början av oktober och slutet av april, förrän fyra månader har förflutit från förfallodagen för den försummade betalningen.

b) Om en konsument påvisar att betalningsförsummelsen har berott på allvarlig sjukdom, arbetslöshet eller någon annan därmed jämförbar orsak utan konsumentens egen förskyllan, avbryts värmeleveransen inte förrän tre månader har gått efter värmefakturans första förfallodag. Värmeleverantören skall informeras om hindret såvitt möjligt före förfallodagen.

c) Om kundens betalningsförsummelse beror på övermäktigt hinder kan värmeleveransen inte avbrytas så länge hindret kvarstår.

9.3 Innan värmeleveransen avbryts sänder värmeleverantören till den adress som kunden har uppgett eller till faktureringsadressen en skriftlig *anmärkning* att betala den förfallna fordran (betalningsuppmaning) eller rätta till någon annan försummelse inom utsatt tid som är minst två veckor från det datum då anmärkningen sändes. Om kunden trots anmärkningen inte betalar den förfallna fordran eller rättar till annat avtalsbrott inom utsatt tid, sänder värmeleverantören minst två veckor före avbrottet skriftligen eller i någon annan varaktig form varsel om avbrott till den adress eller faktureringsadress som kunden har uppgett. Av avbrottsvarslet 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 fem veckor efter den ursprungliga förfallodagen eller från det att kunden första gången har meddelats om avtalsbrottet. Leverans får av synnerligen vägande skäl avbrytas också tidigare än fem veckor efter meddelande om avtalsbrott.

9.5 Värmeleveransen kan avbrytas även på kundens begäran.

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

9.7 Avbrott i värmeleveransen begränsar inte leverantörens rätt till eventuellt skadestånd.

9.8 Värmeleverantören har rätt att kräva en avgift för att sända en betalningsuppmaning och ett avbrottsvarsel samt för att avbryta och återuppta värmeleveransen i enlighet med gällande prislistor.

9.9 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 avbrottsvarslet samt andra åtgärder i anslutning till avbrottet och återinkopplingen samt värmeleverantörens förfallna fordringar och krävd säkerhet. Värmeleverantören och kunden kan särskilt avtala om att värmeleveransen påbörjas på nytt redan innan den krävda säkerheten förfaller. I detta fall kan värmeleveransen avbrytas utan särskilt meddelande, om säkerheten inte har betalats senast på förfallodagen.

9.10 Punkterna 9.1, 9.2 a) och b), 9.3 samt 9.4 kan inte avtalas annorlunda med kunden.

10 Dröjsmål i anslutning till fjärrvärmenätet och påbörjande av värmeleveransen

10.1 Anslutningen till fjärrvärmenätet verkställs och värmeleveransen påbörjas vid en tidpunkt som överenskommits i värmeavtalet, när kraven enligt punkt 1.10 i dessa villkor är uppfyllda. Om ändring av anslutningstidpunkten (t.ex. på grund av förändringar i kundens byggtidtabell) skall 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 avhålla sig från att betala anslutningsavgiften och avgifterna på basis av värmeavtalet till dess värmeleveransen kan påbörjas. Efter det att värmeleveransen inletts har kunden rätt att avhålla sig från att betala den del av avgiften som behövs som säkerhet för ersättningskrav utifrån dröjsmålet.

10.3 Om kundens anslutning till fjärrvärmenätet fördröjs av orsaker på värmeleverantörens sida, har kunden rätt till dröjsmålsränta. Den uppgår till 10 % av anslutningsavgiften för varje påbörjad dröjsmålsvecka. Den högsta ersättningen för dröjsmål är 30 % av anslutningsavgiften, dock högst 3 000 euro. Ingen rätt till ersättning för ett dröjsmål finns dock, om anslutningen och värmeleveransen inte kan verkställas på grund av hinder som anges i punkterna 12.2 – 12.4.

10.4 För en skada som dröjsmålet orsakat kunden har hen dessutom rätt att få en ersättning som överstiger ersättningen för dröjsmål enligt kapitel 12 och de begränsningar som där anges.

10.5 För att få ersättning för dröjsmål skall kunden meddela värmeleverantören om sitt krav på detta inom skälig tid. Värmeleverantören kan vid behov begära att kravet kompletteras skriftligen eller i någon annan varaktig form. Om kravet inte är grundlöst,

drar värmeleverantören av en dröjsmålsersättning från den första värmefakturan som sänds ut efter att ärendet klarats upp eller återbetalar annars summan omedelbart.

10.6 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.

10.7 Om kunden anmäler ett dröjsmål från sin sida så sent att värmeleverantören redan hunnit inleda anslutningsarbetet, skall 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 kontinuerligt eller upprepade gånger avbruten 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 övermäktigt 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 exceptionellt naturförhållande kan förorsaka 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 möjligast kort och infaller vid en sådan tidpunkt och på ett sådant sätt att kunden vållas minsta möjliga olägenhet.

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 denna 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 skall ofördröjligen meddela värmeleverantören om fel eller hotande fel som hen märkt. Inget meddelande behövs om det är uppenbart 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 Utifrån ett 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 ovannämnda begränsningen på 400 euro.

11.9 Värmeleverantören drar av prisavdraget för ett fel som leverantören fått kännedom om från den följande värmefakturan eller återbetalar prisavdraget till kunden med iakttagande av vad som anges i punkt 10.5.

12 Skadestånd

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

12.2 Skada som beror på 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 fjärrvärmeledningen 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, fel i värmeleveransen eller felaktiga ledningar eller felaktig utrustning. Kunden har dock rätt till skadestånd även för indirekt skada om de ovan nämnda orsakerna beror på vårdslöshet från värmeleverantörens sida. Om inte annat har överenskommits mellan avtalsparterna, är maximibeloppet för värmeleverantörens skadestånd för de indirekta skadorna dock ett belopp som motsvarar kundens sammanlagda värmefakturor för ett år, dock högst 8 500 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:

a) inkomstförlust som förorsakas kunden utifrån dröjsmålet eller felet i värmeleveransen eller åtgärder till följd av dessa;

b) skada som beror på skyldighet utifrån ett annat avtal;

c) väsentlig förlust av värmeförbrukningsplatsens bruksnytta, om förlusten dock inte medför direkt ekonomisk skada, samt annan jämförbar väsentlig olägenhet;

d) skada på egendom som någon annan kund än konsument lidit, om skadan beror på fel i värmeleveransen som förorsakat funktionsstörning i kundens utrustning eller fått dem att stanna eller avbrutit kundens verksamhet, eller ekonomisk följdskada eller förlust av samma orsak; och

e) annan liknande skada som är svår att förutse.

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

12.8 En kund ersätts trots det som sagts ovan i punkt 12.6 d) för skada som tillfogats kundens egendom som hen huvudsakligen har använt för sin privata konsumtion.

12.9 För att förhindra skada och då sådan sker eller hotar skall avtalsparterna för att avvärja eller begränsa skadan alltid vidta alla sådana åtgärder som man rimligen kan kräva och förvänta sig. Om kunden med sin egen verksamhet förorsakar skadan, är värmeleverantören inte skyldig till skadestånd. Skada som har vållats avtalspart genom begränsande av sådan skada som ersätts enligt dessa villkor skall ersättas.

12.10 Om kunden försummar sin skyldighet att vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada, får hen 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 kunden vållat värmeleverantörens egendom eller fjärrvärmesystemets funktion, om inte något annat följer av punkt 5.6.

Som värmeleverantörens indirekta skador anses skador som är jämförbara med kundens indirekta skador 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 ändringar i omständigheterna blir ohållbart för värmeleverantören att fortsätta att ha avtalet i kraft.

Innan uppsägningen verkställs är värmeleverantören skyldig att ge konsumenten rådgivning om ett ersättande uppvärmningssystem.

13.4 Värmeleverantören kan häva ett värmeavtal med omedelbar verkan, om

a) 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;

b) kunden har gjort sig skyldig till tillgrepp av värme eller värmeleverantörens egendom, vållat uppsåtlig skada på värmeleverantörens utrustning eller brutit värmeleverantörens plomberingar;

c) värmeleveransen har avbrutits utifrån dessa villkor och kunden inte har avlägsnat orsaken till avbrottet inom den utsatta tiden på minst två veckor räknat från avbrottet;

d) avbrottet av skäl som beror på kunden inte har kunnat verkställas, om det har gått minst en månad sedan förutsättningarna för avbrytande uppfyllts; eller

e) kunden annars väsentligt har brutit mot sina skyldigheter enligt värmeavtalet och kontraktsbrottet inte har rättats till inom en skälig tidsfrist som värmeleverantören skriftligen eller i någon annan varaktig form har meddelat.

13.4.1 En konsuments värmeavtal kan hävas med omedelbar verkan, i fall av betalningsförsummelse enligt punkt 9.1 a) i dessa avtalsvillkor dock tidigast en månad efter det att värmeleveransen avbrutits.

13.5 Om det under avtalstiden framkommer att kunden är föremål för internationella sanktioner som beslutats av lag eller myndighet, har värmeleverantören rätt att efter eget godtycke och utan ersättningsskyldighet omedelbart häva värmavtalet. Värmeleverantören har också rätt att kräva ersättning av kunden för den skada som hävningen av avtalet orsakar värmeleverantören.

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

13.7 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.

14 Ändring av avtalsvillkor och prissättning

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

14.2 Om inte annat har överenskommits i ett enskilt värmeavtal, har värmeleverantören rätt att ändra priser, andra avtalsvillkor och prissättning så att de motsvarar ändringar i kostnaderna eller kostnadsstrukturerna och att prissättningen också efter ändringen motsvarar det krav på en rimlig prissättning som konkurrenslagstiftningen förutsätter.

På basis av denna punkt kan värmeavtalet inte ändras så att avtalets innehåll väsentligt förändras. Ett tidsbundet värmeavtal får dock inte ändras med stöd av denna punkt.

14.3 Värmeleverantören har rätt att ändra priser och andra avtalsvillkor, om ändringen baserar sig på en ändring i lagstiftningen eller ett myndighetsbeslut som värmeleverantören inte har kunnat förutse när värmeavtalet ingicks.

14.4 Värmeleverantören har dessutom rätt att ändra priser, andra avtalsvillkor och prissättning, om en särskild orsak för ändringen föreligger

a) till följd av att förhållandena väsentligt förändrats

b) på grund av att föråldrade avtals- och prissättningssystem moderniserats eller

c) för att vidta åtgärder som är nödvändiga för att effektivisera energianvändningen.

Denna punkt tillämpas inte på ett tidsbundet värmeavtal.

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

14.6 Värmeleverantören skall sända kunden ett meddelande om ändring av priser eller andra avtalsvillkor. I meddelandet ska det anges hur och när priser, andra avtalsvillkor eller prissättning ändras och om motiveringen för ändringen. Meddelandet sänds till kundens adress, till en annan adress som kunden har uppgett eller till e-kommunikationstjänst.

Om orsaken är någon annan än en lagändring eller ett myndighetsbeslut, får ändringen träda i kraft tidigast en månad efter det att meddelandet avsänts. 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 förfång för kunden, kan ändringen verkställas även senare vid en tidpunkt som värmeleverantören bestämmer. Värmeleverantören skall meddela kunden om ändringar på dessa grunder så snart som möjligt.

14.7 Kunden har rätt att säga upp värmeavtalet med 1 månads uppsägningstid inom 30 dagar efter att ha fått underrättelse om ändring i avtalsvillkoren för fjärrvärme. Då gäller de ändrade priserna, villkoren eller prissättningen inte kunden utom i det fall att ändringen beror på ett myndighetsbeslut eller en lagändring.

14.8 Punkterna 14.2, 14.3, 14.4, 14.5 samt 14.6 kan inte avtalas annorlunda med kunden.

15 Avgörande av tvister

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

15.2 En konsument har rätt att föra meningsskiljaktigheter om tolkningen av detta avtal till behandling i konsumenttvistenämnden (www.kuluttajariita.fi). Innan ärendet hänskjuts till konsumenttvistenämnden bör konsumenten kontakta konsumentrådgivningen (www.konsumentrådgivning.fi).

15.3 En kund, som inte är en konsument, har rätt att föra meningsskiljaktigheter om tolkningen av detta avtal till behandling i tvistenämnden för energimarknaden.

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

DEFINITIONER AV BEGREPP SOM ANVÄNDS I DE ALLMÄNNA AVTALSVILLKOREN FÖR FJÄRRVÄRME

Med **avtalad effekt** avses den högsta värmeeffekt per timme som kunden får ta ut. Avtalad effekt uttrycks i kW (kilowatt).

Med **avtalat vattenflöde** avses det största flödet av fjärrvärmevatten per timme som ställts till kundens förfogande. Avtalat vattenflöde uttrycks i m3/h.

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

Med **bestämmande fjärrvärmevattenflöden** avses de vattenflöden som genererar en betydande del av kunddebiteringen.

Med **faktureringsuppgifter** avses uppgifter som kunden ges tillgång till minst en gång per år och utifrån vilka kunden kan följa sin egen energianvändning och få en uttömmande utredning om energikostnaderna vid tidpunkten i fråga. Med faktureringsuppgifter avses inte den värmefaktura som skickas till kunden, och faktureringsuppgifterna används inte heller för att fastställa värmefakturans innehåll.

Med **fjärravläsbarhet** avses en mätares egenskap som gör det möjligt att utanför en byggnad via ett kommunikationsnät avläsa de uppgifter som registrerats i mätaren.

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

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 **förbrukningsuppgifter** avses uppgifter som kunden ges tillgång till en gång per månad om den använda värmemängden under förbrukningsperioden och om den period som förbrukningsuppgifterna gäller. Om kunden inte har en fjärravläsbar mätare, skall kunden ges tillgång till förbrukningsuppgifterna minst fyra gånger per år. Förbrukningsuppgifterna skall grunda sig på den faktiska användningen. Förbrukningsuppgifterna kan ges i den värmefaktura som skickas till kunden.

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 slutkund enligt energieffektivitetslagen**,** det vill säga köpare av värmeenergi, såsom t.ex. bostads- och fastighetsaktiebolag, företag, offentliga samfund och fysiska personer.

Med **kundens fjärrvärmeutrustning** 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 fjärrvärmevatten flödar i kundens fjärrvärmeutrustning. 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 fjärrvärmeutrustning.

Med **minimidifferenstryck** avses tryckskillnaden mellan framledningen och returledningen 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 fjärrvärmeutrustning ansluts till värmeleverantörens mätcentral.

Med **prislistor** avses beskrivningar av den prissättning och de prissättningssystem som ligger till grund för faktureringen. I prislistorna anges de avgifter som grundar sig på värmeavtalet, till exempel energiavgift, påminnelseavgift, indrivningskostnader, mätaravläsningsavgift, upprätthållsavgift etc. Värmeprislista och tjänsteprislista är exempel på prislistor.

Med **värmefakturan** fakturerar värmeleverantören kunden för bruk av värme och för leverans av andra tjänster eller nyttigheter. I värmefakturan skall tydligt specificeras vad som ingår i fakturan. Kunden skall ges möjlighet att ta emot värmefakturan antingen i elektronisk form eller på papper utan kostnad. Kunden har rätt att få värmefakturan i elektronisk form om hen så önskar.

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

En **värme(energi)mätare** mäter den mängd värmeenergi som levereras till kunden, d.v.s. användningen, och den mängd fjärrvärmevatten som cirkulerar via kundens utrustning. Värmeenergin uttrycks i MWh (megawattimme) och mängden fjärrvärmevatten i m^3.

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