



**ANSLUTNINGS- OCH FÖRSÄLJNINGSVILLKOR FÖR
FJÄRRVÄRME 1.9.2004**

1. Ingående av värmeavtal

- 1.1 Värmeleverantören och kunden ingår ett skriftligt värmeavtal om anslutning av värmeförbrukningsplatsen till fjärrvärmenätet och värmeleverans till leveranspunkten.
- 1.2 Värmeavtalet ingås tillsvidare.
- 1.3 Värmeavtalet omfattar enskilt överenskomna och allmänna försäljningsvillkor, prislistor för värmeavgifter och tjänster. 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 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 vara t.ex. en e-postadress.
- 1.5 Kunden förser värmeleverantören med de uppgifter som värmeleverantören behöver för att kunna genomföra 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.
- 1.6 Om kunden inte äger de byggnader eller den tomt som avses i värmeavtalet, skall kunden inhämta ägarens skriftliga 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.
- 1.7 Kunden betalar värmeleverantören en anslutningsavgift som anges i värmeavtalet och vid varje tidpunkt gällande övriga avgifter utifrån 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 ingår 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 fjärrvärmecentral 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 Fjärrvärmevattnet från värmeanläggningen varierar i temperatur mellan 75°C och 120°C beroende på väderförhållanden. Högsta vattentemperaturen hos kunden är vanligtvis 115°C.
- 2.3 Kunden skall se till att fjärrvärmevattnet i kundens fjärrvärmecentral nedkyls i medeltal minst 15°C under varje faktureringsperiod och att temperaturen på returvattnet till fjärrvärmenätet är högst 70°C.

- 2.4 Fjärrvärmevattnets minimidifferenstryck som står till kundens förfogande är 60 kPa om inget annat har överenskommits i värmeavtalet.

3. Beställt vattenflöde

- 3.1 Det beställda vattenflödet framgår av värmeavtalet.

Med beställt vattenflöde avses det maximala flödet som kunden har till sitt förfogande, vilket grundar sig på kundens behov. Det största möjliga fjärrvärmevattenflödet bestäms enligt 15 minuters medelflöde.

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

- 3.3 Vid ändring av det beställda vattenflödet skall alltid ett separat avtal ingås. Om det beställda vattenflödet ökas betalar kunden en tilläggsanslutningsavgift. Om det beställda vattenflödet minskas återbetalas dock inte anslutningsavgiften. Om det beställda vattenflödet minskas men senare ökas krävs tilläggsanslutningsavgiften endast till den del som det beställda vattenflödet överstiger den nivå för vilken en anslutningsavgift redan betalats. Värmeleverantören har rätt att kräva kunden på de kostnader som ändringen av det beställda vattenflödet orsakar eller på de motsvarande fastställda avgifterna.

4. Värmeleverantörens ledningar och utrustning

- 4.1 Värmeleverantören installerar på egen bekostnad en mätarcentral i kundens lokaler på en med kunden överenskommen plats och drar på egen bekostnad en anslutningsledning enligt en gemensamt överenskommen sträckning fram till mätarcentralen.

- 4.2 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 mätarcentralen samt övrig utrustning som behövs för uppföljning av värmeförbrukningen.

- 4.3 Kunden ser till att det i utrymmet där mätarcentralen placeras finns en gruppleddning som motsvarar de anvisningar värmeleverantören gett samt ett mätarunderlag för värmeenergi-mätare och annan utrustning för övervakning av värmeförbrukning samt eventuell tryckdifferensmätare för anslutning till 230 V elnät. Värmeleverantören får avgiftsfritt använda den el denna utrustning kräver.

- 4.4 Värmeleverantören har rätt att på egen bekostnad dra och bibehålla ledningar samt nödvändiga kommunikationskablar i kundens byggnader och på kundens tomt även för andra kunders räkning. Värmeleverantören placerar de ovannämnda ledningarna och därtill hörande utrustning så att de inte förorsakar oskäligen 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 dylikt i det skick tomten var före byggnadsarbetena.

- 4.5 Dörrarna till fjärrvärmerummet och ett eventuellt separat rum för mätarcentralen 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 en normal städning av rummen.

- 4.6 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. 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 an-

nan 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 skall flyttas gagnar också den kund som begär flyttning eller ändring, fördelas kostnaderna för flyttningen eller ändringen mellan kunden och värmeleverantören, som begär flyttning eller ändring, och värmeleverantören i proportion till det beställda vattenflödet. Om den utrustning som skall flyttas gagnar endast kunden som vill ha flyttningen, så är det kunden som vill ha flyttningen som betalar kostnaderna.

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

4.8 Kunden skall se till att värmeleverantören, på ett av denna godkänt sätt, har obehindrat tillträde till värmefördelningsrummet och övriga utrymmen där värmeleverantörens ledningar eller utrustning finns. Kunden bör ge de nycklar som värmeleverantören behöver för tillträde i lokalen innan anslutningsarbetet påbörjas eller på annat av värmeleverantören godkänt sätt som berättigar till tillträde i lokalen. De nycklar som fås av kunden förvaras i ett rörlås som värmeleverantören skaffat och som placeras i fastigheten. I nybyggen och grundrenoverade byggnader hör det till kundens ansvar att installera rörlåset. I fall rörlåset byts ut eller lås tilläggs till dörrar som går till de ovannämnda platserna bör de nya nycklarna omedelbart levereras till värmeleverantören.

4.9 Kunden skall anmäla fel och störningar till värmeleverantören som han eller hon observerat i värmeleverantörens fjärrvärmeledning och utrustning.

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

Värmeleverantören är skyldig att ersätta kunden för skada som orsakats utifrån leverantörens felaktiga ledningar eller utrustning och som definieras i kapitel 12 på grunder och med begränsningar som anges i samma kapitel.

4.10 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.

4.11 Kunden är skyldig att ersätta annan än indirekt skada som kunden vållat värmeleverantörens egendom eller fjärrvärmesystemets funktion, om inte något annat följer av punkt 5.5.

Som värmeleverantörens indirekta skador anses skador som är jämförbara med kundernas indirekta skador enligt punkterna 12.6.1. – 12.6.5.

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.

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 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.

5. Kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning för fjärrvärme

- 5.1 Kunden ser på egen bekostnad till att fjärrvärmecentralen byggs, installeras, ändras eller ansluts till värmeleverantörens mätarcentral.
- 5.2 Endast värmeentreprenörer som godkänts av värmeleverantören får installera, ändra och reparera kundens fjärrvärmecentral. Denna begränsning gäller inte värmeisolerings- eller elarbeten. Kunden skall sörja för alla nödvändiga besiktnings- eller ändringarna eller reparationerna.
- 5.3 Vid planering, installering och granskning av kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning skall förutom värmeleverantörens föreskrifter eller rekommendationer iakttas vad som för övrigt gäller fjärrvärmecentraler.
- 5.4 För att värmeleveransen skall kunna inledas krävs att kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning är byggda och installerade på ett sätt som godkänts av värmeleverantören.

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

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

Kunden är dock ersättningsskyldig 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 förorsakats av värmeleverantören om han eller hon fortsätter att använda den felaktiga fjärrvärmecentralen eller uppvärmningsutrustningen trots värmeleverantörens anmärkning.

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

Kunden skall utan dröjsmål reparera de fel i sin fjärrvärmecentral och sin uppvärmningsutrustning som förorsakar eller kan förorsaka värmeleverantören skada.

- 5.6 Med värmeleverantören skall på förhand överenskommas om avtappning och påfyllning av värmeleverantörens fjärrvärmevatten i fjärrvärmecentralen som kunden äger.
- 5.7 Värmeleverantören har vid behov rätt att granska kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning på egen bekostnad. Med kunden skall 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.

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 Kunden avläser värmemätarna och mätarna samt meddelar värmeleverantören mätarställningarna vid månadsskiftet. Nogrannare anvisningar angående ifyllning och postning av avläsningskortet till värmeleverantören finns i kundens värmefördelningsrum.
- 6.3 Om kunden inte meddelar de i punkt 6.2 avsedda mätarställningarna och inget annat avtalats, kräver värmeleverantören av kunden kostnaderna för mätaravläsningen eller uppskattningen av förbrukningen enligt värmeleverantörens gällande prislista för tjänster.
- 6.4 Kunden ger vid behov värmeleverantören en möjlighet till dataöverföring för en eventuell fjärravläsning av värmemätaren. Värmeleverantören står för sina egna kostnader som fjärravläsningen medför.
- 6.5 Om kunden önskar överföra data över förbrukad värme- och vattenmängd till sitt eget uppföljningssystem, installerar värmeleverantören den nödvändiga tilläggsutrustningen i sina mätare på kundens bekostnad.
- 6.6 Värmeleverantören kontrollerar mätarna som använts vid värmedebiteringen så som anges eller bestäms annanstans i lag eller på lag grundad förordning eller på lag grundat beslut och även annars enligt behov. Värmeleverantören kontrollerar 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 kontrollen. I annat fall står den för kostnaderna som har krävt kontrollen.
- 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 enligt kontrollen 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 i kundens fjärrvärmeanläggningar.
- Om det inte är möjligt att på ett tillförlitligt sätt fastställa den nämnda förbrukningen i denna punkt, kan kunden faktureras regressivt för högst två år.
- 6.9 Värmeleverantören fakturerar kunden enligt förbrukad värme och för leverans av andra tjänster eller nyttigheter enligt värmeavtalet.
- 6.10 Av fakturorna skall tillräckligt klart framgå de förbruknings- och prisuppgifter som använts som grund för faktureringen.
- 6.11 Fakturering utifrån kundens uppskattade årsförbrukning är möjlig såvida en utjämningsfaktura enligt den faktiska förbrukningen upprättas minst en gång per år.
- 6.12 Värmeleverantören är skyldig att på kundens begäran justera faktureringen på basen av en uppskattad förbrukning, när de förhållanden som ligger till grund för den uppskattade faktureringen har förändrats väsentligt eller när justeringen annars är motiverad.
- 6.13 Mellan den dag då fakturan avsänds och förfallodagen skall det gå minst två veckor. Om kunden är en konsument, skall det gå minst tre veckor mellan avsändnings- och förfalldagen.

- 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. Om kunden är en konsument har leverantören rätt att driva in dröjsmålsränta enligt räntelagen. För sändning av en betalningspåminnelse kan dessutom en skälig påminnelseavgift tas ut enligt prislistan för tjänster.
- 6.16 Till följd av fel i faktureringen, mätningen eller mätaravläsningen kan kunden kräva att få sina fordringar för två år. Kunden kan dock kräva sina fordringar för felets hela verkningstid, dock inte för mera än tio år, om tidpunkten då felet uppkom och dess inverkan på faktureringen kan konstateras i efterhand.

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

Krediteringen eller tilläggsdebiteringen betalas på basen av en uppskattning av kontrollen av mätutrustningen, kundens tidigare och senare förbrukning samt andra uppgifter.

Ändringar i den beställda vattenströmmen till följd av granskningar av den beställda vattenflödet träder i kraft efter att de statistiskt eller på basen av mätningar har konstaterats.

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

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 en säkerhet eller ett förskott krävas endast om kunden i väsentlig mån har försummat sin betalningsskyldighet.

- 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 är till exempel:

- konsumentens värmeleverans har avbrutits på grund av betalningsförsumelse
- värmeleverantören har fordringar på konsumenten i anslutning till värmeavtalet och beloppet kan anses betydande i förhållande till värmeavtalets faktureringsbelopp eller
- 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 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 faktureringsperiodens värmefaktura, om inte annat har avtalats med en kund som inte är konsument. Värmefakturan beräknas på basen av kundens uppskattade värmeförbrukning.

- 7.4 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. Om kunden inte är en konsument kan värmeleverantören och kunden avtala anorlunda om att återställa säkerheten. Förskottet används till att betala förfallande värmefakturor under loppet av den tid som i denna punkt fastställs för återställande av säkerheten.
- 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. Om återvändo 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 till 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 överföras på den nya ägaren eller innehavaren, skall detta anges i överlåtelsebrevet eller ett separat överlåtelsebrev upprättas.
- 8.3 Värmeleverantören godkänner som kund mottagaren av det överförda värmeavtalet, om vid överföringstillfället värmeleverantörens sammanlagda fordringar betalats och mottagaren av överföringen skriftligen 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 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 utifrån kundens försummelse i följande fall:
- Om kunden inte trots en påminnelse betalar den förfallna fakturan inom en rimlig tid och fakturan uppgår till minst 340 euro, eller minst 3 månader har gått sedan förfallodagen för den äldsta obetalade fakturan.
 - Om kunden trots värmeleverantörens uppmaning inte reparerar fel eller brister i fjärrvärmeutrustning eller i sina lokaliteter och dessa orsakar eller kan orsaka värmeleverantören eller personalen som representerar denna risk för skada eller oskälig olägenhet.

- c) Om kunden inte tillåter obehindrat tillträde till eller rätt till kontroll av parternas fjärrvärme- eller uppvärmningsutrustning för att installera, underhålla, reparera eller övervaka den.
 - d) Om kunden annars i väsentlig grad försummar sina skyldigheter på basis av värmeavtalet.
- 9.1.1 Innan värmeleveransen avbryts sänder värmeleverantören till kundens faktureringsadress 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 minst två veckor före avbrottet. Av avbrottsvarslet framgår tidpunkten när värmeleveransen kommer att avbrytas. Kunden måste rätta avtalsbrottet i god tid före den angivna tiden för att undgå avbrottet. Avbrottet kan verkställas tidigast fem veckor efter den ursprungliga förfallodagen eller från det att kunden första gången har meddelats om avtalsbrottet.
- 9.1.2 På grund av betalningsförsummelse kan värmeleveransen till en konsument inte avbrytas mellan början av oktober och slutet av april förrän fyra månader förflutit från förfallodagen för den försummade betalningen.
- 9.1.3 Om kunden påvisar att betalningsförsummelsen har berott på allvarlig sjukdom, arbetslöshet eller någon annan härmed jämförbar orsak utan kundens egen skuld, avbryts värmeleveransen inte förrän tre månader har gått efter fakturans första förfallodag. Värmeleverantören skall informeras om hindret såvitt möjligt före förfallodagen.
- 9.1.4 Om kundens betalningsförsummelse beror på övermäktigt hinder, kan värmeleveransen inte avbrytas så länge hindret kvarstår.
- 9.1.5 Om värmeleveransen avbryts av orsaker på kundens sida, befrias kunden inte från sina betalnings- eller andra skyldigheter mot leverantören.
- 9.1.6 Avbrott i värmeleveransen begränsar inte leverantörens rätt till eventuellt skadestånd.
- 9.2 Värmeleverantören har rätt att kräva en avgift för att sända en betalningspåminnelse och ett avbrottsvarsel samt för att avbryta och återuppta värmeleveransen i enlighet med gällande prislista för tjänster.
- 9.3 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 återanslutningen samt värmeleverantörens förfallna fordringar.
- 9.4 Värmeleveransen kan avbrytas även på kundens begäran. Kunden är ändå skyldig att betala en grundavgift i enlighet med gällande värmeprislista för att värmeleverantören upprätthåller en möjlighet till värmeförbrukning. Om avbrott i värmeleveransen som beror på kundens begäran pågår oavbrutet i minst 12 månader kan värmeleverantören och kunden förhandla om att den betalda grundavgiften för perioden i fråga returneras.

10. Dröjsmål i 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) 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 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, 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 1.700 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 ett 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 orsakat kunden har han eller hon dessutom rätt att få en ersättning som överstiger ersättningen för dröjsmål enligt kapitel 12 och de begränsningar som där anges.
- 10.6 För att få ersättning för dröjsmål skall kunden meddela värmeleverantören om sitt krav på detta. Värmeleverantören kan vid behov begära att kravet kompletteras skriftligen. Om kravet inte är grundlöst, drar värmeleverantören av en standardsättning 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, 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 punkterna 11.5.1 – 11.5.5.
- 11.5.1 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.

- 11.5.2 Av värmeleverantören oberoende orsak, såsom t.ex. krig eller någon annan krissituation, en väsentlig störning i elproduktionen eller i elnätverksamheten, en arbetskonflikt eller exceptionellt naturförhållande kan förorsaka en sådan störning i värmeleverantörens verksamhet att värmeleverantören måste avbryta värmeleveransen eller begränsa den.
- 11.5.3 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.
- 11.5.4 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.
- 11.5.5 Värmeleverantören skall tillräckligt effektivt informera om avbrott och begränsningar som leverantören är medveten om i förväg och som beror på omständigheter som anges i föregående punkt. Om värmeleverantören försummar denna skyldighet eller om återupptagandet av värmeleveransen obefogat fördröjs från det som har anmälts på förhand, är det dock fråga om fel i värmeleveransen.
- 11.6 Kunden skall ofördröjligen 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 får kunden ersättning för felet under motsvarande tid enligt prislistans grundavgifter. Om kunden inte är konsument är prisavdraget högst 340 euro per kund per år.
- 11.9 Värmeleverantören drar av prisavdraget för ett fel som leverantören 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 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 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 kunden inte är en konsument och annat inte 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 8.500 euro. Om värmeleverantören har gjort sig skyldig till uppsåtlighet eller grov vårdslöshet, tillämpas ingen begränsning beträffande skadeståndets maximibelopp.
- 12.6 Som indirekt skada anses i dessa villkor:
- 12.6.1 inkomstförlust som förorsakas kunden utifrån dröjsmålet eller felet eller åtgärder till följd av dessa;
 - 12.6.2 skada som beror på skyldighet utifrån ett annat avtal;
 - 12.6.3 väsentlig förlust av värmeförbrukningsplatsens bruksnytta, om förlusten dock inte medför direkt ekonomisk skada, samt annan jämförbar väsentlig olägenhet;
 - 12.6.4 skada på egendom som någon annan kund än konsument lidit, om skadan beror på fel i värmeleveransen som förorsakat funktionsstörning i kundens fjärrvärmecentral eller utrustning för uppvärmning eller fått dem att stanna eller avbrutit kundens verksamhet, eller ekonomisk följdskada eller förlust av samma orsak; och
 - 12.6.5 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 12.6.4. för skada som tillfogats kundens egendom som han eller hon 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 han eller hon själv lida motsvarande del av skadan. Om kundens försummelse kan anses ringa kan skadeståndet emellertid minskas.

13. Upphörande av värmeavtal

- 13.1 Kunden kan säga upp ett värmeavtal som gäller tills vidare med 6 månaders uppsägningstid. Konsumenten får dock alltid säga upp ett värmeavtal som gäller tills vidare med 1 månads uppsägningstid.
- 13.2 Värmeleverantören får säga upp ett värmeavtal som gäller tills vidare med 6 månaders uppsägningstid. Värmeleverantören får säga upp ett värmeavtal med konsumenten 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 överlägga om ett ersätande uppvärmningssystem med konsumenten.
- 13.3 Värmeleverantören kan häva ett värmeavtal med omedelbar verkan, om

- a) kunden har försatts i konkurs eller av myndigheterna förklarats oförmögen att svara 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) kunden annars väsentligt har brutit mot sina skyldigheter enligt värmeavtalet och kontraktsbrottet inte har rättats till inom en skälig tidsfrist som värmeleverantören skriftligt har meddelat.
- 13.4 När värmeavtalet upphör återbärs anslutningsavgiften i enlighet med begränsningarna som nämns i punkt 13.5.
- 13.5 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 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 rimlig prissättning som konkurrenslagstiftningen förutsätter.
- På basis av denna punkt kan värmeavtalet inte ändras så att avtalets innehåll väsentligt 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
- till följd av att förhållandena väsentligt förändrats
 - på grund av att föråldrade avtals- och prissättningssystem moderniserats eller
 - för att nödvändiga energisparande åtgärder skall 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 skall sända kunden ett meddelande om hur och när priserna eller andra avtalsvillkor ändras och om motiveringen 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 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 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.

- 14.8 Kunden har rätt att säga upp värmeavtalet med 1 månads uppsägningstid inom 30 dagar efter att ha fått underrättelse om ändring i anslutnings- och försäljningsvillkoren 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 i tingsrätten på den ort där kundens värmeförbrukningsplats är belägen, om inte annat har överenskommit i enskilda fall.
- 15.2 Konsumenten har rätt att föra meningsskiljaktigheter om tolkningen av detta avtal till behandling i konsumentklagonämnden.
- 15.3 Konsumenten har alltid rätt att väcka talan i tingsrätten på sin hemort i Finland.

DEFINITIONER AV BEGREPP SOM ANVÄNDS I ANSLUTNINGS- OCH FÖRSÄLJNINGSVILLKOREN FÖR FJÄRRVÄRME

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

Med **beställt vattenflöde** avses det största flödet av fjärrvärmevatten som kunden får ta ut. Det största användbara fjärrvärmevattenflödet bestäms enligt medeltalet under 15 minuter. Beställt vattenflöde uttrycks i m³/h (kubikmeter per timme).

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 **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 fjärrvärmevatten 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 **mätarcentral** 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 mätarcentral.

Med en **prislista för tjänster** avses övriga avgiftsbelagda tjänster på basis av värmeavtalet såsom en påminnelseavgift, kostnader för betalningskrav, avgifter för mätaravläsning o.s.v.

Med en **prislista för värmeavgifter** avses det prissättningsystem som ligger till grund för faktureringen (tariff).

Med **tilläggsanslutningsavgift** avses skillnaden mellan anslutningsavgiften för motsvarande nytt beställt vattenflöde och anslutningsavgiften för motsvarande gammalt beställt vattenflöde vars anslutningsavgift redan betalats.

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 m³.

Med **värmeleverantör** avses i allmänhet ett företag som levererar värme såsom energi-, el- och värmebolag eller motsvarande verk.