



Guldborgsund Forsyning

- sammen har vi **ansvaret!**



Lynvejledning Fjernvarme

Denne brochure giver et hurtigt overblik over en række af de regler og vilkår, som fremgår af Guldborgsund Forsynings 'Leveringsbetingelser og betalingsvilkår for fjernvarme'.

I brochuren giver vi svar på spørgsmål, som vores kunder oftest stiller, når de henvender sig. Og samtidig giver vi råd og tips, fx om hvordan du kan spare penge og/eller undgå problemer.

Hvis du har spørgsmål, der ikke er besvaret i denne brochure eller på de anviste links til vores hjemmeside, er du er altid velkommen til at kontakte os.

Du kan sende en mail til forbrug@guldborgsundforsyning.dk eller ringe til 7244 1212.

Spørgsmål og svar

Hvad er fordelene ved fjernvarme?

4

Hvordan bliver jeg tilsluttet?

6

Hvilke krav er der til installationen?

8

Hvem ejer og vedligeholder fjernvarmerør og installation?

10

Hvad er mit og hvad er Guldborgsund Forsynings ansvar?

10

Hvad må jeg selv lave - og hvad kræver autorisation?

10

Hvordan måles og opgøres mit forbrug?

12

Hvordan fastsættes priserne - og hvem holder øje med, at priserne ikke er for høje?

13

Hvad er betalingsvilkårene?

14

Hvad kan jeg gøre for at spare?

16

Andre gode spareråd

18

Hvor kan jeg klage, hvis jeg er utilfreds?

20

Hvor kan jeg få mere information?

22



Hvad er fordelene ved fjernvarme?

Det er billigt, det er nemt og det er miljøvenligt. Så kort kan det siges. Læg dertil, at fjernvarme er en meget driftssikker opvarmningsform. Den enkelte fjernvarmeinstallation har typisk også en længere levetid end andre varmeinstallationer. Fjernvarme er en fremtidssikret teknologi - bl.a. fordi en hvilken som helst energikilde kan anvendes.

Så billigt er det

For en typisk husstand med et varmeforbrug på 15.000 kilowattimer (kWh) - det svarer til normalforbruget for en husstand med to voksne og to teenagedbørn i et vejrmæssigt normalår - er besparelsen ved at fyre med fjernvarme i stedet for olie ca. 14.000 kr. om året.

(Regnestykke)

Forudsætninger: Hus 130 m². Husstand bestående af to voksne og to teenagedbørn. Normale vejrforhold. Varmeforbrug til opvarmning og varmt vand, 15.000 kWh.

	Oliefy	Elvarme
Årlig udgift ved oliefy:	kr. 24.790	kr. 31.441
Årlig udgift ved fjernvarme:	kr. 10.485	kr. 10.485
Gevinst pr. år	kr. 14.305	kr. 20.956

Så nemt er det

Med fjernvarme sparer du en masse besvær med vedligeholdelse af dit oliefy, skorstensfejer, olie-bestilling og problemer med olietanken. Fjernvarmeinstallationen kræver næsten ingen service, og du vinder typisk en del plads i hjemmet, fordi installationerne fylder mindre.

Så miljøvenligt er det

Guldborgsund Forsyning leverer kun CO₂-neutral fjernvarme baseret på overskudsvarme fra REFA og Sukkerfabrikken. Eventuel varmeproduktion herudover sker med bio-brændsler. Altså uden brug af fossile brændstoffer, hvilket er unikt.





Hvordan bliver jeg tilsluttet?

Såfremt andet ikke er fastsat i den kommunale varmeplanlægning, og såfremt tekniske og økonomiske hensyn ikke er til hinder herfor, kan du få fjernvarme, hvis din ejendom ligger i vores forsyningsområde.

Du kan se et kort over vores forsyningsområde på hjemmesiden, ligesom du er velkommen til at kontakte os, for at få oplyst om du kan få fjernvarme.

Hvis du ejer en ejendom inden for det eksisterende forsyningsområde og gerne vil tilsluttes fjernvarme, skal du kontakte Guldborgsund Forsyning, der herefter sender dig et tilbud på fjernvarme.

Når tilslutningen er gennemført etablerer vi så vidt muligt et direkte kunde-forhold med brugeren eller brugerne, uanset om de er ejer, andelsbolighaver eller lejer. Hvis det ikke er muligt, afregner Guldborgsund Forsyning via en hovedmåler med ejeren af ejendommen, og udgifterne til varme for de enkelte enheder fordeles herefter af ejer via fordelingsmålere eller efter forholdstal eller lignende.

Omkostninger ved at blive tilsluttet

Ved tilslutning skal du betale investeringsbidrag for etablering af en forsyningsledning frem til dit skel. For fritliggende enfamiliehuse er investeringsbidraget i 2013 kr. 12.187. For kæde/rækkehuse er det kr. 8.377, og for etageboliger og almennyttige familieboliger er det kr. 6.093.

Derudover skal du betale for etablering af en stikledning frem til dit hus. Prisen herfor varierer i forhold til stikledningens diameter, men en typisk 28 mm ledning koster i 2013 kr. 1.410 pr. meter.

Endelig skal du have en fjernvarmeunit og betale for installation af denne samt nedtagning af eksisterende oliefyr og fjernelse af olietank, hvilket for en almindelig bolig typisk beløber sig til ca. 30.000 kr. Sammenlagt løber investeringen for et almindeligt parcelhus typisk op i 50-60.000 kr.

Til gengæld kan du se frem til en stor årlig besparelse på varmeregningen. Det betyder, at investeringen typisk er tjent hjem på et ganske få år.

Særlige forhold for ejendomme med elvarme

Hvis du i dag har elvarme, bliver regnestykket noget dyrere, idet konvertering fra elvarme til fjernvarme kræver installation af et centralvarmeanlæg med radiatorer. Det koster ca. 60.000 kr. ud over udgiften til installation af



fjernvarme. Det giver en lidt længere tilbagebetalingstid for installationen. Men til gengæld er den årlige besparelse på varmeregning større end ved konvertering fra oliefyr, så på den lidt længere bane er det fortsat en rigtig god investering at skifte over til fjernvarme. Vi anbefaler, at du indhenter et tilbud fra en VVS-installatør, inden du beslutter dig, så du kender de præcise forhold.

Særlige forhold for øvrige ejendomme

For erhvervsjendomme, kommunale bygninger, institutioner og lignende, samt rækkehuse og flerfamilieboliger med fælles varmeinstallationer gælder det, at Guldborgsund Forsyning i hvert enkelt tilfælde - efter nærmere forhandling - kommer med et attraktivt individuelt tilbud på overgang til fjernvarme.



Hvilke krav er der til installationen?

Ved alle nye fjernvarmetilslutninger skal tilslutningen ske via varmeveksler.

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

Hvis du laver en tilbygning over stikledningen overgår denne til husets interne installation, og der etableres nye hovedhaner og måler i et skab ved den nye tilbygning for din regning.

Ejendommens varmeinstallation (unit og varmtvandsveksler/varmeveksler) skal dimensioneres, styres, reguleres og overvåges således, at fjernvarmevandet afkøles i henhold til Guldborgsund Forsynings 'Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering', der er et bilag til brochuren 'Leveringsbetingelser og betalingsvilkår for fjernvarme'. Brochuren, der kan downloades på vores hjemmeside, indeholder også mere udførlige beskrivelser af kravene til projektering, dimensionering og udførelse af fjernvarmeinstallationer.

Interne rørledninger skal udføres i overensstemmelse med 'Norm for Varmeanlæg med vand som varmebærende medium' (DS 469 inkl. tillæg).

Hvad er et enstrengsanlæg?

Ældre varmeanlæg er ofte udført som enstrengsanlæg. Dvs. med én rørledning, som går gennem hele huset, hvor varme tages fra, og returvand afleveres til. Systemets umiddelbare ulempe er, at den første radiator vil blive varmere end den sidste. Etstrengsanlæg og fjernvarme kan være en dyr kombination, idet returtemperaturen er høj i forhold til et velfungerende tostrengsanlæg.

Hvad er et tostrengsanlæg?

Tostrengsanlæg består af et rørsystem med forsynings- og returledning, der i modsætning til énstrengsanlæg fordeler varmen jævnt.





Hvem ejer og vedligeholder fjernvarmerør og installation?

Hovedanlægget (også kaldet primærsiden) anlægges af og tilhører Guldborgsund Forsyning, der også sørger for og betaler al vedligeholdelse af denne del af fjernvarmesystemet.

Stikledninger - herunder hovedhaner - etableres, ejes og vedligeholdes ligeledes af Guldborgsund Forsyning. Det samme gælder målerne.

Du ejer alle de øvrige indvendige installationer - herunder varmeunit, varmeveksler(e) reguleringsteknik og radiatoranlæg samt varmtvandsrør - og du har ansvaret for den løbende vedligeholdelse af disse installationer.

Hvad er mit og hvad er Guldborgsund Forsynings ansvar?

Det er Guldborgsund Forsynings opgave at sørge for en effektiv og velfungerende forsyning med fjernvarmevand frem til hovedhanen på din ejendom.

Det er dit ansvar, at ejendommens varmeinstallation holdes i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og regulering.

Hvad må jeg selv lave - og hvad kræver autorisation?

Alt arbejde med stikledninger og udførelse af arbejde på ejendommens varmeinstallation skal udføres af en autoriseret VVS-installatør.

Vi anbefaler endvidere, at du bruger autoriserede VVS-installatører, der tillige er registreret i Fjernvarmebranchens registreringsordning for servicemontører (også kaldet FjR-ordningen). Det fremgår af hjemmesiden www.fjr-ordning.dk, hvilke firmaer, der er tilsluttet ordningen.

Er VVS-firmaet ikke autoriseret, skal du rette henvendelse til Guldborgsund Forsyning for accept.

OBS: Rør aldrig selv ved målerne.





Hvordan måles og opgøres mit forbrug?

Langt de fleste af fjernvarmemålerne i Guldborgsund Forsynings forsyningsområde fjern aflæses. Det vil sige, at du ikke behøver at bekymre dig om aflæsning af dit forbrug. Vi anbefaler dog, at du løbende følger dit forbrug for at registrere et eventuelt unormalt varmeforbrug.

Hvis du har mistanke om, at dit fjernvarmeforbrug er registreret forkert - fx fordi måleren er defekt, skal du rette henvendelse til Guldborgsund Forsyning. Såfremt måleren er defekt skønner, vi dit forbrug ud fra de foregående års gennemsnit og udskifter naturligvis måleren.

Prisstruktur skal motivere til klog opvarmningsadfærd

Beregning af fjernvarmeprisen sker i forhold til det målte forbrug af fjernvarmevand på din ejendom. Prisen består af en fast årlig målerafgift plus en kvadratmeterafgift pr. m² bolig jf. din BBR.

Desuden består prisen af variabel fjernvarmepris, der igen består af to elementer: En pris pr. kWh plus en gennemstrømningsafgift pr. m³ gennemstrømning.

Med denne prisstruktur ønsker vi at motivere til klog opvarmningsadfærd. Samtidig er målet at give alle et større incitament til at få mest muligt ud af fjernvarmevandet, som løber igennem dine installationer. Ved at optimere varmeforbruget i den enkelte husstand kan vi nemlig alle sammen få en endnu lavere varmeregning. Og samtidig forbedrer vi miljøet.

Du kan læse mere om vores prisstruktur i brochuren 'Fjernvarme er billig - men nu kan den blive endnu billigere', som kan downloades på vores hjemmeside.

Hvordan fastsættes priserne - og hvem holder øje med, at priserne ikke er for høje?

Guldborgsund Forsyning skal ikke tjene på sin virksomhed. Fjernvarmeprisen fastsættes som udgangspunkt således, at indtægterne kan dække omkostningerne ved at drive forsyningens anlæg.

Vores priser godkendes af Energitilsynet, der i den forbindelse også holder øje med, at vores priser ikke er for høje.

I øvrigt er fjernvarmeprisen i dag faktisk lavere end prisen i år 2000.





Hvad er betalingsvilkårene?

Guldborgsund Forsyning opkræver a'conto fjernvarmebidrag 4 gange årligt og foretager endelig afregning sammen med 2. a'conto opkrævning. Betaling sker forud ligesom ved køb af olie, og ved manglende betaling lukkes der for varmforsyningen.

Hvis du ikke er tilsluttet Betalingsservice, som vi anbefaler, modtager du regningen med posten eller i din e-boks.

Udsendelse af regning er gratis via Betalingsservice og E-boks. Udsendelse af regning med fysisk brev koster 10 kr.

Betaling via Betalingsservice er gratis. Betaler du via girokort koster det 25 kr.

Du kan i øvrigt altid se dine regninger og andre relevante oplysninger ved at klikke ind på Målertjek under Selvbetjening på www.guldborgsundforsyning.dk med NemID eller dit kundenummer og målnummer eller fakturanummer.

Betalingsfristen er 14 dage fra forfaldsdato, som er den 1. i betalingsmåneden. Hvis denne frist overskrides, opkræver vi renter og gebyr, og i den yderste konsekvens overdrager vi restancer til inddrivelse via SKAT.

Hvis du ikke kan betale

Hvis du ikke kan betale her og nu, har du mulighed for at få henstand eller aftale en afdragsordning ved at sende en mail til forbrug@guldborgsundforsyning.dk. Du kan også ringe til os på telefon 7244 1212 eller henvende dig personligt på Gaabensevej 116 i Nykøbing F.





Hvad kan jeg gøre for at spare?

Vær opmærksom på afkøling af fjernvarmevandet. Forskellen mellem fjernvarmevandets fremløbs- og returløbstemperatur kaldes afkølingen. Og den gennemsnitlige afkøling hen over et år kaldes årsafkølingen. Jo koldere fjernvarmevandet er, når det sendes retur til fjernvarmeværket, jo bedre er det for den samlede økonomi i fjernvarmesystemet. Og dermed har det betydning for fjernvarmeprisen. Her er nogle gode råd til, hvordan du kan forøge afkølingen.

Installér en varmeveksler

Hvis du ikke allerede har en varmeveksler (er i dag obligatorisk ved alle nye installationer), er det en rigtig god investering.

En varmeveksler fungerer på den måde, at den adskiller fjernvarmesystemet udenfor huset (også kaldet primærkredsen eller primær-siden) fra dine varmeinstallationer inde i huset (sekundærkredsen/siden) og overfører energien fra fjernvarmevandet til radiatorvandet eller dit brugsvand.

En af fordelene ved at have en varmeveksler er, at husets installationer er helt adskilt fra fjernvarmesystemet uden for huset. Det betyder, at en eventuel vandskade i tilfælde af et sprængt rør eller en lækket radiator bliver langt mindre.

Med en varmeveksler kan du endvidere selv bestemme fremløbstemperaturen inde i huset. Hvis du ikke har en varmeveksler kommer fjernvarmevandet ind med en temperatur på 60-85° C, hvilket næsten altid er mere end nødvendigt. En fremløbstemperatur på 40-45° C vil således være tilstrækkeligt det meste af året - måske lige med undtagelse af de 18-20 koldeste dage.

På den indvendige side af varmeveksleren råder vi dig til at holde den lavest mulige fremløbstemperatur, fx 45° C. Skru op de koldeste dage om vinteren, men husk at skrue ned igen, når temperaturen udenfor stiger.

Hold en passende lav temperatur i varmtvandsbeholderen. Temperaturen på det varme brugsvand bør ikke overstige 55 °C. Ved højere temperaturer opstår der risiko for kalkdannelser i varmtvandssystemet og dermed tilkalkning af varmtvandsbeholderen eller varmtvandsveksleren.

Tjek med regelmæssige mellemrum, at varmtvandsbeholderen/varmtvandsveksleren fungerer korrekt. Det gør du ved at lægge hånden på returrøret, som ikke bør være mere end håndvarmt. Faktisk må det gerne føles lidt koldt.

Store radiatorer øger afkølingen

Veldimensionerede radiatorer forbedrer afkølingen. Når radiatoren fungerer, som den skal, er den varm i toppen og kølig i bunden.

Hold særligt øje med gulvvarmen

Gulvvarme uden automatisk regulering er ofte årsag til dårlig afkøling. Forsøg at indregulere systemet eller få monteret en termostatisk reguleringsanordning. Hvis det ikke hjælper, er gulvvarmeslangerne sandsynligvis ikke lange nok til at kunne sikre en god afkøling.





Andre gode spareråd

1. Fyr den af og udnyt din fjernvarme fuldt ud

Fjernvarmen leverer varme til dig, mens dit lokale fjernvarmeværk gerne skal have koldt vand tilbage fra dig. På den måde udnyttes systemet mest effektivt, og varmen bliver billigst muligt for dig. Det udgående fjernvarmerør skal altså være lunkent eller køligt. Jo køligere, jo bedre.

2. Luft ud for fulde gardiner og luk for varmen imens

Luft kraftigt ud i din bolig - også selvom det er koldt udenfor. Et udluftet rum har lav fugtighed og er derfor meget lettere at varme op. Luft ud en gang om dagen med alle vinduer åbne og gennembræk i 10 minutter. Det fornyer luften, uden at vægge og møbler bliver kolde.

3. Stil termostaterne ens start på "3"

Uanset hvilken temperatur, du foretrækker, er det vigtigt, at alle termostater i samme rum står på det samme. Når du skruer op på "3", svarer det normalt til 21 graders varme, hvilket er normal stuetemperatur. Tænk over at hver ekstra grad øger dit energiforbrug med mindst 5 procent.

4. Tænd alle rummets radiatorer - ikke kun den, du sidder ved

Du sparer intet ved kun at tænde en enkelt radiator i rummet og slukke de andre. En enkelt radiator på fuldt blus bruger ofte mere varme end fire radiatorer på kvart drift. Du udnytter din fjernvarme mest effektivt ved at bruge alle radiatorerne. Gem heller ikke en radiator bag sofaen. En radiator skal være tændt og have luft omkring sig.

5. Luk døren til soveværelset og til de andre kolde rum

Vi kan godt lide, at stuen er varm og soveværelset lidt køligere. Men husk at lukke døren mellem rum med forskellige temperaturer. Så udnytter du varmen mest effektivt. De fleste sover bedst ved 17 grader, hvilket svarer til at stille termostaten på "2".

6. Vi anbefaler mindst 16 grader - det er bedst for dine rum

Som tommelfingerregel anbefaler vi mindst 16 grader i alle rum. Under 14 grader risikerer du at skade bygningen og få problemer med fugt. Med fjernvarme sparer du næsten ingenting, hvis du slukker helt for varmen om natten. For om morgenen, når du så atter skruer op, belaster du fjernvarmeværket, som må bruge dyre og dårligere energikilder for at følge med.

7. Brug bruseren og opvaskebaljen og spar på det varme vand

Der går 125 liter vand på et fyldt badekar, mens 5 minutter under bruseren kun koster 45 liter vand. Tænk over hvor du kan spare på det varme vand. Brug opvaskebaljen i stedet for at vaske op under rindende vand. Indstil dit fjernvarmeanlæg, så det varme vand ikke overstiger 55 grader.

8. Aflæs måleren mindst én gang om måneden

Måleren giver overblik over dit forbrug og afslører eventuelle udsving. Den afslører en defekt ventil eller utætheder i systemet, selvom der normalt ikke er problemer med fjernvarmen. Kontakt dit fjernvarmeselskab, hvis du konstaterer uregelmæssigheder på dit forbrug eller din måler.

9. Husk at fjernvarme er billigere både for dig og miljøet

Brug så vidt muligt fjernvarmen - for miljøets skyld og af hensyn til din varmeregning. En pejls er hyggelig, men forurener meget i forhold til den varme, den afgiver. Elvarme er dyr. Hold varmen med omtanke.

10. Hjælp fjernvarmen og hjælp os alle sammen

Kender du de gode råd om fjernvarme? Ellers besøg www.fjernvarme.dk og hjælp os med at holde Danmarks varmeforbrug nede. Lær dig selv og dine nærmeste at bruge fjernvarmen rigtigt. Det er i vores allesammens interesse.



Hvor kan jeg klage, hvis jeg er utilfreds?

Vi gør, hvad vi kan, for at alt skal lykkes. Men som alle andre steder kan noget gå galt.

Tilsyns- og klagemyndigheden på energiområdet er:

Energitilsynet

Nyropsgade 30
1780 København V
Tlf.: 7226 8070
www.energitilsynet.dk
et@dera.dk

Energitilsynet varetager tilsyns- og klagefunktionen på energiområdet efter energiforsyningslovene, hvilket vil sige kontrol med priser og generelle leveringsbestemmelser.

Energiklagenævnet

Frederiksborggade 15
1360 København K
Tlf.: 3395 5785
www.ekn.dk
ekn@ekn.dk

Energiklagenævnet behandler klager over myndighedsafgørelser i enkeltager. Energiklagenævnets afgørelser er endelige administrative afgørelser.

Kundeklager

Kundeklager kan rettes til Guldborgsund Forsyning eller alternativt: Ankenævnet på Energiområdet
Nyropsgade 30
1780 København V
Tlf.: 7226 8200
www.energianke.dk
post@energianke.dk





Hvor kan jeg få mere information?

På Guldborgsund Forsynings hjemmeside kan du få uddybende information om mange af de forhold, som er omtalt i denne brochure.

Hvis du downloader denne brochure elektronisk, kan du klikke direkte videre til følgende sider med uddybende information:

På hjemmesiden finder du bl.a.:

- Prislister
- De komplette leveringsbetingelser
- Sparetips og andre gode råd

Du kan også kontakte os på:

- Telefon 7244 1212
- Hjemmeside: www.guldborgsundforsyning.dk
- Adresse: Gaabensvej 116, 4800 Nykøbing F.
- E-mail: forbrug@guldborgsundforsyning.dk

Hvis du er interesseret i forsyningselskaber generelt anbefaler vi at klikke ind på fjernvarme.dk, som er vores brancheorganisation. Her kan du på en række parametre holde os op mod branchen generelt.



...K ØR ...BACH
ej 116 . 4800 Nykøbing F. . T
41 87 69 00 . flb@guldborg
www.guldborgsundforsy



Tjek os på
Smartphonen



Guldborgsund Forsyning
- sammen har vi ansvaret!

www.guldborgsundforsyning.dk