

Referat af bestyrelsesmøde 16. november 2017

i Forsyning Helsingør A/S, Forsyning Helsingør Service A/S, Forsyning Helsingør Varme A/S,
Forsyning Helsingør Affald A/S og Forsyning Helsingør Elnet A/S

Dato: 16. november 2017
Tidspunkt: kl. 15.15 – 17.45
Sted: Helsingør Renseanlæg, Færgevej 5 i Helsingør

I mødet deltager:

- Formand Per Tærsebøl
- Næstformand Gitte Kondrup
- Bestyrelsesmedlem Ib Kirkegaard
- Bestyrelsesmedlem Peter Poulsen
- Bestyrelsesmedlem Jens Erik Jacobsen
- Bestyrelsesmedlem Jan Dam Christensen
- Bestyrelsesmedlem Dennis J. Knudsen
- Bestyrelsesmedlem Christian H. Hansen
- Adm. direktør Jacob Brønnum
- Direktionssekretær Helle Andersen
- Forsyningschef Peter Kjær Madsen
- Plan- & Projektchef Claus Bo Frederiksen
- Økonomichef Thomas Pihl deltager
- Salgs- & Markedschef Kim Asker Larsen deltager

Der afholdes rejsegilde på driftscenter på Energivej fra 12.00 – 13.00 – Tilmelding til Helle Andersen.

Dagsorden

1. Godkendelse af dagsorden
2. Formanden orienterer
3. Direktionen orienterer

Punkter til beslutning:

Regulering, rammevilkår & økonomi

4. ~~Ledelsesrapportering september 2017 – alle selskaber~~
5. ~~3. kvartalsregnskab 2017 – alle selskaber~~
6. ~~Anlægsplan 2017 – alle selskaber~~
7. ~~Budget 2018 – alle selskaber~~
8. Rekruttering af eksternt bestyrelsesmedlem – alle selskaber
9. Varmesalgprojekt – Varme A/S
10. Fælles leveringsbestemmelser – alle selskaber
11. Kundeservice Nordsjælland – Service A/S
12. ~~Energispareaftale 2018 – Elnet & Varme A/S~~
13. ~~Salg af Haderslevvej 25 – Service A/S~~

Punkter til orientering:

Drifts- og Myndighedsforhold

14. Driftscenter på Energivej – Service A/S
15. Fornyelse af Helsingør Kraftvarmeværk – Varme A/S

16. Indsamlingssystem for husholdningsaffald – Affald A/S
17. Brugerundersøgelse på Skibstrup Affaldscenter – Affald A/S
18. Kundeopkrævning 2018 – principper – Forsyning Helsingør Service A/S
19. Fjernaflæsningsprojekt – Elnet A/S og Varme A/S
20. Afregning af solceller – Elnet A/S

Styringsmæssige relationer

21. Bestyrelsesmøde i Nordkøb A/S
22. Bestyrelsesmøde i Forsyning Helsingør Elhandel A/S
23. Bestyrelsesmøde i Helsingør Kraftvarmeværk A/S
24. Bestyrelsesmøde i Scanenergi Koncernen
25. Beslutning om fravigelse af tavshedspligten
26. Kommunikation
27. Mødeplan 2017
28. Eventuelt

Bilagsoversigt:

- ~~Bilag 4.1 LIS september 2017 – tavshedspligt ikke fraveget, resumé vedlagt~~
- ~~Bilag 5.1 koncern-tavshedspligt ikke fraveget, resumé vedlagt~~
- ~~Bilag 5.2 alle selskaber-tavshedspligt ikke fraveget~~
- ~~Bilag 6.1 Koncern anlægsopfølgning 2017-tavshedspligt ikke fraveget~~
- ~~Bilag 6.2 Anlægsbeskrivelser-tavshedspligt ikke fraveget~~
- ~~Bilag 7.1 Budget 2018 inkl. Takster-tavshedspligt ikke fraveget~~
- ~~Bilag 7.2 Investeringsplan 2018 – oversigt-tavshedspligt ikke fraveget~~
- ~~Bilag 7.3 Presentation af budget 2018. (Udleveres på mødet)-tavshedspligt ikke fraveget~~
- Bilag 9.1 informationskampagne
- Bilag 10.1 Fællesleveringsbestemmelser for Forsyning Helsingør
- Bilag 17.1 Grafisk design
- Bilag 17.2 Tidsplan nyt indsamlingssystem
- Bilag 18.1 Brugerundersøgelse på SAC

1. Godkendelse af dagsorden

Godkendt.

2. Formanden orienterer

Formanden orienterer mundtligt om sager og forhold relateret til varetagelsen af bestyrelsesarbejdet for selskabet

Intet at berette.

3. Direktionen orienterer

Direktionen orienterer mundtligt om sager og forhold relateret til den daglige ledelse af selskabet.

Intet at berette.

Punkter til beslutning.

4. Ledelsesrapportering september 2017

Bilag 4.1 LIS september 2017 – *tavshedspligt ikke fraveget resumé vedlagt.*

Der er udarbejdet ledelsesrapportering for september. Direktionen vil gennemgå dette på mødet.

Direktionen indstiller, at

- Rapporteringen tages til efterretning.

Bestyrelsen tiltrådte indstillingen.

5. 3. kvartalsregnskab 2017

~~Bilag 5.1 – 3. kvartalsrapport koncern *tavshedspligt ikke fraveget*~~

~~Bilag 5.2 – 3. kvartalsrapport alle selskaber *tavshedspligt ikke fraveget*~~

Der er udarbejdet regnskab for 3. kvartal 2017. Direktionen vil gennemgå regnskabet på mødet.

Kvartalsregnskab koncern sammenfatter alle koncernens datterselskabers økonomirapporter.

Direktionen indstiller, at

- Bestyrelsen tager økonomirapporteringen til efterretning.

Bestyrelsen tiltrådte indstillingen.

6. Anlægsplan

~~Bilag 6.1 Koncern anlægsopfølgning 2017-tavshedspligt ikke fraveget~~

~~Bilag 6.2 Anlægsbeskrivelser-tavshedspligt ikke fraveget~~

Tavshedspligt ikke fraveget på grund af forretningsmæssige forhold.

7. Budget 2018

~~Bilag 7.1 Budget 2018 inkl. Takster. Tavshedspligt ikke fraveget~~

~~Bilag 7.2 Anlægsinvesteringsplan 2018 — anlægsbeskrivelser. Tavshedspligt ikke fraveget~~

~~Bilag 7.3 Præsentation af budget 2018. (Udleveres på mødet) Tavshedspligt ikke fraveget~~

Tavshedspligt ikke fraveget på grund af forretningsmæssige forhold.

8. Rekruttering af eksternt bestyrelsesmedlem

På bestyrelsesmøde den 22. juni blev det besluttet at nedsætte et nomineringsudvalg, bestående af Per Tærsebøl og Jens Jacobsen med direktionen som sekretariat, til rekruttering af ét eksternt bestyrelsesmedlem for perioden 1. januar 2018 til 31. december 2021.

Nomineringsudvalget har fundet en egnet kandidat som anbefales til bestyrelsens godkendelse.

Direktionen indstiller, at

- Kandidat godkendes
- Kandidaten sendes til godkendelse i Helsingør Kommune til indsættelse i bestyrelsen fra 1. januar 2019 og 4 år frem.

Bestyrelsen tiltrådte indstillingerne.

Jens Jensen er 62 år og bor i Snekkersten. Han har haft en lang ledelsesmæssig karriere med forskellige direktørstillinger i Nordea og er i dag professionelt bestyrelsesmedlem i en række virksomheder.

Endvidere er han partner i rekrutteringsvirksomheden HR Navigator. Jens Jensen blev indstillet, da han besidder de rette kompetencer i form af bestyrelseserfaring i aktieselskaber samt kompetencer inden for økonomi, risikostyring og forretningsudvikling.

Der var 65 ansøgninger til stillingen, som eksternt bestyrelsesmedlem, hvoraf 3 har været til samtale. Det er nomineringsudvalgets vurdering, at ansøgerfeltet var meget stærkt.

9. Varmesalgprojekt 2017

Bilag 9.1 informationskampagne

Informationskampagne

Bestyrelsen godkendte på mødet den 1. september 2017 udbud og licitationsresultatet for køb af standard unit og montage, koncept for eksisterende kunder med en pris på 225 kr. månedligt samt igangsættelse af salgs- og markedsføringskampagne for eksisterende kunder.

Til bestyrelsen orientering skydes kampagnen, om det nye varmkoncept, i gang til efteråret. Kampagnen starter med en information til kunderne for herigennem at skabe et bedre kendskab til fjernvarme generelt. Forsyning Helsingør ønsker igennem denne kampagne at skabe nysgerrighed og vække et behov for fjernvarme for derved at få kunderne til at undersøge, hvad fjernvarme er, samt at få kunderne til at læse mere om fjernvarme og konceptet på www.fh.dk

I kampagnen er der brugt billeder med personer fra Helsingør Kommune.

Forsyning Helsingør ønsker at lancere varmesalgprojektet som "Nem Fjernvarme".

Udbud og businesscase

Som orienteret på bestyrelsesmødet den 1. september 2017 har udbud for køb af fjernvarmeunit og montage medført priser og betingelser som ligger indenfor businesscasen for varmesalgprojektet. Der er derfor indgået aftaler med Gemina Termix om køb af fjernvarmeunit og MIH VVS for montage af fjernvarmeunits.

Desværre opnåede vi ikke de forventede priser på etablering af stikledninger inkl. gravearbejder, hvorfor vi aflyste udbuddet. Vi har efterfølgende afholdt møder med de to firmaer som havde laveste priser, for derigennem at finde forslag og muligheder for besparelser i et nyt udbud. Der er fundet flere områder og tiltag som vi forventer, kan medføre de nødvendige besparelser i et nyt udbud, som forventes udsendt i løbet af november måned.

Vi kan desværre ikke nå at have resultatet af det nye udbud inden bestyrelsesmødet den 12. december. For ikke at forsinke varmesalgprojektet og for hurtigst muligt at kunne benytte priserne fra det nye udbud, som forventes at ligge under den eksisterende rammeaftale, beder vi om bestyrelsen godkendelse og accept af, at vi kan indgå aftale med ny leverandør på stikledning inkl. gravearbejder, dersom priserne for det nye udbud ligger indenfor businesscasen med en margin på max. +10 %.

Økonomisk vil en sådan margin på 10 % medføre en marginal ændring i businesscasen – se tabel nedenfor:

Businesscase			Efter licitation unit og montage og stik margen +10%				
Selskabsøkonomi - 20 år	Faste priser		Gns årligt	Selskabsøkonomi - 20 år	Faste priser		Gns årligt
	20 år				20 år		
Indtægter	178.103		8.905	Indtægter	179.495		8.975
- Varmesalg	144.442		7.222	- Varmesalg	144.442		7.222
- Service & Abonnement	33.661		1.683	- Service & Abonnement	35.053		1.753
Udgifter	70.467		3.523	Udgifter	70.467		3.523
- Varmeproduktion	45.867		2.293	- Varmeproduktion	45.867		2.293
- Vedligeholdelse	11.218		561	- Vedligeholdelse	11.218		561
- Administration	1.044		52	- Administration	1.044		52
- Service & Abonnement	12.338		617	- Service & Abonnement	12.338		617
Afskrivning & Finansiering	65.528		3.276	Afskrivning & Finansiering	70.861		3.543
- Stik & ledninger	44.230		2.212	- Stik & ledninger	49.308		2.465
- Service & Abonnement	21.298		1.065	- Service & Abonnement	21.553		1.078
Resultat / Overskud	42.108		2.105	Resultat / Overskud	38.167		1.908
- Alm varmesalg	42.083		2.104	- Alm varmesalg	37.005		1.850
- Service & Abonnement	25		1	- Service & Abonnement	1.162		58

Selskabsøkonomi - 20 år	Faste priser		Selskabsøkonomi - 20 år	Faste priser	
	20 år			20 år	
Investeringer	76.824		Investeringer	81.976	
- Stik & ledninger	57.878		- Stik & ledninger	62.639	
- Service & Abonnement, nye	18.946		- Service & Abonnement, nye	19.337	
- Service & Abonnement, eksisterende	0		- Service & Abonnement, eksisterende	0	

Det endelige resultat af udbud foreligger først i januar 2018.

Direktionen indstiller, at

- Produktet lanceres som "Nem Fjernvarme".
- Mandat gives til indgåelse af ny aftale efter udbud af stikledninger, dersom økonomien maksimalt udgør en prismargen på +10 %.

Bestyrelsen tiltrådte indstillingerne med bemærkningen om, at produktet lanceres som Nem Varme.

10. Fælles leveringsbestemmelser

Bilag 10.1 Fællesleveringsbestemmelser for Forsyning Helsingør

Forbrugerombudsmanden har indskærpet, hvilke begrundelser en virksomhed kan benytte sig af ved ændring af priser, gebyrer mv. På baggrund af dette og efter anbefaling fra Dansk Energi (se bilag) er der brug for en mindre tilføjelse i vores fællesleveringsbestemmelser.

Nedenstående er tilføjet som nyt afsnit under punkt 5. Takster og gebyrer:

”5.1. Ændring af priser, gebyrer og andre vilkår

Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Forsyning Helsingørs levering af sine ydelser i henhold til aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende:

- *For at imødekomme inflation regnet fra den 1. januar 2017 (indeks 100)*
- *Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis*
- *Ved produktændringer*
- *For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundeadfærd i forbindelse med administration af aftalen.*

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Direktionen indstiller, at

- Leveringsbestemmelser for Forsyning Helsingør godkendes.

Bestyrelsen tiltrådte indstillingen.

11. Kundeservice

Formand og direktion orienterede den 13. september 2017 om, at det efter gensidig aftale var besluttet at nedlægge aktiviteterne i Kundeservice Nordsjælland A/S.

For at opnå endnu flere synergier og udvide samarbejdet fuldt ud ville det næste naturlige skridt være, at alle medarbejdere blev ansat i Kundeserviceselskabet. Det var dog begge selskabers vurdering, at tiden ikke er moden til dette skridt, hvilket er baggrunden for beslutningen om nedlæggelsen af samarbejdet.

Forsyning Helsingør har haft et godt udbytte af samarbejdet med Hillerød Forsyning de sidste to år med udvikling af systemer og arbejdsgange – de erfaringer tager vi med os i det videre arbejde. Samarbejdet med Hillerød forsætter også på andre områder blandt andet i Nordkøb A/S.

Forsyning Helsingør har ansat en ny daglig teamkoordinator under Salgs & Markedschef Kim Asker Larsen. Der er ved at ske en adskillelse af telefonsystemet.

Driften i Kundeservice har været stabil og der har i september været fremgang på alle KPI'er i forhold til år til dato.

Kundeservice KPI	KPI	September 2017	År til dato	Oktober 2017
Telefonservice	70 % inden for 120 sekunder	78,1 %	65,5 %	85,3 %
Ventetid	Gennemsnit på 60 s	65 sek	106 sek	50 sek
Email	90 % svaret inden for 5 dage	93,7 %	82,6 %	89,9 %
Kundetilfredshed	4,2 på en skala til 5	4,1	4,0	4,1

Hillerød Forsyning vil være indstillet på at købe Forsyning Helsingørs aktier i Kundeservice Nordsjælland A/S til en værdi af 250.000 kr., da de kan genbruge selskabet til andre formål.

Direktionen indstiller, at

- Aktierne i Kundeservice Nordsjælland A/S afhændes til Hillerød Forsyning for værdien på 250.000 kr.

Bestyrelsen tiltrådte indstillingen.

~~12. Energispareaftale 2018~~

Tavshedspligt ikke fraveget på grund af forretningsmæssige forhold

13. Salg af Haderslevvej 25

Tavshedspligt ikke fraveget på grund af forretningsmæssige forhold

Punkter til orientering:

Drifts- og Myndighedsforhold

14. Driftscenter på Energivej

Der holdes rejsegilde for håndværkerne den 16. november 2017. Direktionen giver en orientering om status for byggeriet på mødet.

Direktionen orienterede om status for byggeriet som bestyrelsen tog til efterretning.

15. Fornyelse af Helsingør Kraftvarmeværk

Neden for følger en orientering om status for fornyelsen af Helsingør Kraftvarmeværk.

Overordnet projektstatus.

Der er fortsat fokus på koordinationen mellem maskinprojektering, bygnings- og arkitektprojektering.

Der er indgået aftale med:

- MAN Diesel og Turbo om nyt damp turbineanlæg inkl. gear og generator (Lot 4).
- Valmont SM vedrørende entreprise B4, Stålkonstruktioner for røgrensningsbygningen.
- Persolit angående entreprise B5, lukning af blokbygning, soldhus og overbygning på flisgrube.
- Ingeniørfirmaet Rørkraft om forlængelse af underrådgiveraftale til COWI. Rørkraft udfører bl.a. detailprojektering af hoveddamp- og kondensatledning samt rørbro mellem ny blokbygning og eksisterende bygning.

Entreprise B7, omfattende bygnings-el, ventilation, VVS, elevator, automatisk brandalarmeringsanlæg mm, er udsendt i prækvalifikation.

På byggepladsen arbejder NCC (entr. B2) med færdiggørelse af fundamentet for røgrensbygningen samt med finisharbejder i mellembygningen. Desuden pågår opbygning af pumpe- og blæserrum i kedelbygningen.

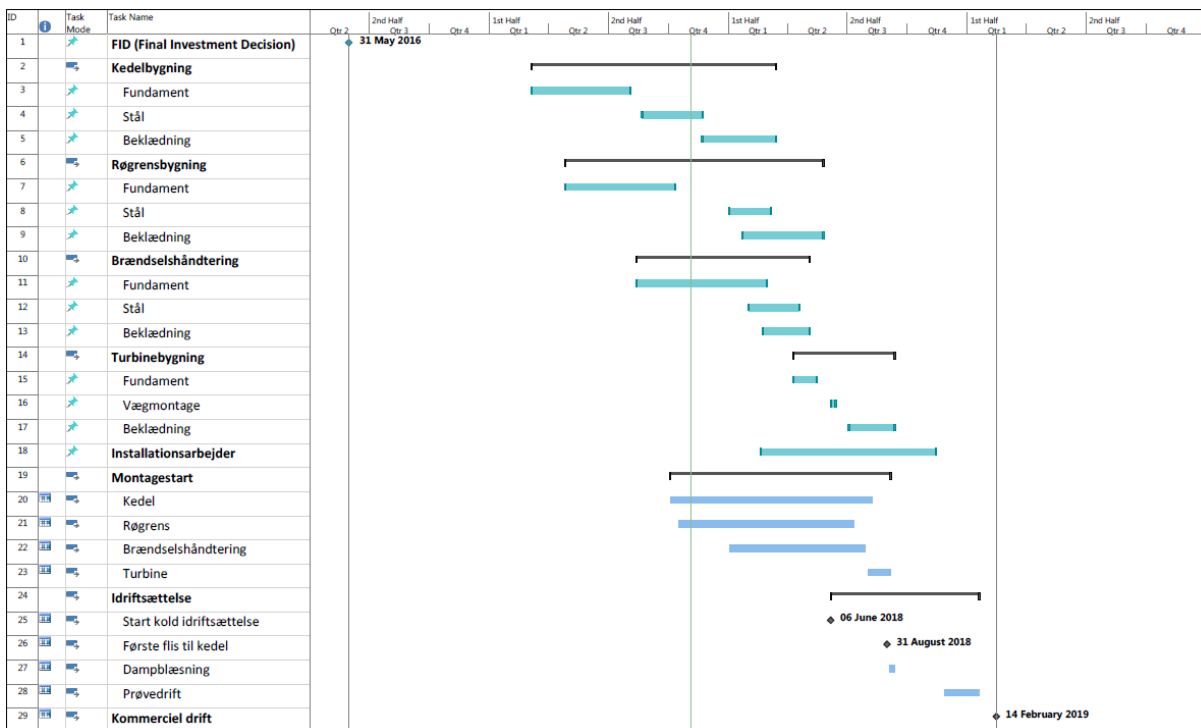
Züblin (entr. B3) er i gang med jord- og betonarbejdet for flisgrube, soldhus og flislagersiloer.

Kedelleverandøren Andritz' montage af bygningsstål for kedelhus og øvrige maskinkomponenter pågår.

Firmaet LAB, som leverer røgrensningsanlægget, har påbegyndt montagen.

Der er afholdt gennemgang med Helsingør Kommune vedr. tillæg og justeringer af miljøtilladelsen.

Nedenfor er gengivet en meget overordnet tidsplan med vigtige milepæle for projektet.



Tidsplanen er under pres, blandt andet på grund af, at der under gravearbejderne er fundet "blød bund", som har medført, at jorden har måttet udskiftes.

Entreprise B2 (NCC) er forsinket i forhold til færdiggørelse af fundament for røgrensbygningen, hvilket har medført forsinket opstart af røgrensleverancen fra LAB. Afklaring af de tidsmæssige konsekvenser af LAB's forsinkede opstart pågår.

Züblin (entreprise B3) er forsinket med fundament for brændselshåndteringsbygninger – afklaring af konsekvens og koordinering pågår med Raumaster (Lot 3), som er maskinleverandøren, som efterfølgende skal montere maskinudrustningen.

Andritz har varslet en uges tidsfristforlængelse for kedelleverancen, som følge af forsinket opstart – krav dog ikke anerkendt. Aftale om eventuel forcering pågår.

De anførte forsinkelser medfører, at tidsplanen er under pres, og der er risiko for en mindre forsinkelse i størrelsesordenen 2 uger, som dog pt vurderes i forhold til om det er hensigtsmæssigt at imødegå forsinkelsen ved forcering.

Luftfoto fra HØK byggepladsen

Luftfotoet nedenfor er fra d. 27. oktober 2017.

Det ses, at elementmontagen af mellembygningen er afsluttet og bygningen er nu i fuld højde. Montage af kedelbygningen pågår og er godt på vej op. Arbejdet med fundamentet for røgrensningsbygning pågår og det første stål for røgrensningsleverancen er nu monteret.

Udgravningerne for fundament for flisgrube, soldhus og flislagere siloer ses øverst i billedet. Årsagen til udgravningen for flislagere siloerne er så dyb, skyldes at der under siloerne er en tunnel, der indeholder maskinudrustning for tømning af siloerne.



Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

16. Indsamlingssystem for husholdningsaffald

Bilag 17.1 Grafisk design

Bilag 17.2 Tidsplan nyt indsamlingssystem

Bestyrelsen vedtog den 14. december 2016 et nyt indsamlingssystem for affald fra husstande. Byrådet besluttede den 19. juni 2017, at godkende det nye affaldsindsamlingssystem, dog med den ændring at det nuværende serviceniveau for standpladsen bliver bevaret.

Forsyning Helsingør har gennemgået økonomien her et år efter beslutningen. Og gennemgangen viser, at budgettet ser ud til at holde, selvom der er sket ændringer og justeringer.

Den samlede gebyrstigning forventes at blive 226 kr. ekskl. moms (282 kr. inkl. moms) per bolig per år, hvilket var samme grundlag byrådet besluttede ud fra. Det samlede renovationsgebyr er i 2017 på 2.563 kr. inkl. moms per bolig per år.

Tabel 1 viser omkostningerne for indsamling og behandling af affald i dag, i det oprindelige beslutningsgrundlag, hvor indsamlingsmateriellet skulle stå max 5 meter fra skel, og systemet efter byrådets beslutning, hvor materiellet kan placeres op til 20 meter fra skel og den dertil knyttede gebyrstigning.

Tabel 1: Gebyrstigning for indsamling og behandling af affald per bolig ekskl. Moms

Omkostninger i kr. per år ekskl. moms	I dag	Beslutningsgrundlaget 5 meter fra skel	Byrådets beslutning 20 meter fra skel
Omkostning for indsamling og behandling per bolig	694	720	920
Gebyrstigning per bolig i forhold til i dag		26	226

Opdaterede anlægsudgifter

Anlægsudgifterne i det oprindelige beslutningsgrundlag er efter et år blevet opdateret og fremgår af tabel 2.

Tabel 2: Anlægsudgifter til udrulningen af det nye indsamlingssystem

Samlede anlægsudgifter 2018-2020 i kr. ekskl. Moms	Oprindeligt beslutningsgrundlag	Opdateret økonomi
Investeringer i beholdere inkl. biospand	19.808.600	21.300.000
Omlastestation	4.000.000	6.000.000
Projektstillinger og interne timer	0	2.200.000
Konsulenthjælp og uforudsete udgifter	0	500.000
Sum	23.808.600	30.000.000

De væsentligste justeringer er ifm. indkøb af flere papir, - metal, - og plastbeholdere og opdatering af budgettet til etablering af omlastestation. Der er endvidere udgifter til projektstillinger, konsulenthjælp og uforudsete udgifter.

Ud over disse omkostninger kan systemet også indføres hos de kommunale institutioner. Forsyning Helsingør vil indkøbe beholdere og finansiere udgifterne over de kommunale institutioners gebyr.

Kommunikation

Kommunikation er meget vigtig i forhold til at øge serviceniveauet for den enkelte kunde og genanvendelsen af husholdningsaffaldet. Der er udarbejdet en kommunikationsstrategi, som vil understøtte hele processen fra planlægningen af kommunikationen, over selve udrulningsfasen og frem til den efterfølgende driftsfase, hvor information skal fastholde fokus på sorteringen. Kommunikationsindsats bygger på et originalt slogan "Dit affald tæller" og et grafisk designoplæg, som kan ses i vedlagte bilag.

Tidsplan

Forsyning Helsingør planlægger, at udrulle de nye beholdere til enfamilieboliger i efteråret 2018. Derefter sommerhuse og til sidst i bykernen senest i 2020. Implementering i etageboliger kører parallelt med individuelle løsninger i hele perioden. Se vedlagte bilag.

Nyt regulativ for husholdningsaffald

Høring af udkast til nye regulativer for husholdningsaffald og erhvervsaffald er netop afsluttet. Det forventes, at Byrådet vedtager de nye regulativer den 27. november 2017, uden væsentlige ændringer.

Afsætning af metal, plast og madaffald

Forsyning Helsingør er i gang med at indhente tilbud på salg af metal til genanvendelse. Ny kontrakt forventes at træde i kraft pr. 1. januar 2018.

Et EU-udbud om behandling af madaffald er under udarbejdelse og vil blive udbudt ved årsskiftet. Plast indsamlet fra husstande forventes at blive afsat via vores samarbejde med Norfors.

Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

17. Brugerundersøgelse på Skibstrup Affaldscenter

Bilag 18.1 Brugerundersøgelse på SAC

Brugerundersøgelsen på Skibstrup Genbrugsplads fastlægger grundlaget for erhvervs betaling til genbrugspladsen.

I lighed med tidligere år har JHN Processor for Forsyning Helsingør i ugerne 34 og 35 sammen gennemført en brugerundersøgelse på genbrugspladsen.

Der er iht. affaldsbekendtgørelsen pligt til, at der årligt gennemføres en brugerundersøgelse for at sikresammenhæng mellem mængden af affald, som virksomhederne afleverer til genbrugspladsen, og den pris, som virksomhederne betaler.

Brugerundersøgelsen og resultaterne i rapporten danner grundlag for fastsættelsen af erhvervsbetaling af administrations- og genbrugspladsgebyrer for 2018.

Brugerundersøgelsens hovedresultat opgør fordelingen af brugernes afleverede affaldsfraktioner og -mængder mellem private husstande, håndværkervirksomheder og øvrige virksomheder.

Private husstande står for 86 % af den samlede mængde affald i løbet af en uge og virksomhederne 14 %.

Målt i antal besøgende står private husstande for ca. 92 % og 8 % af besøgende er erhverv.

Direktionen vil på mødet orientere om hovedresultaterne fra brugerundersøgelsen på mødet.

Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

18. Kundeopkrævning 2018

I forbindelse med udsendelse af seneste regninger er samtlige kunder blevet varslet om ændret kundeopkrævning for 2018 samt indførelse af nye betalingsgebyrer.

I forhold til at vi har udsendt denne information/varsel til ca. 35.000 kunder, har vi modtaget under 100 klager og indsigelser fra kunderne. De fleste af disse har efter dialog om mulighederne med den nye opkrævning, herunder at der også i 2018 vil være et gratis alternativ, mere eller mindre accept dette. Hvorvidt der er enkelte kunder, som ønsker at klage til Center for Klageløsning og/eller forbrugerombudsmanden vides endnu ikke.

Vi er i dialog med vores systemleverandør KMD for omlægning af kundesystemerne og tidsplanen følges indtil videre frem mod lancering i det nye år.

Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

19. Fjernaflæsningsprojekt

Der udestår pt. 121 vandmålere at blive opsat grundet kundernes manglende vilje til at give adgang for at udskifte nuværende måler. Arbejdet med udskiftning af disse fortsætter og forventes færdiggjort ved udgangen af året/primus 2018.

Herudover udestår der ca. 50 målere, hvor kunderne nægter adgang for udskiftning af måleren grundet flere forskellige årsager. Vi vil i løbet af november måned tage kontakt til politi og foged for herigennem at sikre adgang for udskiftning af måleren. Vi vil ligeledes kontakte og orientere Helsingør Kommune, socialforvaltningen, således at de er orienteret og evt. kan være med ved besøg på adresserne, dersom de måtte ønske dette.

Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

20. Afregning af Solceller

Som led i overgangen til engrosmodellen i april 2016, er det efterfølgende el-leverandøren som har ansvaret for at sende den samlede elregning til kunderne, dvs. inkl. nettransport, afgifter, PSO mv. En del af arbejdet med dette har krævet og fordret en særlig aflæsning og afregning pr. skæringsdato'en for overgangen til engrosmodellen, den 1. april 2016. For alle øvrige el-kunder har der ikke været de store problemer med dette, men desværre har kunder med et solcelleanlæg haft og oplevet store problemer.

Dels fordi deres el-produktion fra solcellerne efter reglerne kun kan opgøres (og afregnes) årligt og dels fordi vores systemleverandør KMD har haft systemmæssige udfordringer og problemer. Vi har i dag 155 kunder med sådanne solcelleanlæg i Forsyning Helsingør og indtil oktober 2017 var vi desværre ikke i stand til at afregne disse kunder korrekt.

KMD har nu løst de systemmæssige problemer og vi er derfor nu begyndt at afregne hver af disse kunder, men arbejdet er tidskrævende og kræver at vi kontrollerer hver eneste afregning i den forbindelse. Vi har skrevet til samtlige kunder om dette og arbejdet forventes færdigt inden udgangen af 2017.

Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

Styringsmæssige relationer

21. Nordkøb A/S

Direktionen vil på mødet orientere om arbejdet med indkøbsselskabet.

Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

22. Bestyrelsesmøde i Forsyning Helsingør Elhandel A/S

Direktionen orienterer om bestyrelsesarbejdet.

Der afholdes møde i Elhandel A/S den 17. november 2017.

23. Bestyrelsesmøde i Helsingør Kraftvarmeværk A/S

Direktionen orienterer om bestyrelsesarbejdet.

Der afholdes i Helsingør Kraftvarmeværk A/S den 17. november 2017.

24. Bestyrelsesmøde i Scanenergi koncernen

Direktionen orienterer om bestyrelsesarbejdet.

Bestyrelsen tog orienteringen til efterretning.

25. Beslutning om fravigelse af tavshedspligten

Bestyrelsen skal beslutte på hvilke dagsordenpunkter tavshedspligten skal fraviges.

Formand og direktion indstiller, at

- Tavshedspligten fraviges alle punkter undtaget pkt. 4-7 hvor resumé udarbejdes og punkt 12 og 13.

Bestyrelsen tiltrådte indstillingen.

26. Kommunikation

Formand og direktion vil fremlægge forslag til kommunikation, som anbefales offentliggjort på baggrund af bestyrelsesmødet.

Der udarbejdes pressemeddelelse om valg af eksternt bestyrelsesmedlem og budget 2018.

27. Mødeplan 2017

Mødeplan for Forsyning Helsingør A/S, Forsyning Helsingør Service A/S, Forsyning Helsingør Varme A/S, Forsyning Helsingør Affald A/S og Forsyning Helsingør Elnet A/S

Tirsdag den 12. december kl. 13.00 – 16.15

28. Eventuelt

Intet at berette.

Nettoomsætning og driftsresultat

Nedenfor er vist koncernens samlede resultatopgørelse før skat, før koncernelimineringer pr. 30. september 2017.

Samlet resultatopgørelse for koncernen, mio.kr.	Realiseret september ÅTD 2017									
	FH Elnet A/S	FH Elhandel A/S	FH Gadelys & El-Service A/S	FH Varme A/S	Helsingør Kraftvarmeværk A/S	FH Vand A/S	FH Spildevand A/S	FH Affald A/S	FH Service A/S	Samlet
Nettoomsætning i alt	20,9	13,8	7,2	87,3	96,4	25,0	73,0	52,9	68,2	444,5
Direkte omkostninger	-6,7	-10,3	-4,3	-58,0	-86,1	-2,7	-10,2	-34,6	-0,3	-213,2
Bruttoresultat	14,2	3,5	2,9	29,3	10,3	22,3	62,7	18,3	67,9	231,3
Personaleomkostninger	-1,9	0,0	-1,6	-5,0	-3,4	-4,6	-8,7	-6,8	-55,6	-87,7
Andre eksterne omkostninger	-2,1	-2,0	-0,5	-7,1	-3,9	-1,2	-11,9	-8,8	-16,4	-53,9
Af- og nedskrivninger	-5,5	-0,7	0,0	-17,3	-2,8	-16,3	-42,1	-2,8	-1,4	-88,8
Resultat før finansielle poster	4,6	0,8	0,8	-0,2	0,2	0,2	0,1	0,0	-5,6	0,9
Finansielle poster, netto	0,0	0,0	0,0	0,2	-0,2	-0,3	0,0	0,0	6,5	6,2
Resultat før skat	4,6	0,8	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	7,1

Den samlede nettoomsætning inklusive over/underdækninger udgør 444,5 mio. kr.

Det samlede resultat før skat udgør 7,1 mio. kr.

Forsyning Helsingør A/S
[ENHED]
Haderslevvej 25
3000 Helsingør

Email: fh@fh.dk
Web: www.fh.dk
Tlf.: + 45 48 40 50 50

Dato: 05/10/2017

Fjernvarmekampagne

Kære bestyrelse

Som omtalt og lovet på seneste bestyrelsesmøde i Hornbæk sendes her kort information inkl. foto's om vores nye tiltag på varmeområdet. Alle personer på billederne er fra Helsingør Kommune.

Information /branding kampagnen

I løbet af efteråret vil vi starte en kampagne med vores nye varmekoncept. Vi starter kampagnen med en information /brandingkampagnen. Grunden til det er, at vi ønsker, at folk i Helsingør Kommune får et bedre kendskab til fjernvarme generelt. Igennem information /brandingkampagnen ønsker vi at skabe en nysgerrighed og vække et behov for fjernvarme for derved at få folk til at undersøge hvad fjernvarme er. At få folk til at læse mere om fjernvarme og vores nye koncept på vores nye side på fh.dk, og derigennem blive overbeviste om, at fjernvarme er løsningen for dem.

Information /brandingkampagnen vil være både offline og online – dvs. synlig i bybilledet samt på online platforme som facebook, hjemmeside og andre online sider.

Informationskampagne – introduktionsfasen - en cocktail af lidt humør og bar- nelogik

Vi skaber nærvær ved at bruge lokale børn med små sjove tekster, som gerne skal få smilet frem hos folk.



Læs mere om fremtidens fjernvarme på fh.dk

 **FORSYNING
HELSINGØR**
VARME FOR FREMTIDEN



Læs mere om fremtidens fjernvarme på fh.dk

 **FORSYNING
HELSINGØR**
VARME FOR FREMTIDEN



Læs mere om fremtidens fjernvarme på fh.dk

 **FORSYNING
HELSINGØR**
VARME FOR FREMTIDEN



Læs mere om fremtidens fjernvarme på fh.dk

 **FORSYNING
HELSINGØR**
VARME FOR FREMTIDEN

Brandingkampagne – mere faktuel - rationelle/økonomi

Informationskampgangen bliver understøttet af brandingkampagnen, som kommer med mere faktuelle oplysninger fra nuværende og potentielle varmekunder. Det er også lokale mennesker, som vi håber, skaber nærvær og gør at potentielle kunder kan spejle sig i dem. At man får lyst til at finde ud af, hvad fjernvarme er og kan.



Læs mere om fremtidens fjernvarme på fh.dk



Læs mere om fremtidens fjernvarme på fh.dk



Læs mere om fremtidens fjernvarme på fh.dk



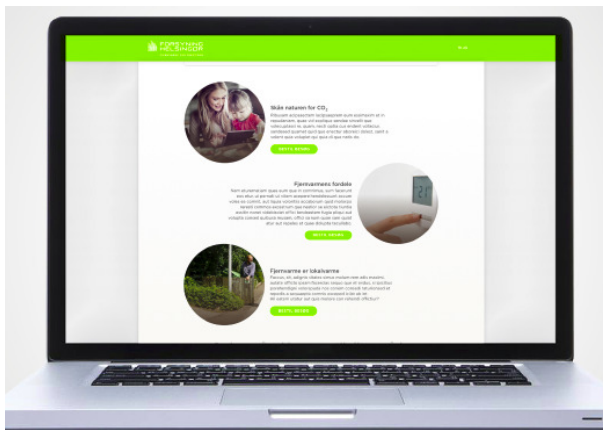
Læs mere om fremtidens fjernvarme på fh.dk



Egen landingpage på fh.dk

Vi laver en ny side på fh.dk, som i første omgang vil fokusere på at understøtte information / branding-kampagnen. Den skal sørge for, at kunden får den rigtige information – blive nysgerrig og få den information, der skal til for at blive overbevist om at vælge fjernvarme.

Når vi i starten af 2018 starter salgskampagnen, vil hjemmesiden understøtte salgskampagnen. Så det man ser i bybilledet på plakater og busser, også vises på hjemmesiden, Facebook og andre online platforme. Der arbejdes i øjeblikket på den nye side, så vi kan desværre ikke vise det færdige produkt endnu. Dog vil siden være lidt i stil med billederne nedenfor.



Salgskampagnen

Vi har nu vækket kundens nysgerrighed og givet kunden nok information om, at fjernvarme er den rigtige løsning. Derfor går vi nu i gang med salgsfasen – den endelige købsbeslutning. Og så kommer vi med et tilbud, som de ikke kan sige nej tak til. Nedestående kampagnebilleder er fra ide-fasen – de er ikke færdiglavede.

Salgskampagnen vil bestå af offline/online markedsføring, husstandsdeling/personligt brev, skiltning i nye områder, events, skilte på FH biler og renovationsvogne, personligt besøg, en økonomisk beregner på hjemmesiden m.m.

En fjernvarmeløsning der kan mærkes

Du skal ikke have penge op af lommen – du skal bare sige ja tak, og så er du et fremtidsikret fjernvarmeanlæg niger

Forsyning Helsingør Fjernvarmeløsning	
- UVR	25.000 kr.
- Installation	10.000 kr.
- Aftryk/afblending	8.500 kr.
- Tilslutning	22.500 kr.
Pris	66.000 kr.
Din betaling	0 kr.*

Din betaling 0 kr.*

FORSYNING HELSINGØR
VARME FOR FREMTIDEN

*Hvis du siger ja tak til fjernvarme betaler du 0 kroner her og nu. Betalt 10.000 kr. installation, aftryk/afblending og tilslutning i alt 66.000 kroner incl. moms, betaler du via et fast månedligt serviceabonnement.

Få fjernvarme installeret for

0 kr.*

*Hvis du siger ja tak til fjernvarme betaler du 0 kroner her og nu. Betalt 10.000 kr. installation, aftryk/afblending og tilslutning, i alt 66.000 kroner incl. moms. Betaler du via et fast månedligt serviceabonnement.

FORSYNING HELSINGØR
VARME FOR FREMTIDEN

Dit varmeforbrug kan blive væsentlig reduceret

16.326,-

12.355,-

Din varmeforbrug kan blive reduceret til 3.971 kr. pr. år.

FORSYNING HELSINGØR
VARME FOR FREMTIDEN

Ring på 12 34 56 78 eller kom mere på fh.dk



Priser

For eksisterende kunder som ønsker at vi overtager ansvar for vedligeholdelse og styring af fjernvarmeuniten vil det koste 225 kr. pr. måned i 2018. Heri inkluderet arbejds løn, materiale mv. og den enkelte unit vil blive serviceret hver 3 år.

For nye kunder som ønsker tilslutning til fjernvarme vil det koste 0 kr. i tilslutning, 250 kr. pr. måned for servicering og vedligeholdelse af fjernvarmeuniten samt selvfølgelig betaling for den varme der aftages. I disse beløb indgår også bortskaffelse af nuværende olie- eller gasfyr samt afkobling fra gasnettet eller olietank (ikke nedgravet eller hvor miljø eller andre forhold kræver særlig behandling).

FÆLLES LEVERINGSBETINGELSER

for

Forsyning Helsingør A/S



Indholdsfortegnelse

1. Forord.....	3
2. Indledende betingelser	4
2.1. Oversigt	4
2.2. Kundens indtræden i aftalen.....	4
2.3. Til- og fraflytning	4
3. Betalingsbetingelser og restanceprocedure	5
3.1. Betalingsbetingelser	5
3.2. Overskridelse af betalingsfristen	5
3.3. Restance for spildevand og affald.....	5
3.4. Forsyningsafbrydelse	6
3.5. Genåbning.....	6
3.6. Restanceinddrivelse.....	6
3.7. Restanceinddrivelse i forbindelse med fraflyttet kundeforhold	6
4. Depositum og sikkerhedsstillelse.....	7
5. Takster og gebyrer	7
5.1. Ændring af priser, gebyrer og andre vilkår	8
6. Kundens udtræden	8
7. Persondata	8
8. Ansvar	9
8.1. Kundens ansvar overfor Forsyning Helsingør	9
8.2. Ansvarsfritagelse for Forsyning Helsingør	9
8.3. Ansvarsfritagelse for andre særlige situationer.....	9
9. Tilsyns – og klagemulighed.....	9
10. Ikrafttræden og ændring.....	10

1. Forord

Disse fælles leveringsbetingelser beskriver forholdet mellem Forsyning Helsingør-koncernen, v/Forsyning Helsingør A/S, Haderslevvej 25, 3000 Helsingør og forsyningens el-, varme-, vand-, spildevand- og affaldskunder.

Det fremgår af betingelserne, hvilke forpligtelser der gælder for begge parter i forbindelse med Forsyning Helsingørs løbende levering af el, varme, vand/spildevand og affald til kunden.

Betingelserne er udarbejdet i overensstemmelse med gældende lovgivning samt praksis for el-, varme-, vand-, spildevand- samt affaldsområdet vedrørende takster, gebyrer og leveringsbestemmelser, som alle kan findes Forsyning Helsingørs hjemmeside www.fh.dk.

Forsyning Helsingørs aktiviteter er udskilt i en række selvstændige aktieselskaber, som alle er omfattet aftalegrundlaget mellem Forsyning Helsingør og kunden, alt efter hvilke forsyningssydelser, som kunden aftager fra Forsyning Helsingør.

Forsyning Helsingør omfatter nedenstående selskaber og disse fælles betingelser er derfor også gældende for:

- Forsyning Helsingør A/S (moderselskab)
- Forsyning Helsingør Elnet A/S
- Forsyning Helsingør Elhandel A/S
- Forsyning Helsingør Varme A/S
- Helsingør Kraftvarmeværk A/S
- Forsyning Helsingør Vand A/S
- Forsyning Helsingør Spildevand A/S
- Forsyning Helsingør Affald A/S
- Forsyning Helsingør Service A/S

I tilfælde af en tvist imellem kunden og forsyningsselskabet vedrørende nærværende leveringsbetingelser, skal sagen anlægges over for det respektive forsyningsselskab, som tvisten angår.

Ud over disse betingelser, gælder specifikke leveringsvilkår for de enkelte forsyningsselskaber. De enkelte selskabers regulativer, vedtægter og tekniske bestemmelser er tilgængelige på Forsyning Helsingørs hjemmeside: www.fh.dk

2. Indledende betingelser

2.1. Oversigt

I aftaleforholdet mellem Forsyning Helsingør og kunden gælder betingelserne og en eventuel individuel aftale mellem parterne. Derudover omfatter aftaleforholdet de specifikke leveringsbestemmelser og gældende takstblad for forsyningsområderne.

2.2. Kundens indtræden i aftalen

I forbindelse med tilslutning af en ejendom til en eller flere af Forsyning Helsingørs forsyningsanlæg, og ved ejer-/lejeskifte sender Forsyning Helsingør et "velkomstbrev" til kunden med oplysning om kundens indtræden i aftaleforholdet.

Hvor det er teknisk muligt, skal betaling for el, varme, vand/spildevand eller affald ske i et direkte kundeforhold mellem Forsyning Helsingør og brugerne af den enkelte enhed, uanset om Kunden er ejer, andelsbolighaver eller lejer.

Kunden skal ved etablering af kundeforholdet oplyse Forsyning Helsingør om, hvorhen Forsyning Helsingør skal sende regninger og anden korrespondance vedrørende kundeforholdet.

2.3. Til- og fraflytning

Til- og fraflytning meddeles via www.fh.dk eller ved personligt fremmøde i Forsyning Helsingørs kundeservice.

I forbindelse med ejer-/lejeskifte fjernaflæser Forsyning Helsingør automatisk forbrug af måler, på det oplyste tidspunkt for flytning, eller så snart der er modtaget en til-/fracflytnings meddelelse.

Hvis fjernaflæsning ikke er muligt, aflæser kunden måleren ved fraflytning og giver Forsyning Helsingør oplysninger til brug for flytteafregning elektronisk via hjemmesiden www.fh.dk eller ved kontakt til Forsyning Helsingørs kundeservicecenter. Forsyning Helsingør fortager endelig flytteafregning af kunden inklusiv eventuelle øvrige restancer på ejer/lejemålet.

Den hidtidige ejer/lejer er forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil ejerforholdet ophører og overgår til den nye ejer/lejer, og Forsyning Helsingør har modtaget meddelelse herom sammen med måleraflysning.

For mere information om Forsyning Helsingørs persondatapolitik, se Forsyning Helsingørs hjemmeside www.fh.dk.

3. Betalingsbetingelser og restanceprocedure

3.1. Betalingsbetingelser

Regninger fra Forsyning Helsingør skal betales inden for den frist, der er angivet på regningen. Såfremt der ikke betales inden den af Forsyning Helsingør angivne betalingsfrist, påløber der renter efter renteloven.

Forsyning Helsingør er berettiget til a conto opkrævning. A conto beløb kan opkræves som lige store rater.

A conto opkrævningen kan ændres, hvis Forsyning Helsingør vurderer, at der vil ske en ændring i betalingen for den samlede ydelse. En sådan ændring kan også foretages efter kundens anmodning.

Antallet af og intervallet for udsendelse af a conto opkrævninger kan ændres efter gældende regler. Det til enhver tid gældende interval for a conto opkrævninger fremgår af Forsyning Helsingørs hjemmeside www.fh.dk.

Forsyning Helsingør kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som kunden måtte have til Forsyning Helsingør.

Der opkræves gebyr for udsendelse af regninger på papir til brug for betaling via girokort.

Kunden kan mod gebyr modtage kopi af en afregning.

Kunden er til enhver tid forpligtet til at meddele Forsyning Helsingør enhver ændring, der har indflydelse på afregningen.

3.2. Overskridelse af betalingsfristen

Overskrider kunden betalingsfristen, vil der efter 10 dage blive fremsendt 1. rykkerbrev med ny betalingsfrist.

Der pålægges gebyr for rykker, der dækker Forsyning Helsingørs omkostninger som følge af restancen. Gebyr med eventuelle renter vil fremgå af regningen.

Hvis regningen stadig ikke betales rettidigt, udsender Forsyning Helsingør efter yderligere 10 dage 2. rykkerbrev med lukkervarsel, se afsnit 3.4. Der opkræves et nyt rykkergebyr til dækning af Forsyning Helsingørs omkostninger.

3.3. Restance for spildevand og affald

Ved restance for spildevand og affald følger Forsyning Helsingør ikke lukkeprocedure i afsnit 3.4. Efter Forsyning Helsingør har sendt 2 rykkerbreve til kunden, sender Forsyning Helsingør restancen direkte til inddrivelsesmyndigheden, medmindre restancen betales kontant, eller der aftales en afdragsordning.

3.4. Forsyningsafbrydelse

Lukkevarslingsbrevet indeholder oplysning om dato og tidsinterval for lukning af forsyningen.

Det fremgår af lukkevarslingsbrevet, at forsyningen vil blive afbrudt, medmindre kunden senest på den angivne sidste betalingsdato har:

- Betalt alle forfaldne regninger med påløbne omkostninger
- Indgået aftale om betalingsordning for alle forfaldne regninger med påløbne omkostninger
- Stillet depositum eller anden tilfredsstillende sikkerhedsstillelse for betalingen for fremtidig forsyning, eller

Forsyning Helsingør opkræver gebyr herfor. Se hertil gebyroversigten i pkt.5.

Kunden kan som udgangspunkt ikke få en betalingsordning, hvis lukkevarselsbrevet er begrundet i, at en tidligere betalingsordning er misligholdt.

Forsyningen afbrydes uden yderligere varsel, hvis fristen for betaling eller sikkerhedsstillelse i 2. rykkerbrev overskrides.

Kan Forsyning Helsingør ikke få adgang til måleren indenfor Forsyning Helsingørs normale arbejdstid, skal kunden betale meromkostningerne.

Hvis Forsyning Helsingør ikke får adgang til måleren i forbindelse med lukning, kan adgang til måler opnås med fogedens hjælp. Kunden skal betale de omkostninger, der er forbundet hermed, se hertil gebyroversigten i afsnit 5.

3.5. Genåbning

Genåbning til forsyningen efter afbrydelse som følge af manglende betaling vil først finde sted, når restancen med påløbne omkostninger er betalt, *eller* der er indgået aftale om betalingsordning for alle forfaldne regninger med påløbne omkostninger, *eller* der er stillet depositum eller anden tilfredsstillende sikkerhedsstillelse for betalingen for fremtidig forsyning. Tidspunkt for genåbning vil ske snarest herefter og senest 1 arbejdsdag efter.

Kunden skal til enhver tid betale omkostningerne til lukning og genåbning af forsyningen, hvor kundens forhold begrunder lukning og genåbning.

3.6. Restanceinndrivelse

Efter lukning af forsyningen kan restancen overføres til inddrivelsesmyndigheden, medmindre restancen betales kontant, eller der aftales en afdragsordning.

3.7. Restanceinndrivelse i forbindelse med fraflyttet kundeforhold

Er kunden i restance ved en fraflytning, vil sagen blive overdraget til inddrivelsesmyndigheden, medmindre restancen betales kontant, eller der aftales en afdragsordning.

Hvis kunden flytter til en ny adresse indenfor Forsyning Helsingørs forsyningsområde, kan restancen efter omstændighederne indgå i vurderingen af, om der er grundlag for at stille krav om depositum for fremtidig forsyning ved etablering af nyt kundeforhold.

4. Depositum og sikkerhedsstillelse

Forsyning Helsingør er berettiget til at forlange depositum eller anden tilstrækkelig sikkerhed for fremtidig betaling, når Forsyning Helsingør i den konkrete situation vurderer, at kunden gentagne gange har overskredet betalingsfristen væsentlig, kan forvente manglende betalingsevne, eller betalingsvillighed for fremtidige betalinger og dermed kommer i restance.

Undlader kunden efter påkrav at stille sikkerhed, er Forsyning Helsingør berettiget til at afbryde forsyningen, efter at kunden skriftligt er blevet varslet om afbrydelsen. Eventuelle følger af en afbrydelse - foretaget efter ovennævnte fremgangsmåde er Forsyning Helsingør uvedkommende.

Forsyning Helsingør tilbagebetaler et stillet depositum, når kunden igennem et år har betalt rettidigt, medmindre Forsyning Helsingør i den konkrete situation på ny vurderer, at der fortsat foreligger en nærliggende risiko for tab.

5. Takster og gebyrer

Forsyning Helsingørs takster og gebyrer fremgår af de aktuelle takstblade og gebyroversigt på Forsyning Helsingørs hjemmeside www.fh.dk.

Forsyning Helsingør kan bl.a. opkræve følgende gebyrer:

- | | |
|--------------------------------------|--|
| - Rykkerskrivelser* | - Fogedforretning, |
| - Inkassomeddelelser* | - Gebyr for papirregning med girokortindbetaling |
| - Lukkebesøg* | - Udskrift af regningskopi |
| - Etablering af nyt afbrydelsespunkt | - Skønnet aflæsning |
| - Fjernbetjent afbrydelse* | - Flytteopgørelse |
| - Fjernbetjent gentilslutning | - Målerundersøgelse |
| - Betalingsordning* | - Nedtagning af måler |
| - Genoplukning | - Genetablering af måler |
| - Ubertigtet forbrug | - Udbringning af måler |
| - Aflæsningsbesøg | - Ekstraordinær måleraflæsning med regning |
| - Selvaflæsningskort, rykker | - |

* Momsfrie gebyrer

Forsyning Helsingør udarbejder takstblade for de enkelte forsyningsarter under hensyntagen til gældende regler for de respektive forsyningsområders retningslinjer om takstfastsættelser.

Kommunalbestyrelsen i Helsingør Kommune godkender takstbladene, hvor det er påkrævet efter gældende lovgivning (vand, spildevand og affald). Takstblad for fjernvarme og el anmeldes til Energitilsynet.

Forsyning Helsingør oplyser såvel *ejer* som *lejer* med direkte kundeforhold om ændringer af takster efter gældende regler.

Forsyning Helsingør er momsregistreret og alle bidrag pålægges moms efter sædvanlige regler herom.

5.1. Ændring af priser, gebyrer og andre vilkår

Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Forsyning Helsingørs levering af sine ydelser i henhold til aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionselskaber eller lignende:

- For at imødekomme inflation regnet fra den 1. januar 2017 (indeks 100)
- Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis
- Ved produktændringer
- For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundefærd i forbindelse med administration af aftalen.

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

6. Kundens udtræden

Udtrædelse er til enhver tid begrænset af lovgivningen og anden administrativ praksis. Særlige bestemmelser om udtræden kan fremgå af den enkelte forsyningsarts specifikke leveringsbestemmelser. Kunden har på udtrædelsestidspunktet pligt til at betale samtlige udestående restancer til Forsyning Helsingør.

7. Persondata

Forsyning Helsingør behandler de særlige personoplysninger og data, som Forsyning Helsingør indhenter og behandler i forbindelse med sit virke, i overensstemmelse med de gældende regler for behandling af personoplysninger. Yderligere oplysninger om Forsyning Helsingørs persondatapolitik kan findes på Forsyning Helsingørs hjemmeside www.fh.dk.

8. Ansvar

8.1. Kundens ansvar overfor Forsyning Helsingør

Forsyning Helsingør og kunden er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler om erstatning, medmindre andet er fastsat i nærværende leveringsbetingelser eller følger af aftaleforholdet i øvrigt.

Kunden bærer ansvaret for skade på Forsyning Helsingørs ejendom, såfremt det kan påvises, at skaden skyldes fejl eller forsømmelser fra kundens side.

8.2. Ansvarsfritagelse for Forsyning Helsingør

Forsyning Helsingør er uden ansvar for følgerne af en afbrydelse, hvis der ikke er handlet med forsæt eller grov uagtsomhed.

Forsyning Helsingør er heller ikke ansvarlig for driftstab, avancetab eller andet indirekte tab overfor erhvervsdrivende. Disse kunder opfordres til at tegne en driftstabsforsikring.

Forsyning Helsingør er under alle omstændigheder ansvarsfri, for følgevirkninger af svigtende levering opstået ved naturkatastrofer, krig, oprør, terror, hærværk, brand, eksplosioner, forsyningsusikkerhed, arbejdskonflikter eller andre forhold, som er udenfor Forsyning Helsingørs kontrol.

8.3. Ansvarsfritagelse for andre særlige situationer

Forsyning Helsingør er under alle omstændigheder ansvarsfri i tilfælde af sprængningsarbejder på skadestedet, ledningsbrud som følge af en kombination af høje kuldegrader og storm, saltbelægning, overspænding som følge af torden, eksplosion, nedstyrtning af luftfartøjer eller dele heraf, selvkørende maskiner, Edb-manipulation samt skade/tab, der direkte eller indirekte står i forbindelse med atomkernereaktioner (fission, fusion og radioaktiv stråling), hvad enten skaden indtræder i krigs- eller fredstid.

9. Tilsyns – og klagemulighed

I tilfælde af en tvist mellem kunden og Forsyning Helsingør om forhold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til Forsyning Helsingør. Forsyning Helsingør vurderer herefter sagen. Kunden kan oprette en klage ved at sende en e-mail til kundeservice@fh.dk, sende et brev til: Forsyning Helsingør, Kundeservice Haderslevvej 25, 3000 Helsingør eller ved personlig aflevering af klagen til Forsyning Helsingørs kundeservice.

Hvis kunden ikke er tilfreds med den af Forsyning Helsingør meddelte vurdering, kan kunden indbringe klagen til den derved kommende tilsyns- og klagemyndighed.

Tilsyns- og klagemyndigheden på energiområdet varme og el er:

Energitilsynet
Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

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

Energiklagenævnet
Frederiksborggade 15
1360 København K

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

Forbrugerklager vedrørende tvister med forsyningen for så vidt angår el, varme, vand/spildevand og Affald kan rettes til:

Konkurrence – og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby.

10. Ikrafttræden og ændring

Nærværende fælles leveringsbetingelser træder i kraft den 17. november 2017.

Leveringsbetingelserne kan til enhver tid erstattes med et nyt, der er udarbejdet efter gældende regler og love og godkendt af Forsyning Helsingørs bestyrelse.

Leveringsbetingelserne er godkendt i Forsyning Helsingørs bestyrelse den 16. november 2017.

Affaldssortering

FORSYNING HELSINGØR

ESSENSEN



FORSYNING HELSINGØR

DIT AFFALD TÆLLER

PAYOFF

Payoff'et med kampagnens slogan har fået sin egen identitet. Det kan indgå selvstændigt på alle medier på tværs af kampagnen. Payoff'et er vist i to farver fra Forsyning Helsingørs designmanual. Typografien er Days.



SKRIFTTYPER, FARVER OG PIKTOGRAMMER

Generelt anvendes skrifttyper og farver fra Forsyning Helsingørs designmanual. Dog vil farverne fra KL's piktogramsystem blive brugt i tilknytning til de enkelte ikoner for de forskellige affaldstyper.



Dit affald tæller!

Sortér dit affald - så gør du en forskel



FORSYNING HELSINGØR
ENERGI VAND AFFALD

Udkast til generelt banner

Dit affald tæller!

Dit madaffald gi'r gødning og go' energi



FORSYNING HELSINGØR
DIT AFFALD TÆLLER

Udkast til fraktionsbannere

Dåser, dimser og dingener - dit metal kan bruges igen

Dit affald tæller!



FORSYNING HELSINGØR
DIT AFFALD TÆLLER

Dit
affald
tæller!

SORTERINGSVEJLEDNING

Sådan sorterer du dit affald

Metal



Metal er

- Konservesdåser
- Foliebakker
- Dåser uden pant
- Metallåg
- Stanniol
- Kapsler fra fyrfadslys
- Brugt værktøj

HUSK!

Ped modit veles
dolum quam hiliq
uas venis Et, vo
lumqui aut ped

Metal kan bruges igen og igen.
Har der været mad i, så giv det et let
skyl, inden du afleverer det.



Deponi mv.
indvejning

Åbningstider:
Hverdage 8-14

Genbrugsplads

Nordsjællands
Brandskole

BRUGER-
UNDERSØGELSE

Brugerundersøgelse Skibstrup Affaldscenter

Forsyning Helsingør

Rekvireret af: Forsyning Helsingør
Udfærdiget af: JHN Processor v.
Jacob Høg Nyborg
august-september 2017

JHN
PROCESSOR
Analyse & Rådgivning

Indholdsfortegnelse

1	Baggrund	3
2	Formål	3
3	Konklusion.....	4
4	Resultater.....	5
4.1	Fordeling af affaldsmængder mellem brugertyper	5
4.2	Gennemsnitsbrugere i kilo.....	7
4.3	Besøgstal for en uges åbningstid	8
4.4	Erhvervsaffaldets fordeling i kilo	9
4.5	Brugernes boligtype.....	10
4.6	Tilmeldte virksomheder	11
Bilag.....	12

1 Baggrund

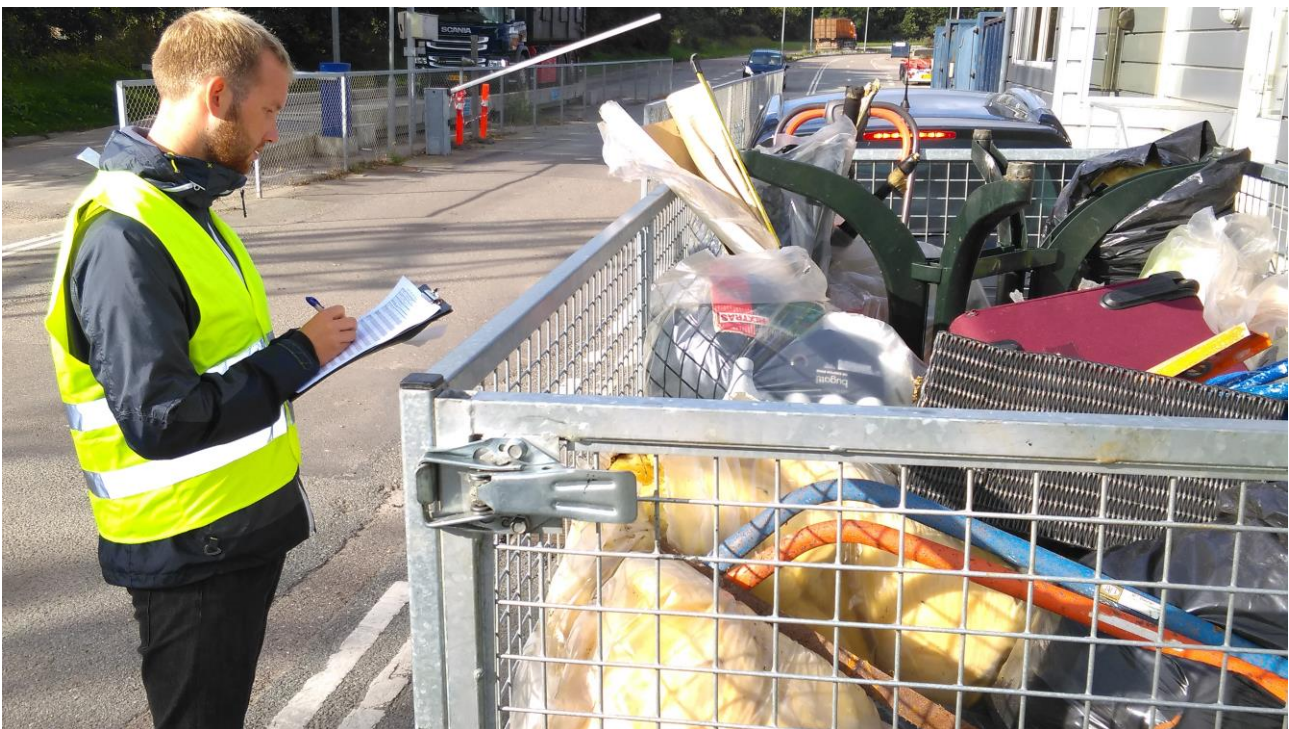
Forsyning Helsingør og JHN Processor har sammen gennemført en brugerundersøgelse på Skibstrup Affaldscenter over en periode på seks dage fordelt mellem uge 34 og 35.

2 Formål

Brugerundersøgelsens hovedresultat opgør fordelingen af brugernes afleverede affaldsfraktioner og -mængder mellem private husstande, håndværkervirksomheder og øvrige virksomheder.

Forsyning Helsingør kan herefter beregne fordelingen af omkostninger brugertyperne imellem og beregne gebyrerne for virksomhedstyperne og private husstande.

Registrering af affald



3 Konklusion

Resultaterne i rapporten kan bruges som grundlag for beregningen af gebyrer i 2018. Resultaterne er beregnet, så de svarer til en hel uges åbningstid.

Følgende kan opsummeres:

- Tabel 1 viser den relative fordeling af affaldsmængder opdelt på fraktioner mellem private husstande og virksomheder for Skibstrup Affaldscenter. Tabel 1 kan bruges til at fordele omkostninger, der vedrører affaldshåndtering, typisk behandlings- og transportomkostninger. Den sidste linje i tabellen viser den relative fordeling af de totale affaldsmængder mellem private husstande og virksomheder. Ved brug af totalen i tabel 1 tages der dog ikke højde for, at der er forskellige håndteringsomkostninger ved de forskellige affaldsfraktioner, men er udelukkende en mængdefordeling.
- Tabel 2 viser, hvor meget affald opdelt på fraktioner private husstande og virksomheder medbringer pr. besøg. Tabellen viser, at virksomhederne generelt kommer med større læs i gennemsnit end de private husstande. Denne tabel kan bruges til at beregne, hvad et enkelt besøg koster for de forskellige brugertyper. Den kan ikke bruges direkte til at beregne gebyrer.
- Figur 1 viser de private husstande og virksomheders besøgsfordeling. Denne tabel kan bruges til at fordele de øvrige omkostninger, der ikke vedrører omkostninger til behandling og transport af affald. Et eksempel på "en øvrig omkostning" der kan fordeles efter besøgsfordelingen, er omkostninger til pladsmedarbejderne løn. Såfremt de bruger den samme tid på at betjene en privat husstand og en virksomhed på genbrugspladsen, så er det rimeligt, at denne omkostning fordeles efter besøgsfordelingen.
- Generelt kan det fremhæves, at andelen af tilmeldte virksomheder er meget høj.
- I det medfølgende regnearksbilag findes en model til gebyrberegning. Modellen fordele to typer af omkostninger 1) håndterings- og transportomkostninger og 2) øvrige ordningsspecifikke omkostninger, på baggrund af en række mulige forskellige fordelingsnøgler.

4 Resultater

Dette afsnit viser en detaljeret opgørelse over resultaterne af de indsamlede data.

4.1 Fordeling af affaldsmængder mellem brugertyper

Tabel 1 viser den procentvise fordeling af affaldsmængder/-volumener mellem private husstande og virksomhedstyper fordelt på de enkelte affaldsfraktioner opgjort for en uges fuld åbningstid. For at udregne de estimerede mængder af affald over en uges åbningstid er de registrerede mængder opskaleret, så de svarer til mængderne afleveret på en uges åbningstid. Dette sikrer, at fordelingen mellem private husstande og virksomhedstyper er retvisende. De estimerede besøgstal er udregnet på baggrund af Forsyning Helsingørs egne tællertal for perioden 1. januar til 3. september. I undersøgelsen registrerede JHN Processor hver besøgendes brugertype, så den eksakte fordeling mellem brugertyper i undersøgelsesperioden er benyttet til at udregne estimerede besøgstal for hver brugertype i hele perioden med tællertal fra 1. januar til 3. september.

Totalen viser således den procentvise fordeling af den samlede medbragte affaldsmængde mellem de forskellige brugertyper. Den viser altså, at private husstande medbringer 86 % af den samlede mængde affald i løbet af en uge. Det man skal have i tankerne er, at tabellen ikke inddrager, at der kommer væsentligt flere private kunder end virksomheder, da tabellen blot viser fordelingen i den absolutte samlede affaldsmængde.

Tabel 1: Affaldsmængder fordelt mellem private husstande og virksomheder for Skibstrup Affaldscenter – i %

	Private husstande	Øvrige virksomheder	Håndværker 0-1 ansatte	Håndværker 2-10 ansatte	Håndværker >10 ansatte	Virk. total	Total
Haveaffald, trærødder	93%	4%	1%	1%	0%	7%	100%
Jord	92%	4%	2%	0%	2%	8%	100%
Småt brændbart	91%	4%	2%	2%	1%	9%	100%
Fjedermøbler og madrasser	91%	5%	1%	2%	2%	9%	100%
Træ	80%	7%	2%	7%	4%	20%	100%
Imprægneret træ	91%	2%	1%	2%	3%	9%	100%
Flasker og glas	96%	2%	1%	1%	0%	4%	100%
Papir	86%	4%	1%	9%	0%	14%	100%
Bøger	89%	7%	3%	1%	0%	11%	100%
Pap	86%	8%	3%	1%	1%	14%	100%
Jern, metal og kabler	83%	8%	3%	2%	4%	17%	100%
Hård plast og plastrmøbler	86%	9%	2%	2%	1%	14%	100%
Plastfolie og dunke	82%	12%	1%	2%	3%	18%	100%
Hård PVC	86%	4%	0%	6%	4%	14%	100%
Mursten, tegl og gasbeton	73%	4%	5%	11%	7%	27%	100%
Deponi	59%	17%	3%	14%	7%	41%	100%
Mineraluld	72%	12%	3%	13%	0%	28%	100%
Gips	61%	12%	18%	3%	7%	39%	100%
Dæk	82%	17%	0%	1%	0%	18%	100%
Farligt affald	92%	4%	1%	2%	0%	8%	100%
Elektronik og hårde hvidevarer	86%	11%	1%	2%	0%	14%	100%
Bilakkumulatorer	90%	10%	0%	0%	0%	10%	100%
Eternit og asbest	89%	3%	0%	3%	5%	11%	100%
Tøj og sko til genbrug	96%	4%	0%	0%	0%	4%	100%
Ting til direkte genbrug	95%	5%	0%	0%	0%	5%	100%
Total	86%	7%	2%	3%	2%	14%	100%

4.2 Gennemsnitsbrugere i kilo

I brugerundersøgelsen blev hver brugers medbragte affald registreret. Tabel 2 viser, hvor meget en gennemsnitlig bruger medbringer af affald pr. gang. Den viser, at en privat husstand i gennemsnit medbringer 100,8 kg pr. gang, mens virksomheder medbringer mellem 159 og 286,5 kg. pr. gang.

Tabel 2: Gennemsnitsbrugere i kilogram

	Private husstande	Øvrige virksomheder	Håndværker 0-1 ansatte	Håndværker 2-10 ansatte	Håndværker >10 ansatte	Virk. total	Gennemsnit
Haveaffald, trærodder	29,5	37,2	23,2	19,4	8,9	26,9	29,3
Jord	11,0	13,0	13,0	3,4	23,0	12,4	11,2
Småt brændbart	15,5	15,8	18,7	24,6	18,8	18,6	15,8
Fjedermøbler og madrasser	2,0	2,6	1,4	2,6	3,3	2,4	2,0
Træ	8,0	17,5	13,3	45,4	36,3	24,7	9,4
Imprægneret træ	1,9	0,9	1,7	3,3	6,6	2,3	1,9
Flasker og glas	0,7	0,4	0,6	0,2	0,3	0,4	0,7
Papir	0,9	1,0	0,3	6,1	0,0	1,7	1,0
Bøger	0,5	0,9	0,8	0,4	0,0	0,7	0,5
Pap	2,1	5,5	4,2	2,2	2,7	4,2	2,3
Jern, metal og kabler	3,7	9,8	7,7	5,8	17,4	9,6	4,3
Hård plast og plastrmøbler	0,5	1,4	0,6	0,6	0,7	1,0	0,5
Plastfolie og dunke	0,1	0,3	0,1	0,2	0,3	0,2	0,1
Hård PVC	0,2	0,3	0,1	1,1	0,9	0,5	0,3
Mursten, tegl og gasbeton	13,6	18,9	54,8	132,5	116,5	62,1	17,9
Deponi	1,6	12,2	4,7	24,0	18,7	13,9	2,7
Mineraluld	0,1	0,6	0,3	1,5	0,0	0,6	0,2
Gips	0,7	3,5	11,7	2,4	6,8	5,4	1,1
Dæk	0,3	1,8	0,0	0,3	0,0	0,9	0,4
Farligt affald	0,3	0,3	0,2	0,4	0,0	0,3	0,3
Elektronik og hårde hvidevarer	3,1	10,0	2,4	5,2	0,0	6,1	3,4
Bilakkumulatorer	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,2	0,1
Eternit og asbest	1,8	1,9	0,6	3,4	8,5	2,8	1,9
Tøj og sko til genbrug	0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1
Ting til direkte genbrug	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1
Total	98,6	156,3	160,1	285,1	269,7	198,1	107,4

4.3 Besøgstal for en uges åbningstid

Tabel 3 viser antallet af estimerede brugere på Skibstrup Affaldscenter over en uges åbningstid.

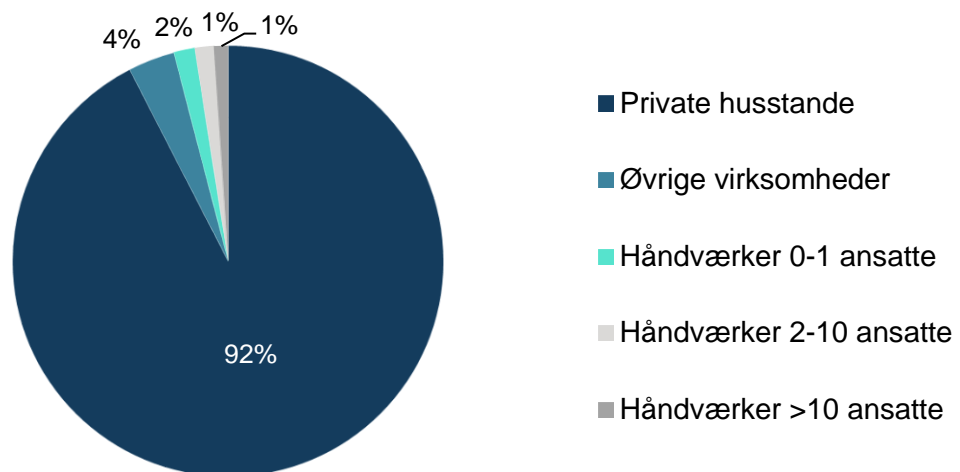
Tabellen viser eksempelvis, at Skibstrup Affaldscenter benyttes af 5.260 brugere på en gennemsnitlig uge.

Tabel 3: Estimerede besøgstal for perioden fra 1. januar til 3. september 2016

	Total hele perioden	Pr. dag	Pr. uge	Året 2017
Private husstande	169.658	690	4.828	233.767
Øvrige virksomheder	6.419	26	183	8.771
Håndværker 0-1 ansatte	2.899	12	82	3.976
Håndværker 2-10 ansatte	2.695	11	77	3.689
Håndværker >10 ansatte	1.860	8	53	2.540
Ikke-tilmeldte virksomheder	824	3	23	1.124
Siger privat, registreres erhverv	510	2	15	696
Tilmeldte virksomheder total	13.872	56	395	18.976
Total	184.865	751	5.260	254.563

Figur 1 er dannet på baggrund af tabel 3. Figuren viser den estimerede andel af de forskellige brugertyper på en uges åbningstid. Figuren viser eksempelvis, at 92 % af alle brugere i løbet af en uge er private husstande.

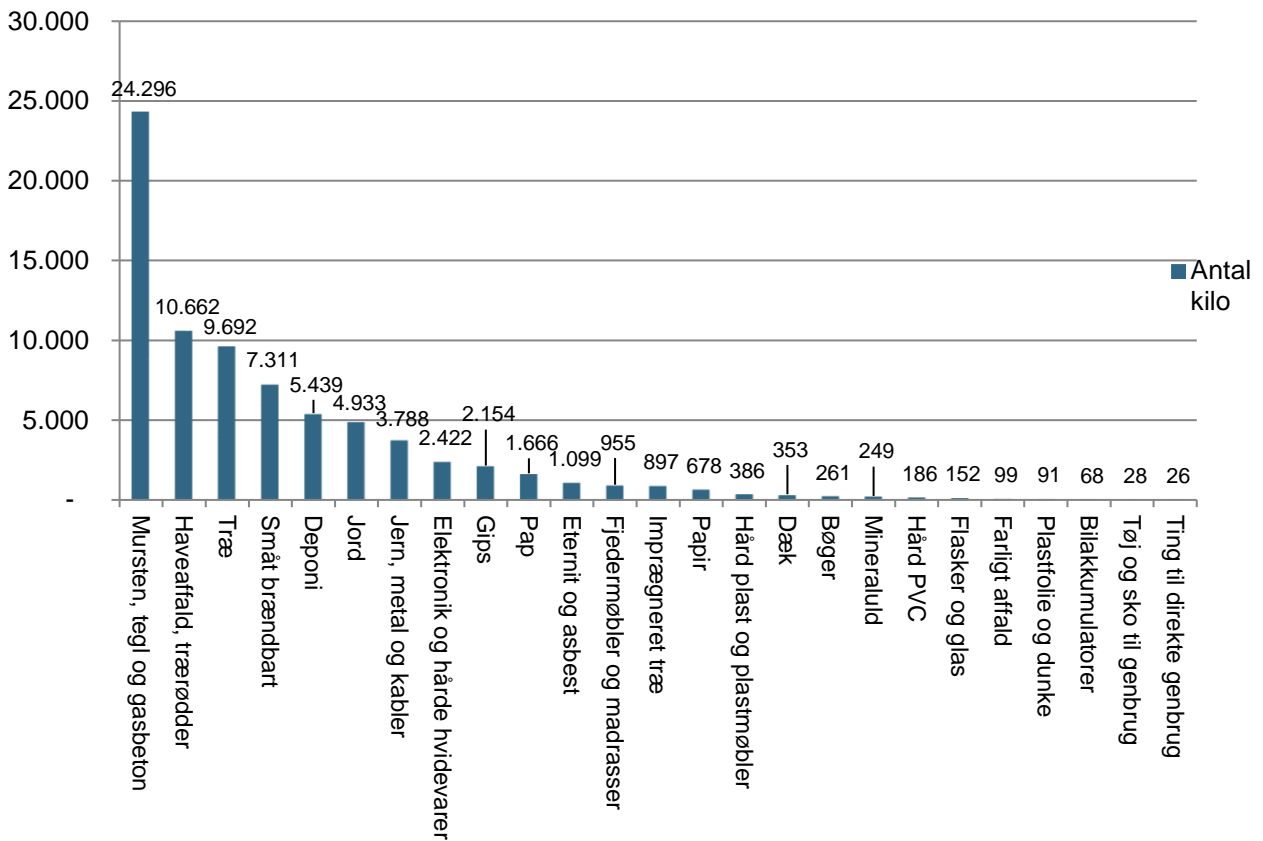
Figur 1: Private husstande og virksomhedstypers besøgsfordeling på en uges åbning (i %)



4.4 Erhvervsaffaldets fordeling i kilo

På baggrund af beregningerne af de samlede mængder, som virksomhederne afleverer på Skibstrup Affaldscenter, er det muligt at opstille en figur over erhvervsaffaldets fordeling i antal kilo. Figur 2 viser således eksempelvis, at virksomhederne i løbet af en uges åbningstid medbringer 24.296 kilo beton, mursten og tegl. Generelt kommer virksomhederne med beton, mursten og tegl, haveaffald og træerødder samt rent træ.

Figur 2: Erhvervsaffaldets fordeling i kilogram





4.5 Brugernes boligtype

Der er i undersøgelsen yderligere foretaget registreringer af, hvorvidt brugerne bor i villa eller parcelhus, i rækkehus, i etagebolig, i helårssommerhus, i fritidshus, i kolonihavehus eller i en anden boligform. Tabel 4 viser den absolutte og relative fordeling af brugernes boligtype i 2017. Det kan eksempelvis ses, at 88 % af alle brugere bor i villa eller parcelhus.

Tabel 4: Brugernes boligtype

	Antal	Procent
Villa/parcelhus	3.271	88%
Rækkehus	134	4%
Etagebolig	92	2%
Helårssommerhus	43	1%
Fritidshus	129	3%
Kolonihave	17	0%
Andet	34	1%
Total	3.720	100%

4.6 Tilmeldte virksomheder

Alle registrerede virksomheder blev også adspurgt, om de er tilmeldt Forsyning Helsingørs affaldsordning. De virksomheder, der ikke var tilmeldt ordningen, blev henvist til personalet med henblik på at blive tilmeldt eller henvist til brovægten. Derudover blev antallet af brugere, som fastholdte at de kom med privat affald, men som interviewerne vurderede havde erhvervsaffald med, registreret og personalet blev gjort opmærksom på disse.

Generelt må det fremhæves, at andelen af tilmeldte virksomheder er meget høj. Det er således kun ganske få af de besøgende virksomheder, der ikke har været tilmeldt ordningen. Der var 21 virksomheder, der ikke var tilmeldte på besøgstidspunktet, men som blev henvist til kontakt med personalet og brovægten. Derudover var 13 brugere erhvervs lignende, men fastholdte at affaldet var privat. Disse er ikke talt med i den procentvise fordeling, da de teknisk set ikke er virksomheder.

Tabel 6 opgør, hvorvidt virksomhederne, der besøgte Skibstrup Affaldscenter, er tilmeldt ordningen og viser, at 94 % af de besøgende virksomheder er tilmeldt.

Tabel 6: Tilmeldte virksomheder

Er virksomheden tilmeldt?		
	Antal	Procent
Ja, virksomheden er tilmeldt.	360	94%
Nej, virksomheden er ikke tilmeldt. Henvist til personalet.	21	6%
Total	381	100%
Erhvervs lignende bruger. Fastholdte, at affaldet var privat.	13	



Bilag

Regnearksbilag

Regnearksbilaget indeholder de bagvedliggende og mere detaljerede beregninger for resultaterne her i rapporten. Yderligere indeholder bilaget også en beskrivelse af metoden og fremgangsmåden til gennemførelse af brugerundersøgelsen, herunder usikkerheder.