

Fjärrvärmekundernas rättigheter

Texten nedan är en sammanfattning av fjärrvärmekunders rättigheter enligt [fjärrvärmelagen](#) och Energimarknadsinspektionens (Ei:s) föreskrifter [EIFS 2022:3](#) och [EIFS 2009:3](#).

Fjärrvärmeavtalet

Ditt fjärrvärmeavtal ska bland annat innehålla information om följande:

- priset för fjärrvärmen och hur det bestäms,
- var du kan hitta information om företagets fjärrvärmepriser,
- den tid som avtalet gäller,
- vad som gäller vid förlängning av avtalet,
- mätning av mängden levererad värmeenergi och rapportering av mätresultaten till dig samt fakturering,
- att fjärrvärmeföretaget har rätt att göra en ensidig ändring av ett avtalsvillkor och om förutsättningarna för att de ska få göra en sådan ändring,
- villkoren för uppsägning av avtalet,
- företagets ersättningsansvar om de inte uppfyller avtalet,
- vem som svarar för kostnader för en återställning efter
 - a en anslutning till fjärrvärmeverksamheten,
 - b ett underhåll av rörledningarna, eller
 - c ett borttagande av anslutningen, och
- möjligheten att begära förhandling och att ansöka om medling. (6 § fjärrvärmelagen)

Avtalsvillkor som i jämförelse med reglerna i fjärrvärmelagen är till nackdel för dig som är konsument ska inte gälla. (4 § fjärrvärmelagen)

Information om priser

Fjärrvärmeföretaget ska ha följande uppgifter enkelt tillgängliga för dig som är kund och för allmänheten:

- fjärrvärmeföretagets priser för fjärrvärme,
- priser för en anslutning till fjärrvärmeverksamheten och
- hur priset bestäms.

Om skilda priser gäller för olika kategorier av fjärrvärmekunder ska företaget tillgängliggöra uppgifter om grunderna för indelningen av fjärrvärmekunder i olika kategorier.

Prisinformationen ska

- vara korrekt och tydlig. (5 § fjärrvärmelagen)
- vara lätt tillgänglig för allmänheten. Företaget ska på begäran sända uppgifterna i skriftlig form till den som begär det. Om företaget har en webbplats ska aktuell prisinformation publiceras där. (6 § EIFS 2009:3)
- innehålla priser för samtliga kundkategorier. Grunderna för indelning av kunder i olika kategorier ska anges på ett tydligt sätt. I informationen om pris för fjärrvärme ska prisets konstruktion anges. Alla kostnader, inklusive mervärdesskatt, ska uppges. (4 § EIFS 2009:3)
- innehålla alla befintliga avgifter för en anslutning till fjärrvärmeverksamheten. Det ska framgå hur avgiften är konstruerad och vilka komponenter som ingår. Alla kostnader, inklusive mervärdesskatt ska redovisas. (5 § EIFS 2009:3)

Ändring av avtalsvillkor till din nackdel

Fjärrvärmeföretaget måste informera om ändrade avtalsvillkor

Om ditt fjärrvärmeföretag vill ändra avtalsvillkoren till din nackdel, måste företaget skriftligen informera dig senast två månader innan de nya villkoren börjar gälla. Företaget ska ange skälen för ändringen och informera dig om att du har rätt att begära förhandling, ansöka om medling och att säga upp avtalet. Om fjärrvärmeföretaget inte informerat dig om ändrade avtalsvillkor har de inte rätt att tillämpa de nya avtalsvillkoren. (18 § fjärrvärmelagen)

Förhandling och medling

Fjärrvärmeföretagets förhandlingsskyldighet

Som kund har du rätt att begära förhandling om fjärrvärmepriset eller den kapacitet du avtalat om. (7 § fjärrvärmelagen)

Om fjärrvärmeföretaget har ändrat avtalsvillkoren till din nackdel kan du begära förhandling inom tre veckor från den dag du underrättats om de ändrade avtalsvillkoren. (19 § fjärrvärmelagen)

Om förhandlingen

Fjärrvärmeföretagets skyldighet att förhandla med dig innebär att de ska

- 1 ange skälen för det avtalsvillkor som förhandlingen gäller,
- 2 ge dig tillräcklig information för en bedömning av skäligheten av avtalsvillkoret, och
- 3 försöka komma överens med dig om avtalsvillkoret. (8 § fjärrvärmelagen)

Om ni inte kommer överens, måste fjärrvärmeföretaget meddela dig muntligt eller skriftligt om att förhandlingen är avslutad, och om anledningen till att ni inte kommit överens. (9 § fjärrvärmelagen)

Medling - om du inte kommer överens med fjärrvärmeföretaget

Om du inte kommer överens med fjärrvärmeföretaget kan du ansöka om medling hos Fjärrvärmenämnden hos Energimyndigheten. Du måste ansöka om medling inom tre veckor från den dag då förhandlingen avslutades. (10–11 §§ fjärrvärmelagen)

När börjar de nya villkoren gälla?

Om du har begärt förhandling men inte kommit överens med fjärrvärmeföretaget får de nya villkoren börja tillämpas tidigast inom tre veckor från den dag företaget meddelat dig om att förhandlingen avslutats. (20 § fjärrvärmelagen)

Om du har ansökt om medling får villkoren börja tillämpas tidigast tre veckor från

- den dag Fjärrvärmenämnden meddelade beslutet att avsluta medlingen eller,
- om ansökan om medling lämnats utan bifall, tidigast tre veckor från dagen för det beslutet. (21 § fjärrvärmelagen)

Uppsägning av fjärrvärmeavtalet

Om du har fått information om en ändring av villkoren till din nackdel har du rätt att säga upp avtalet inom två månader från den dag du fick informationen. (22 § fjärrvärmelagen)

Om du begärt förhandling men ni inte kommit överens har du rätt att säga upp avtalet senast tre veckor från dagen du fick information om att förhandlingen avslutats (23 § fjärrvärmelagen)

Om du ansökt om medling men ni inte kommit överens har du rätt att säga upp avtalet senast tre veckor från dagen fjärrvärmenämnden meddelade beslutet att avsluta medlingen eller, om ansökan lämnats utan bifall, senast tre veckor från dagen för det beslutet. (24 § fjärrvärmelagen)

Tre månaders uppsägningstid

Om du säger upp ett fjärrvärmeavtal enligt ovan upphör avtalet att gälla tre månader från dagen för uppsägningen. Under uppsägningstiden får de ändrade avtalsvillkoren inte tillämpas. (25 § fjärrvärmelagen)

Utan kostnad

Du får säga upp ett avtal enligt ovan utan någon kostnad, avgift eller annan förpliktelse. (26 § fjärrvärmelagen)

Mätning

Ditt fjärrvärmeföretag ska

- tillhandahålla den mätutrustning som behövs för mätningen, och
- mäta mängden levererad värmeenergi och dess fördelning över tid,
- beräkna använd värmeenergi vid avsaknad av mätvärden. (6 a § fjärrvärmelagen)

Energianvändning är mängden levererad värmeenergi och dess fördelning över tid.

Beräknad energianvändning

Om ett mätvärde från en mätare saknas eller har brister ska fjärrvärmeföretaget beräkna energianvändningen med en tillförlitlig metod. (2 kap. 2 § EIFS 2022:3)

I de fall energianvändningen beräknas bör fjärrvärmeföretaget utgå från tidigare uppmätt energianvändning hos dig och din förbrukningsprofil i enlighet med tillämplig branschstandard. Vid beräkningen får också övriga kända omständigheter ligga till grund för det beräknade mätvärdet. (Ei:s allmänna råd EIFS 2022:3)

Insamling av mätvärden

Fjärrvärmeföretaget ska för varje leveranspunkt samla in mätvärden efter varje leveransperiods slut. Insamlingen ska ske med regelbundna intervall och minst en gång per månad. (3 kap. 1 § EIFS 2022:3)

Fjärrvärmeföretaget ska även samla in mätvärden för varje leveranspunkt

- 1 vid nyanslutning,
- 2 vid permanent fränkoppling,
- 3 vid mätarbyte,
- 4 vid avflyttning, och
- 5 vid inflyttning.

Insamling av mätvärden ska som huvudregel göras genom fjärravläsning.

Fjärrvärmeföretaget ska säkerställa att obehöriga inte får tillgång till information och styrfunktioner i mätaren samt att sådan information inte kan ändras, förstöras eller göras otillgänglig för den som är behörig att ta del av den. (3 kap. 2 § EIFS 2022:3)

Fakturering

Fjärrvärmeföretagets fakturering av dig ska baseras på den mängd värmeenergi som har levererats till dig eller, vid avsaknad av mätvärden, på beräknade mängder. (6 b § fjärrvärmelagen)

Det ska inte kosta något för dig som kund att ta del av fakturor, faktureringsinformation och information om energianvändning. (6 d § fjärrvärmelagen)

Du ska faktureras minst en gång per kvartal och ska erbjudas elektronisk faktura (5 kap. 1–2 §§ EIFS 2022:3).

Fakturans innehåll

Din faktura ska innehålla tydlig information om

- 1 kontaktuppgifter till fjärrvärmeföretaget,
- 2 debiteringsperioden och de mätvärden som faktureringen grundas på,
- 3 de gällande faktiska priser som fakturan grundas på,
- 4 de skatter och avgifter som tillämpas för fjärrvärme, och
- 5 den energimix, angivet i andelar, som använts för att producera fjärrvärme i fjärrvärmeföretagets fjärrvärmesystem.

Din faktura ska även innehålla en tydlig anvisning om var du kan ta del av

- 1 de av fjärrvärmeproduktionen orsakade årliga växthusgasutsläppen,
- 2 din normalårskorrigerade energianvändning i grafisk form för innevarande debiteringsperiod med en jämförelse med samma period föregående år,
- 3 uppgifter om hur du kan lämna klagomål,
- 4 uppgifter om möjligheten att begära medling enligt 10–16 §§ fjärrvärmelagen (2008:263),
- 5 information om ombudsmannatjänster eller annan tvistlösning,
- 6 kontaktinformation till oberoende användarrådgivning om tillgängliga energieffektiviseringsåtgärder, jämförbara slutanvändarprofiler och objektiva tekniska specifikationer för utrustning som använder energi, och
- 7 jämförelseprofiler i samma användarkategori. (5 kap. 3 § EIFS 2022:3)

Om du faktureras ett beräknat mätvärde (eftersom ett uppmätt mätvärde saknats) ska fakturan innehålla uppgifter om hur mätvärdet har beräknats. Fakturan ska justeras i enlighet med det faktiska mätvärdet när det uppmätta mätvärdet erhålls. (5 kap. 4 § EIFS 2022:3)

Information om energianvändning

Fjärrvärmeföretaget ska senast 15 dagar efter insamlingen av mätvärden informera dig om mängden levererad värmeenergi för leveransperioden eller de mätvärden som beräknats. (4 kap. 1 § EIFS 2022:3)

Fjärrvärmeföretaget ska tillhandahålla mätvärden på ett för dig tydligt och lättillgängligt sätt. Tidpunkten för insamling av mätvärden ska framgå. (4 kap. 2 § EIFS 2022:3)

Informationen om energianvändning bör ske i överenskommelse med dig via någon av de kanaler som fjärrvärmeföretaget tillämpar, till exempel via internetbaserad media (Mina sidor), sms, e-post eller genom pappersutskrift. (Ei:s allmänna råd EIFS 2022:3)

Mängden levererad värmeenergi bör i vart fall anges i kWh och omfatta beräknad årsförbrukning. Informationen får uppdateras så ofta som mätaren tillåter i enlighet med den standard som utvecklats i branschen. (Ei:s allmänna råd EIFS 2022:3)

Information vid beräknade mätvärden

Om du får ett mätvärde som beräknats (eftersom uppmätt mätvärde saknats) ska följande anges

- 1 att mätvärdet är beräknat,
- 2 orsaken till att ett uppmätt mätvärde saknas eller har brister, och
- 3 hur mätvärdet har beräknats.

Om ett uppmätt mätvärde därefter erhålls ska fjärrvärmeföretaget utan dröjsmål rapportera det mätvärdet till dig. (4 kap. 3 § EIFS 2022:3)

Information om historisk energianvändning

Fjärrvärmeföretaget ska ge dig uppgifter om

- 1 energianvändning som minst omfattar de senaste tre åren, motsvarande de intervaller för vilka faktureringsinformation har framställts, och
- 2 energianvändning per dag, vecka, månad och år för en period som minst omfattar de senaste två åren. (6 kap. 1 § EIFS 2022:3)

Tillgängliggörande av information för energitjänsteleverantör

Om du skriftligen begär det ska fjärrvärmeföretaget lämna information om dina mätvärden, energifakturor och historiska energianvändning till den energitjänsteleverantör som du har utsett. (6 kap. 3 § EIFS 2022:3)

Information om energiprestanda och förnybar energi

Ett fjärrvärmeföretag ska se till att information om energiprestanda och andelen förnybar energi i företagets fjärrvärmesystem på ett enkelt sätt finns tillgänglig för var och en.

Ett fjärrvärmeföretag som ingår avtal med konsumenter ska på sin webbplats lämna tydlig information om oberoende användarrådgivning där fjärrvärmekunderna och allmänheten kan få råd om tillgängliga energieffektiviseringsåtgärder och jämförelseprofiler. (5 b § fjärrvärmelagen)

Fjärrvärmeavbrott

Fjärrvärmeföretaget har rätt att stänga av din fjärrvärme om du som konsument exempelvis har försummat dina skyldigheter enligt avtalet, till exempel om du inte betalat för fjärrvärmen. Företaget måste först skicka en uppmaning till dig att inom en angiven och skälig tid uppfylla dina skyldigheter enligt avtalet (27 § fjärrvärmelagen).

Fjärrvärmeföretaget har även rätt att stänga av fjärrvärmen till en konsument för att exempelvis undvika skador eller bygga ut fjärrvärmeverksamheten. Avbrottet får inte pågå längre än vad som är nödvändigt för att genomföra åtgärden och företaget måste i god tid underrätta dig om det kommande avbrottet om de kan förutse att det inte blir kortvarigt. (31 § fjärrvärmelagen)

Det finns regler om att fjärrvärmeföretaget ska ersätta skada som du som konsument orsakas genom ett fjärrvärmeavbrott. Se 32–36 §§ fjärrvärmelagen.

Läs mer om fjärrvärmeavbrott och ersättningsansvar i 27–36 §§ fjärrvärmelagen.