Allmänna avtalsvillkor för konsument

för leverans av fjärrvärme som används för enskilt bruk

Framtagna av Energiföretagen Sverige och Konsumentverket

1 Inledande bestämmelser

1.1 Dessa allmänna avtalsvillkor, samt vad som föreskrivs i fjärrvärmelagen (2008:263), Energimarknads-inspektionens föreskrifter om skyldigheten för fjärrvärmeföretag att lämna prisinformation till allmänheten (EIFS 2009:3) och Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd om mätning, fakturering och tillhandahållande av information om levererad värmeenergi (fjärrvärme) (EIFS 2022:3), gäller för leverans av fjärrvärme som används för enskilt bruk. Dessa allmänna avtalsvillkor gäller bara så länge som kunden är att betrakta som konsument. För leverans av energi från konsumenten till fjärrvärmenätet gäller andra villkor.

Leverantören och konsumenten ska också ingå ett enskilt kundavtal där specifika uppgifter och villkor mellan parterna regleras för varje enskild konsument.

Om konsumenten innehar en fastighet eller del av en fastighet med annan rätt än äganderätt ska vad som föreskrivs i dessa allmänna avtalsvillkor gälla i tillämpliga delar. Konsumenten ska tillse att leverantören gentemot fastighetsägaren tillförsäkras samma rättigheter som om konsumenten varit fastighetens ägare.

Om inte annat avtalats skriftligen med konsumenten ska dessa allmänna avtalsvillkor tillämpas. Det är endast möjligt att avtala om villkor som är till fördel för konsumenten i jämförelse med dessa allmänna avtalsvillkor. Denna bestämmelse återkommer i ett antal villkor i dessa allmänna avtalsvillkor, men denna upprepning är inte avsedd att ha annan innebörd än en påminnelse om bestämmelsen i denna punkt.

I de fall näringsverksamhet bedrivs på fastigheten eller omfattningen av sådan verksamhet ändras, ska konsumenten meddela detta till leverantören.

1.2 Dessa allmänna avtalsvillkor gäller tills vidare och får ändras först efter godkännande av Energiföretagen Sverige och Konsumentverket gemensamt. Om inte annat avtalats med konsumenten har leverantören rätt att införa sådana av Konsumentverket godkända ändringar ensidigt i de allmänna avtalsvillkoren tidigast två (2) månader efter det att konsumenten underrättats om ändringen. Sådan underrättelse ska ske skriftligen.

1.3 Definitioner

I dessa allmänna avtalsvillkor avses med

avtalet	det enskilda kundavtalet tillsammans med övriga avtalsbilagor samt dessa allmänna avtalsvillkor.
fastighet	mark som konsumenten äger eller har nyttjanderätt till inklusive byggnader och andra anläggningar oavsett om byggnaderna eller anläggningarna utgör fast eller lös egendom.
fjärrvärmecentral	aggregat som överför värme från leverantörens anläggning till fastighetens värmesystem.
integreringsverk	en enhet som beräknar energiinnehållet i fjärrvärmeleveransen.
konsument	kund som är en fysisk person och som använder fjärrvärmen i huvudsak utanför näringsverksamhet.
konsumentens anläggning	anläggning för mottagande och distribution av värme, som konsumenten äger eller har nyttjanderätt till, inom fastigheten efter leveransgräns.
leveransgräns	gräns mellan leverantörens anläggning och konsumentens anläggning.
leverantör	konsumentens motpart i avtalet.

leverantörens anläggning	anläggning för produktion och/eller distribution av fjärrvärme, som leverantören äger eller har nyttjanderätt till, fram till leveransgräns eller till tredje man. I leverantörens anläggning ingår också mätare och sådan kommunikationsutrustning för mätvärden, som leverantören äger.
mätare	instrument som är utformat för mätning av värme enligt definition i vid var tid gällande föreskrift från Energimarknadsinspektionen (EIFS 2022:3).
mätpunkt (leveranspunkt enligt EiFS 2022:3)	punkt där värmeenergin förs över från fjärrvärmenätet till fjärrvärmekundens anläggning.

2 Avtal

2.1 Ett avtal mellan konsumenten och leverantören ska minst innehålla uppgifter om

1. leverantörens åtagande gentemot konsumenten,
2. priset för fjärrvärmen och hur det bestäms,
3. var konsumenten kan finna information om leverantörens priser för fjärrvärme,
4. den tid som avtalet löper,
5. i fråga om avtal som löper under en viss tid, vad som gäller med avseende på förlängning av avtalet,
6. mätning av mängden levererad värmeenergi och rapportering av mätresultaten till konsumenten samt fakturering av konsumenten,
7. huruvida avtalet tillåter leverantören att göra en ensidig ändring av ett avtalsvillkor och om förutsättningarna för att leverantören ska få göra en sådan ändring,
8. villkoren för uppsägning av avtalet,
9. leverantörens ersättningsansvar om denne inte uppfyller avtalet,
10. 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,
11. möjligheten att begära förhandling och att ansöka om medling enligt fjärrvärmelagen, och
12. hur leverantören på sin webbplats eller på annat sätt på begäran av konsumenten tillhandahåller information om oberoende användarrådgivning där konsumenterna kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler.

Om leverantören eller konsumenten så önskar ska skriftligt avtal träffas om leveransen. Ifall skriftligt avtal inte träffats ska leverantören snarast skriftligen bekräfta att avtal har ingåtts.

2.2 Leverantören förbinder sig att leverera fjärrvärme för normal uppvärmning och varmvattenberedning i den omfattning och på de villkor som anges i avtalet.

2.3 För avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler ska innan avtal ingås, utöver vad som anges i punkten 2.1, information lämnas som framgår av 2 kap. 2 § lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen) på sätt som framgår av 2 kap. 3 respektive 5 §§ i samma lag. Om leverantören på eget initiativ kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal (uppsökande telefonförsäljning) ska leverantören innan avtal ingås även lämna den information som framgår av 2 kap. 3 a § distansavtalslagen.

Vid uppsökande telefonförsäljning ska leverantören i enlighet med 2 kap. 3 a § distansavtalslagen bekräfta sitt anbud i en handling eller någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Vid sådan telefonförsäljning ingås avtal genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar anbudet. Anbudet accepteras på det sätt som leverantören anger, exempelvis via brev, e-post eller sms. Lämnas inte sådan skriftlig accept är avtalet ogiltigt. Av leverantörens bekräftelse av anbudet ska framgå att avtal som inte har ingåtts på detta sätt är ogiltigt och att konsumenten då inte är skyldig att betala för det som omfattas av anbudet.

När ett distansavtal har ingåtts ska leverantören inom rimlig tid ge konsumenten en bekräftelse på avtalet. Bekräftelsen ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten och även innehålla den information som anges i punkterna 2.1 och 2.3 första stycket första meningen, om inte informationen redan lämnats på sådant sätt.

När avtal har ingåtts utanför affärslokaler ska leverantören ge konsumenten en kopia av det undertecknade avtalet eller en bekräftelse på avtalet. Kopian eller bekräftelsen ska ges i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

2.4 Vid avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler har konsumenten rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till leverantören lämna eller sända meddelande om detta inom viss tid (ångerfrist).

När ett distansavtal har ingåtts är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag avtalet ingås förutsatt att konsumenten fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 distansavtalslagen, på det sätt som anges i 2 kap. 3 § i samma lag.

När avtal har ingåtts utanför affärslokaler är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag avtalet ingås förutsatt att konsumenten fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 distansavtalslagen, på det sätt som anges i 2 kap. 5 § i samma lag. Sådan information ska lämnas till konsumenten i samband med att konsumenten får en kopia av det undertecknade avtalet eller i en bekräftelse på avtalet.

3 Anläggningar

Gemensamma bestämmelser

3.1 Leverantören bestämmer tryck, temperatur, andra dimensioneringsdata för fjärrvärmeleverans samt tekniskt utförande för fjärrvärmecentral och leverantören har rätt att förändra dessa. Om sådana förändringar skulle medföra behov av åtgärder för att bibehålla fjärrvärmecentralens funktion ska kostnaderna ersättas av leverantören, med avdrag för den värdestegring som utbytet medför, beräknat på skillnaden i dagens värde för den utbytta och nyanskaffade utrustningen.

3.2 Part får inte använda sin anläggning så att skada eller störning kan uppkomma på motpartens anläggning eller för andra kunder. Av säkerhetsskäl får konsumenten i sin anläggning inte heller avlägsna isoleringen på primärledningen.

3.3 Parterna ska utan dröjsmål till varandra anmäla driftsstörningar, läckage och andra liknande omständigheter som kan beröra motpartens anläggning samt sådana omständigheter som kan påverka de förhållanden som avtalats.

3.4 Leverantörens plomberingar får bara brytas av leverantören.

Leverantörens anläggning

3.5 Leverantören drar, efter samråd med konsumenten, fram erforderliga ledningar till en av leverantören vald leveransgräns och i förekommande fall även ledningar till tredje man. Om konsumenten önskar annan leveransgräns, annat läge eller ökad kapacitet kan leverantören ombesörja sådan åtgärd mot ersättning för de merkostnader som därvid uppkommer.

3.6 Leverantören har rätt att inom fastigheten installera och bibehålla mätare, kommunikationsutrustning för mätvärden, reglerutrustning för effektbegränsning jämte annan utrustning för kontroll av energianvändningen samt i förekommande fall fjärrvärmecentral och tillhörande utrustning. Konsumenten bekostar driftel för dessa anläggningar. Plats för utrustningen väljs av leverantören, efter samråd med konsumenten, och ska upplåtas utan kostnad för leverantören. Mätaren, som tillhandahålls av leverantören, förblir dennes egendom och får endast hanteras av leverantören.

Konsumenten ska se till att utrustning enligt ovan är lätt åtkomlig för leverantören liksom att leverantören har tillträde till utrymmet där leverantörens mätare är placerad.

3.7 Om leverantören avser att byta mätare ska, om inte särskilda skäl föreligger, konsumenten i god tid innan informeras om orsak och tidpunkt för bytet.

3.8 Konsumenten får inte utan leverantörens skriftliga medgivande förändra funktion eller drift av leverantörens anläggning. Endast efter skriftligt medgivande från leverantören och enligt dennes anvisningar får konsumenten manövrera leverantörens ventiler. I en nödsituation, där risk för personskada eller allvarlig sakskada föreligger, har konsumenten rätt att stänga ventilerna vid leveransgräns.

3.9 Om konsumenten kräver flyttning eller annan ändring inom fastigheten av leverantörens anläggning, ska leverantören medverka till detta, om inte väsentligt hinder föreligger. Av flyttningen eller ändringen föranledda kostnader ska betalas av konsumenten.

3.10 Om leverantörens anläggning inte är i funktion för fastigheten eller för andra fastigheter och inte heller i framtiden ska användas, ska leverantören på egen bekostnad avlägsna anläggningen om konsumenten begär det och anläggningen innebär väsentligt men för konsumenten och det inte är oskäligt att avlägsna anläggningen. I första hand ska dock plombering av leverantörens anläggning övervägas. Leverantören har emellertid rätt att på egen bekostnad avlägsna anläggning som inte är i funktion för fastigheten.

Konsumentens anläggning

3.11 Konsumenten installerar, bekostar och äger konsumentens anläggning samt svarar för underhållet av denna. Den part som bekostat för mätaren erforderlig utrustning, såsom el- och rörinstallation för mätaren, mätartavla, mätarskåp och mätarledningar, bekostar även underhåll och utbyten av dessa.

3.12 Inkoppling och anslutning till leverantörens anläggning får inte utföras utan leverantörens skriftliga medgivande.

3.13 Alla förekommande arbeten på konsumentens anläggning som väsentligt kan påverka avtalade tryck, temperatur eller andra dimensioneringsdata, ska utföras enligt leverantörens bestämmelser.

3.14 Konsumenten är skyldig att på leverantörens begäran lämna leverantören uppgifter om konsumentens anläggning. Konsumenten ska på leverantörens begäran företa sådana åtgärder på sin anläggning som fordras för att uppnå betryggande funktions- och driftförhållanden och för att uppfylla gällande bestämmelser, såsom lagar och föreskrifter på det tekniska området eller av leverantören tillhandhållna tekniska bestämmelser och lokala anvisningar.

3.15 Konsumenten ska anmäla sådana väsentliga förändringar i fastighetens användning, uppvärmningsyta eller konsumentens anläggning som påverkar de förhållanden som avtalats.

3.16 Om leverantören vid inkoppling eller besiktning upptäcker felaktigheter i konsumentens anläggning, ska denne underrätta konsumenten om detta. Den omständigheten att leverantören upptäckt eller borde ha upptäckt felaktigheter befriar dock inte konsumenten från ansvar för konsumentens anläggning eller skyldighet att rätta till brister i denna.

3.17 Konsumenten får inte distribuera fjärrvärme från sin anläggning utan leverantörens skriftliga medgivande.

4 Upplåtelse av fastighet

4.1 Konsumenten är skyldig att, utan särskild ersättning, till leverantören upplåta det utrymme inom fastigheten som behövs för leverantörens anläggning.

4.2 För att anlägga, bibehålla, underhålla och förnya leverantörens anläggning är konsumenten skyldig att på begäran av leverantören utan särskild ersättning teckna servitutsavtal, annat upplåtelseavtal eller medverka till att leverantören erhåller ledningsrätt för sin anläggning samt att verka för att leverantören till säkerhet för servitutsavtal eller annat upplåtelseavtal erhåller inskrivning i fastigheten.

I samband med ledningsrättsförrättning ska konsumenten träffa särskilt avtal med leverantören i vilket konsumenten medger att ingen ersättning ska utgå för ledningsrättsupplåtelsen.

Kostnaden för inskrivning och ledningsförrättning betalas av leverantören.

4.3 Vad som avses i punkterna 4.4-4.7 gäller inte i den utsträckning parterna har träffat servitutsavtal, annat upplåtelseavtal eller om leverantören har erhållit ledningsrätt, med annan innebörd än vad som framgår av nämnda punkter.

4.4 Leverantören har rätt att få tillträde till fastigheten för anläggande och för utförande av nödvändiga installations-, reparations-, service- och underhållsarbeten eller insamling av mätvärden på leverantörens anläggning. Nämnda arbeten ska om möjligt utföras vardagar mellan kl. 08.00 och kl. 18.00. Konsumenten ska underrättas om arbetena minst fem (5) arbetsdagar i förväg. Detta gäller dock inte avhjälpande av fel och brister vars åtgärdande inte kan vänta. Berör arbetena direkt bärande byggnadsdelar eller för fastighetens funktion viktiga installationer som tillhör konsumenten, får arbetet inte utföras utan konsumentens godkännande. Vid akut felavhjälpning får dock åtgärden vidtas utan godkännande. Leverantören ska i sådant fall utan dröjsmål underrätta konsumenten om åtgärden.

4.5 För vidtagande av åtgärderna i punkten 4.4 på fastigheten ska konsumenten upplåta det utrymme enligt punkten 4.1 och den mark som behövs i det aktuella fallet. I samband med detta har leverantören rätt att fälla träd och buskar eller avlägsna andra installationer, som utgör fara eller hinder för leverantörens anläggning eller försvårar utförandet av de aktuella åtgärderna. Leverantören har skyldighet att ombesörja och bekosta borttransport av dessa i de fall konsumenten så önskar. Leverantören ansvarar för återställning av fastigheten eller anläggning vid anslutning till fjärrvärmeverksamheten, vid underhåll av rörledningarna, vid flytt eller vid ett borttagande av anslutningen. Om inte parterna kommit överens om annat ansvarar leverantören för sådan återställning samt bekostar denna. Skälig hänsyn ska i dessa sammanhang tas till konsumentens intressen.

4.6 Om leverantören begär ska konsumenten mot kvitto överlämna de nycklar, koder och liknande som behövs för tillträde till fastigheten. Leverantören ska på ett betryggande sätt förvara och får inte till obehöriga utlämna vad som överlämnats. Försummar leverantören sina skyldigheter enligt denna punkt ska denne ersätta konsumenten för eventuell skada jämte kostnad för byte av lås eller liknande som är en följd av denna försummelse.

4.7 Konsumenten får inte uppföra byggnad eller andra installationer, ändra marknivån eller vidta andra åtgärder som äventyrar funktionen eller försvårar driften av leverantörens anläggning eller begränsar tillträdet till den.

5 Mätning, insamling av mätvärden, information om energianvändning och fakturering

Mätning

5.1 Av konsumenten använd värmeenergi registreras av leverantörens mätare.

5.2 För de fall mätaren har en flödesmätare med ett eget räkneverk och ett integreringsverk och registreringarna i dessa inte överensstämmer ska flödesmätarens registrering gälla.

5.3 Om part har skäl att ifrågasätta mätarens funktion ska denne utan oskäligt dröjsmål informera motparten om detta.

5.4 Har konsumenten anledning att förmoda att fel föreligger i mätaren ska denne utan oskäligt dröjsmål anmäla detta till leverantören. Konsumenten har då rätt att begära kontroll av mätaren. Kontrollen ska verkställas av leverantören, som ska intyga att kontrollen har utförts av opartisk sakkunnig.

5.5 Vid kontroll ska mätarens registrering anses godtagbar i det fall avvikelsen inte är större än vad som godtas enligt gällande myndighetsföreskrifter utfärdade av SWEDAC eller motsvarande myndighet. Är avvikelsen större ska mätvärdena rättas och fjärrvärmeleveransen ska anses motsvara de rättade värdena.

5.6 Sker kontroll på konsumentens begäran och det då konstateras att mätarens registrering är godtagbar enligt punkten 5.5 ska konsumenten ersätta leverantören med högst de kostnader som uppkommit för kontrollen. I annat fall bekostas kontrollen av leverantören. Leverantören ska i förväg informera konsumenten, som begär kontroll, om beräknad kostnad för kontrollen.

Insamling av mätvärden

5.7 Leverantören ska samla in mätvärden efter varje leveransperiods slut.

Insamling enligt första stycket ska ske med regelbundna intervall och minst en gång per månad.

Leverantören ska, utöver vad som anges i första och andra stycket, samla in mätvärden för varje mätpunkt vid nyanslutning, vid permanent frånkoppling, vid nytecknande av eller partsbyte i avtal i samband med fastighetens ägarbyte, vid mätarbyte samt vid konsumentens avflyttning eller inflyttning.

Insamling av mätvärden ska ske genom fjärravläsning om inte annat följer av vid var tid gällande föreskrift från Energimarknadsinspektionen.

Information om energianvändning

5.8 Leverantören ska senast 15 dagar efter leveransperiodens slut enligt punkten 5.7 ovan lämna konsumenten information om mängden levererad värmeenergi för leveransperioden.
Leverantören ska tillhandahålla mätvärden på sätt som leverantören beslutar, exempelvis via internetbaserat media (Mina sidor), via faktura, sms, e-post, genom pappersutskrift eller enligt överenskommelse med kunden. Tidpunkten för insamling av mätvärden ska framgå av informationen om energianvändningen.

Fakturering

5.9 Fakturering av uppmätt levererad värmeenergi ska ske utan kostnad i efterskott och ska baseras på insamlade och rapporterade mätvärden. Om inte annat har avtalats med konsumenten ska fakturering ske minst en gång per kvartal. Konsumenten har alltid rätt att på begäran bli fakturerad månadsvis.

5.10 Konsumentens faktura ska utformas på ett tydligt sätt. Fakturan ska innehålla

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,
5. den energimix, angivet i andelar, som använts vid framställningen av fjärrvärme i fjärrvärmeföretagets fjärrvärmesystem.

Leverantören ska därutöver på eller tillsammans med fakturan till konsumenten lämna de anvisningar som följer av punkten 11.1. Konsumenten kan efter begäran erhålla informationen på annat lämpligt sätt.

Om mätvärde saknas eller har brister

5.11 Om ett faktureringsgrundande mätvärde från en mätare saknas eller har brister eller om fel har skett vid insamling av mätvärden, ska leverantören, oavsett vad som anges ovan, basera fakturering på beräknad energianvändning. I de fall beräknad energianvändning utgör grund för fakturering ska leverantören vid

beräkningen utgå från konsumentens tidigare uppmätta energianvändning och användningsprofil samt övriga kända omständigheter.

Leverantören ska meddela konsumenten att faktureringen är grundad på beräknad energianvändning. Fakturan ska innehålla uppgifter om hur mätvärdet har beräknats. Leverantören ska även till konsumenten lämna information om orsaken till att mätvärde från mätare inte kunnat erhållas vid normal insamling av mätvärden.

5.12 Vid prisändring får det nya priset tillämpas på ett beräknat mätvärde enligt punkten 5.11, från och med den tidpunkt då det nya priset träder i kraft.

5.13 Om det skett fel vid mätning, insamling av mätvärden, beräkning av energianvändning eller fakturering ska korrigering ske enligt följande:

Korrigering till konsumentens fördel kan ske upp till tio (10) år från det senaste fakturadatumet.

Korrigering till konsumentens nackdel får inte göras för längre tid tillbaka än tre (3) år från det senaste fakturadatumet. Sådan korrigering får inte ske om det finns anledning att anta att konsumenten i god tro betalt fakturan.

5.14 Regleringen av felaktig fakturering ska ske utan dröjsmål sedan konsumenten påpekat förhållandet eller leverantören på annat sätt fått kännedom därom. Avser regleringen mindre belopp kan den normalt ske vid påföljande faktureringstillfälle. Om den felaktiga faktureringen innebär att konsumenten har en skuld till leverantören, som inte utgör ett mindre belopp, och det beror på leverantören har konsumenten utan kostnad rätt till räntefri avbetalningsplan där antalet delbetalningar står i relation till skuldens storlek.

5.15 Då avtalsförhållandet upphör ska konsumenten få en slutfaktura inom sex (6) veckor från den dag då avtalet upphörde. Om inte synnerliga skäl föreligger ska fakturering vara grundad på insamlade mätvärden då avtalsförhållandet upphör. Efter det att leverantören sänt en slutfaktura får ingen ytterligare fakturering ske. Om mätfel uppdagas får leverantören efterfakturera högst ett (1) år efter avtalets upphörande.

Rapportering av historisk värmeanvändning

5.16 Leverantören ska utan särskild kostnad för konsumenten tillhandahålla uppgifter om energianvändning som minst omfattar de senaste tre (3) åren eller avtalets löptid, om denna är kortare. Dessa uppgifter ska motsvara de intervaller för vilka faktureringsinformation har framställts. Information om historisk användning enligt denna punkt ska göras tillgänglig varje kvartal om konsumenten begär det och i annat fall minst två (2) gånger per år. Informationen lämnas på sätt som leverantören beslutar, exempelvis via internetbaserat media (Mina sidor), via faktura, sms, e-post, genom pappersutskrift eller enligt överenskommelse med konsumenten.

5.17 Leverantören ska utan särskild kostnad för konsumenten även tillhandahålla uppgifter om energianvändning per dag, vecka, månad och år för en period som minst omfattar de senaste två (2) åren eller avtalets löptid, om denna är kortare. Information om historisk användning enligt denna punkt ska göras tillgänglig varje kvartal om konsumenten begär det och i annat fall minst två (2) gånger per år. Informationen lämnas på sätt som leverantören beslutar, exempelvis via internetbaserat media (Mina sidor), via faktura, sms, e-post, genom pappersutskrift eller enligt överenskommelse med konsumenten.

6 Betalning och säkerhet

6.1 Konsumenten ska betala för all fjärrvärme som levererats till leveransgräns. Konsumenten är inte betalningsansvarig för merförbrukning som härrör från läckage eller annat fel i leverantörens anläggning.

6.2 Betalning ska vara leverantören tillhanda senast på den i leverantörens faktura angivna förfallodagen, vilken infaller tidigast 20 dagar efter det att leverantören avsänt fakturan. Förfallodagen bör som huvudregel infalla efter den 28:e dagen i månaden.

6.3 Sker inte betalning i rätt tid har leverantören rätt att av konsumenten, förutom fakturabeloppet, fordra ränta enligt räntelagen från den i fakturan angivna förfallodagen och ersättning för de kostnader som är förenade med dröjsmålet. Hit räknas även kostnader för skriftlig betalningspåminnelse samt kostnader för verkställighet av betalningsförpliktelse eller annan förpliktelse.

6.4 Om leverantören har skälig anledning att befara att konsumenten inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser, har leverantören rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning för fortsatt leverans. Godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning ska lämnas inom 20 dagar efter leverantörens begäran. Förskottsbetalning får inte omfatta kostnader för framtida leverans av värmeenergi.

Skälig anledning kan exempelvis vara brister eller förseningar beträffande tidigare betalningsförpliktelser till leverantören eller kännedom om att konsumenten ådragit sig betalningsanmärkningar.

Säkerhet eller förskott får inte omfatta större belopp än vad som motsvarar fyra (4) månaders beräknad fakturering av fjärrvärme.

Om konsumenten har ställt säkerhet i form av likvida medel ska dessa placeras på räntebärande konto, avskilt från leverantörens egna tillgångar.

Har konsumenten under en tid av sex (6) kalendermånader från det att säkerhet ställdes eller förskottsbetalning första gången betalades, i rätt tid fullgjort samtliga sina betalningsförpliktelser ska den ställda säkerheten återlämnas respektive kravet på förskottsbetalning avbrytas.

6.5 Leverantörens fordran mot konsumenten preskriberas tre (3) år efter tillkomsten om inte preskriptionsavbrott skett enligt reglerna i preskriptionslagen (1981:130). För konsumentens fordran mot leverantören är preskriptionstiden tio (10) år om inte preskriptionsavbrott skett.

7 Avbrott av leverans m.m.

7.1 Leverantören har rätt att avbryta leverans av fjärrvärme till konsumenten om konsumenten har försummat sina skyldigheter enligt avtalet och försummelsen är ett väsentligt avtalsbrott. Innan leveransen avbryts ska konsumenten skriftligen uppmanas att inom skälig tid, dock minst 15 dagar, vidta rättelse. Sker inte rättelse får leveransen avbrytas.

Om försummelsen avser något annat än att konsumenten inte betalat enligt avtalet ska den skriftliga uppmaningen innehålla en underrättelse om att leverans av fjärrvärme kan avbrytas om uppmaningen inte följs.

Leverantören får inte avbryta leveransen om omständigheterna ger anledning att befara att ett avbrott i leveransen kan medföra en inte obetydlig personskada eller omfattande sakskada. Detta gäller dock inte om konsumenten handlar otillbörligt, t.ex. genom en medveten och brottslig gärning.

7.2 Om konsumenten inte har betalat enligt avtalet får leveransen av fjärrvärme avbrytas om, utöver vad som sägs i punkten 7.1 första och andra stycket,

1. leverantörens fordran är ostridig, det vill säga inte tvistig,
2. konsumenten inte följt en skriftlig uppmaning att betala fordran och konsumenten därefter delgetts en skriftlig påminnelse att betala inom tre (3) veckor från delgivningen,
3. påminnelsen innehöll en underrättelse om att leveransen av fjärrvärme kan avbrytas om fordran inte betalas, och
4. ett meddelande om innehållet i påminnelsen har skickats till socialnämnden i den kommun där konsumenten får fjärrvärmen levererad.

Leverantören får inte avbryta leverans av fjärrvärme om fordran har betalats eller socialnämnden inom den tid som anges i den delgivna påminnelsen har meddelat leverantören att nämnden betalar fordran.

7.3 Leverantören har rätt till skälig ersättning av konsumenten för kostnader med anledning av åtgärder enligt punkterna 7.1–7.2.

7.4 Om leverantören i enlighet med punkten 6.4 begärt säkerhet eller förskottsbetalning och konsumenten fullgjort sina betalningsförpliktelser enligt avtal får inte leveransen avbrytas endast på den grunden att konsumenten inte lämnat säkerhet eller betalat i förskott.

Tvist och återinkoppling

7.5 För att en fordran ska anses som tvistig, det vill säga inte ostridig, krävs att konsumenten framställt en relevant invändning mot betalningsskyldighet. En sådan framställan bör vara skriftlig.

7.6 Om en fordran är föremål för tvist får leveransen inte avbrytas. Detta innebär att konsumenten måste betala den del av fordran som inte är tvistig. Den del som är tvistig behöver inte betalas förrän tvisten är avgjord.

7.7 Om avstängning har skett, återupptas leveransen först när anledningen till avstängningen inte längre föreligger och i förekommande fall säkerhet ställts eller förskott erlagts, och leverantörens kostnader för avstängning och återinkoppling ersatts.

Avbrytande av leveransen av säkerhetsskäl m.m.

7.8 Leverantören har rätt att avbryta leveransen av fjärrvärme till konsumenten för att genomföra en åtgärd som syftar till

1. att undvika personskada eller omfattande sakskada,
2. att bygga ut fjärrvärmeverksamheten, eller
3. en god leveranssäkerhet.

7.9 Avbrottet får inte pågå längre än vad som är nödvändigt för att genomföra åtgärden.

7.10 Leverantören ska i god tid underrätta konsumenten om ett kommande avbrott, om leverantören kan förutse att avbrottet inte blir kortvarigt. Konsumenten ska underrättas personligen eller, om det är lämpligt, genom anslag.

7.11 Om fjärrvärme, p.g.a. omständighet som leverantören inte råder över, endast kan levereras i begränsad omfattning har leverantören rätt att på objektiva grunder fördela tillgänglig fjärrvärme mellan sina kunder. Leverantören har rätt att vid behov i fjärrvärmecentralen montera utrustning för sådan fördelning.

8 Ersättningsansvar vid skada

Gemensamma bestämmelser

8.1 Part som av vårdslöshet orsakar motparten person eller sakskada ska ersätta motparten för skadan.

8.2 Om skada uppkommer på konsumentens mark i samband med åtgärder enligt punkterna 4.2, 4.4 eller 4.5 ska leverantören återställa marken i ursprungligt eller likvärdigt skick. Om marken inte kan återställas till ursprungligt eller likvärdigt skick och om detta innebär skada för konsumenten som inte är av ringa betydelse ska leverantören utge skälig ersättning för skadan.

8.3 Den skadelidande parten ska vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada. Försummar denne det kan ersättningen reduceras i motsvarande mån.

8.4 Den skadelidande partens ersättningskrav mot den andra parten ska framställas inom tio (10) år från det att skadan inträffade med undantag för punkten 8.10. Krav ska dock framställas i skälig tid från den tidpunkt då skadan upptäcktes.

8.5 Ersättning utgår inte för konsumentens förlust i näringsverksamhet.

8.6 Den part som har en fordran mot den andra parten har rätt till ränta enligt räntelagen.

Leverantörens ersättningsansvar vid leveransavbrott

8.7 Leverantören ska ersätta konsumenten skada som konsumenten orsakas om leveransen av fjärrvärme avbryts

1. på grund av konsumentens försummelse såvida leverantören inte har haft rätt att avbryta leveransen enligt punkterna 7.1-7.2,
2. utan att detta beror på konsumentens försummelse och utan att leverantören har rätt att avbryta leveransen enligt punkten 7.8,
3. om ett avbrott enligt punkten 7.9 pågår längre än vad som är nödvändigt för att genomföra åtgärden, eller
4. om leverantören inte underrättat konsumenten enligt punkten 7.10 om kommande avbrott som avses enligt punkten 7.8.

8.8 Leverantören är dock inte skyldig att ersätta skada om leverantören visar att avbrottet i fjärrvärmeleveransen beror på ett hinder utanför leverantörens kontroll som leverantören inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följder leverantören inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

8.9 Om avbrottet beror på någon som leverantören anlitat för underhåll, reparation eller liknande arbete är leverantören fri från skadeståndsskyldighet endast om den som anlitats skulle vara fri från skadeståndsskyldighet enligt föregående punkt.

8.10 Rätten till ersättning enligt punkterna 8.7, 8.8 och 8.9 omfattar ersättning för utgifter, inkomstbortfall och annan förlust. Anspråk från konsumenten på nämnda ersättning ska framställas till leverantören inom tre (3) år från det att skadan inträffade. I annat fall går rätten till ersättning förlorad. Framställan bör göras skriftligen.

9 Giltighet, ändringar och tillägg

9.1 Dessa allmänna avtalsvillkor gäller tillsvidare.

Konsumenten har rätt att antingen muntligen eller skriftligen säga upp avtalet. Om inte annat avtalats upphör avtalet senast tre (3) månader efter uppsägningen. Övergår fastigheten till ny ägare upphör avtalet dock, om inte annat avtalats, senast 30 dagar efter uppsägning från konsumenten. Konsumenten ska snarast efter uppsägningen få en skriftlig bekräftelse från leverantören.

Om inte annat avtalats upphör avtalet 12 månader efter skriftlig uppsägning från leverantören. Saklig grund ska föreligga vid uppsägning från leverantörens sida.

I det fall prövning av tvist har avgjorts i domstol och det där konstaterats att grund för uppsägning föreligger får leverantören säga upp avtalet som då upphör att gälla tre (3) månader från det att domen vunnit laga kraft.

Förhandling och medling om avtalsvillkor för fjärrvärme

Förhandling

9.2 Konsumenten har rätt till förhandling med leverantören om priset för fjärrvärme eller om kapaciteten hos konsumentens anslutning till fjärrvärmeverksamheten. Konsumenten har även rätt till förhandling om leverantören har gjort en ensidig ändring av avtalsvillkoren till konsumentens nackdel. Begäran om sådan förhandling ska framställas av konsumenten inom tre (3) veckor från den dag då konsumenten underrättades om de ändrade villkoren.

Medling

9.3 Om en förhandling enligt ovan inte leder till någon överenskommelse om vilka villkor som ska gälla för fjärrvärmeleveransen får konsumenten eller leverantören ansöka om medling. En ansökan om medling ska ges in till Fjärrvärmenämnden eller den myndighet som vid var tid medlar enligt fjärrvärmelagen. Ansökan ska ha kommit in till myndigheten inom tre (3) veckor från den dag leverantören meddelade konsumenten om att förhandling enligt ovan avslutats.

Prisändring

9.4 Om inte annat har avtalats ska prisändringar inte ske oftare än en (1) gång per år. Prisändringar får inte ske retroaktivt. Leverantören har rätt att ensidigt ändra gällande prisvillkor. Prisändringar till konsumentens fördel får införas utan föregående information.

Prisändringar till följd av ändrade särskilda skatter och avgifter som beslutats av och som tillfaller det allmänna får dock ske vid annan tidpunkt efter lagenlig underrättelse till konsumenten.

9.5 I det fall ett fast pris eller en speciell prismodell är avtalad för en bestämd tid får punkten 9.4 första stycket inte åberopas som stöd för att bryta avtalet.

Ensidig ändring av avtalsvillkor till nackdel för konsument

9.6 Om en prisändring är till konsumentens nackdel eller om leverantören har givits rätt i det enskilda kundavtalet att ändra gällande avtalsvillkor till nackdel för konsumenten ska leverantören skriftligen meddela konsumenten senast två (2) månader innan de ändrade villkoren ska börja gälla.

I meddelandet ska skälen för ändringen anges samt en upplysning lämnas om att konsumenten har rätt att begära förhandling, ansöka om medling och att säga upp avtalet.

Om leverantören inte följer bestämmelserna i första och andra styckena, får de ändrade villkoren inte tillämpas.

9.7 Konsumenten har rätt att inom två (2) månader från det att konsumenten underrättades om ändringen säga upp avtalet om fjärrvärmeleverans, om konsumenten inte accepterar de ändringar som leverantören föreslår.

9.8 Konsumenten kan också begära förhandling i enlighet med punkten 9.2 inom tre (3) veckor från den dag då konsumenten underrättades om de ändrade avtalsvillkoren. Träffas ingen överenskommelse mellan parterna har konsumenten rätt att säga upp avtalet om fjärrvärmeleverans senast tre (3) veckor från det att leverantören meddelat konsumenten att förhandlingen avslutats.

9.9 Konsumenten kan också ansöka om medling senast tre (3) veckor efter det att förhandlingen avslutats och har rätt att säga upp avtalet senast tre (3) veckor från den dag myndigheten meddelade beslut om att avsluta medlingen eller, om ansökan lämnas utan bifall.

9.10 Om en konsument enligt ovan säger upp det enskilda kundavtalet om fjärrvärmeleverans upphör avtalet att gälla tre (3) månader från dagen för uppsägning. Under uppsägningstiden får de ändrade avtalsvillkoren inte tillämpas.

Ingen kostnad, avgift eller annan förpliktelse får krävas av konsumenten på grund av uppsägningen.

Övriga ensidiga ändringar

9.11 För det fall en ändring inte är till konsumentens nackdel ska leverantören på lämpligt sätt genom t.ex. meddelande på faktura underrätta konsumenten om ändringen. Sådan underrättelse ska ske senast två (2) månader innan ikraftträdandet.

10 Hinder för avtalets fullgörande

10.1 Part är inte skyldig att fullgöra avtalet om fullgörandet väsentligt försvåras till följd av hinder som denne inte råder över. Som hinder räknas krig, terrorhandlingar, myndighetsbeslut, omfattande driftsstörningar, brand, störningar i allmänna transportväsendet eller annat förhållande som ingen av parterna har orsakat, kunnat förutse eller rimligen undvika och som väsentligt inverkar på avtalets fullgörande.

11 Information, vägledning och tvistlösning

11.1 Leverantören ska, utöver vad som anges i punkt 5.10, i fakturan hänvisa till var konsumenten kan ta del av

1. de av fjärrvärmeproduktionen orsakade årliga växthusgasutsläppen,
2. sin normalårskorrigerade energianvändning i grafisk form för innevarande debiteringsperiod med en jämförelse med samma period föregående år,
3. uppgifter om hur kunden 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.

11.2 Bedrivs försäljning online ska leverantören ange sin e-postadress samt länk till EU-kommissionens online-plattform: http://ec.europa.eu/odr. Denna länk ska vara lätt tillgänglig för konsumenten.

11.3 För information och vägledning kan konsumenten vända sig till konsumentvägledare.

11.4 Tvist avseende avtalets giltighet, tillämpning och tolkning ska i första hand avgöras genom förhandling mellan parterna. Om förhandlingarna inte leder till att tvisten kan avgöras kan tvisten på konsumentens begäran prövas av Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se. Tvisten kan även prövas av allmän domstol eller annan enligt lag behörig instans.

11.5 Om leverantören helt eller delvis motsätter sig ett krav från en konsument, som grundas på ett avtal mellan parterna ska leverantören ge konsumenten information om Allmänna reklamationsnämnden, som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Leverantören ska också informera konsumenten om huruvida denne har för avsikt att medverka vid tvistlösningsförfarandet.

Informationen ska vara klar och begriplig, innehålla Allmänna reklamationsnämndens webbadress och post-adress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

11.6 Om prövning av tvist pågår i någon av de ovan nämnda instanserna får indrivning av den skuld som tvisten gäller inte ske förrän tvisten är slutligt avgjord.