

Ändringarna i de allmänna avtalsvillkoren för fjärrvärmeleveranser till konsumenter

Energiföretagen Sverige tillsammans med Konsumentverket sett över de allmänna avtalsvillkoren för fjärrvärmeleveranser till konsumenter med anledning av att förändringar gjorts i fjärrvärmelagen ([SFS 2008:263](#)) och föreskrifter och allmänna råd har utfärdats av Energimarknadsinspektionen om mätning, rapportering och debitering av fjärrvärmeleveranser ([EIFS 2014:2](#)). Översynen har i huvudsak varit inriktad på att harmonisera avtalsvillkoren med de aktuella lag- och föreskriftsförändringarna. I den mån det har uppdragats punkter i villkoren som parterna gemensamt bedömt vara i behov av förtydligande har villkoren också omarbetats i dessa delar. Översynen har mynnat ut i en branschöverenskommelse om nya allmänna avtalsvillkor för fjärrvärmeleveranser till konsumenter. I detta dokument redogörs för de ändringar och tillägg som gjorts i avtalsvillkoren. Förändringarna markeras med kursiv text.. Kommentarer till förändringarna görs inom hakparenteser för att markera att de inte är en del av avtalstexten.

Punkt	Gamla villkor	Punkt	Nya villkor
	<i>Utarbetade</i> av Svensk Fjärrvärme tillsammans med Konsumentverket		<i>Framtagna</i> av Energiföretagen Sverige och Konsumentverket
1	Inledande bestämmelser	1	Inledande bestämmelser
1.1	<p>a) Dessa allmänna avtalsvillkor samt vad som föreskrivs i fjärrvärmelagen (2008:263) gäller för leverans av fjärrvärme som används för enskilt bruk <i>och där konsumenten äger fjärrvärmecentralen.</i></p> <p>b) <i>I de fall konsumenten inte äger fjärrvärmecentralen gäller dessa avtalsvillkor i tillämpliga delar.</i> [De nya villkoren är anpassade så att de gäller oberoende av om kunden eller leverantören äger fjärrvärmecentralen]</p> <p>c) Leverantören och konsumenten ska också ingå ett enskilt kundavtal där specifika uppgifter och villkor mellan parterna regleras för varje enskild konsument.</p> <p>d) Om konsumenten innehar en fastighet eller del av en fastighet med annan rätt än äganderätt ska vad som föreskrivs i dessa <i>villkor</i> gälla i tillämpliga delar. Konsumenten ska <i>verka för</i> att leverantören tillförsäkras samma rättigheter som om konsumenten varit fastighetens ägare.</p>	1.1	<p>Dessa allmänna avtalsvillkor, samt vad som föreskrivs i fjärrvärmelagen (2008:263), <i>Energimarknadsinspektionens föreskrifter om skyldigheten för fjärrvärmeföretag att lämna prisinformation till allmänheten (EIFS 2009:3) och Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd om mätning, rapportering och debitering av levererad värmeenergi (EIFS 2014:2)</i>, gäller för leverans av fjärrvärme som används för enskilt bruk. <i>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.</i></p> <p>Leverantören och konsumenten ska också ingå ett enskilt kundavtal där specifika uppgifter och villkor mellan parterna regleras för varje enskild konsument.</p> <p>Om konsumenten innehar en fastighet eller del av en fastighet med annan rätt än äganderätt ska vad som föreskrivs i dessa <i>allmänna avtalsvillkor</i> gälla i tillämpliga delar. Konsumenten ska <i>tillse</i> att leverantören <i>gentemot fastighetsägaren</i> tillförsäkras samma rättigheter som om konsumenten varit fastighetens ägare.</p> <p><i>Om inte annat avtalats skriftligen med konsumenten ska dessa allmänna avtalsvillkor tillämpas. Denna bestämmelse återkommer i ett antal villkor i dessa allmänna avtalsvillkor, men denna upprepning är inte</i></p>

			<p><i>avsedd att ha annan innebörd än en påminnelse om bestämmelsen i denna punkt.</i></p> <p><i>I de fall näringsverksamhet bedrivs på fastigheten eller omfattningen av sådan verksamhet ändras, ska konsumenten meddela detta till leverantören.</i></p>
1.2	<p>Dessa allmänna avtalsvillkor gäller tills vidare och får ändras först efter godkännande av <i>Konsumentverket</i>. Om inte annat avtalats har fjärrvärmelieferantören rätt att införa sådana ändringar ensidigt i <i>villkoren</i> tidigast två (2) månader efter det att konsumenten underrättats om ändringen. Sådan underrättelse ska ske skriftligen.</p>	1.2	<p>Dessa allmänna avtalsvillkor gäller tills vidare och får ändras först efter godkännande av <i>Energiföretagen Sverige</i> och <i>Konsumentverket gemensamt</i>. Om inte annat avtalats <i>med konsumenten</i> har leverantören rätt att införa sådana <i>av Konsumentverket godkända</i> ändringar ensidigt i <i>de allmänna avtalsvillkoren</i> tidigast två (2) månader efter det att konsumenten underrättats om ändringen. Sådan underrättelse ska ske skriftligen.</p>
1.3	<p>Definitioner</p> <p>I dessa <i>villkor</i> avses med</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>avstämning</i>: en faktura som är slutlig för en viss period - <i>debiteringsgrundande effekt</i>: den effekt som har avtalats och som ligger till grund för debitering. Effekten uttrycks i kW. - fastighet: <i>konsumentens mark (fastighet)</i> 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 <i>beräkningsenhet</i> som beräknar energiinnehållet i fjärrvärmelieferansen. - konsument: <i>fjärrvärmekund</i> som är en fysisk person och som använder fjärrvärmesystemet i huvudsak utanför näringsverksamhet. - konsumentens anläggning: anläggning för mottagande och distribution av värme inom fastigheten efter leveransgräns. - leveransgräns: gräns mellan leverantörens anläggning och konsumentens anläggning. - leverantörens anläggning: anläggning för produktion eller distribution av fjärrvärme fram till leveransgräns eller till tredje man. - värmemätare: <i>utrustning</i> som mäter konsumentens värmeförbrukning. 	1.3	<p>Definitioner</p> <p>I dessa <i>allmänna avtalsvillkor</i> avses med</p> <p><i>avtalet</i> det enskilda kundavtalet tillsammans med övriga avtalsbilagor samt dessa allmänna avtalsvillkor.</p> <p>fastighet mark som konsumenten äger eller har nyttjanderätt till inklusive byggnader och andra anläggningar oavsett om byggnaderna eller anläggningarna utgör fast eller lös egendom.</p> <p>fjärrvärmecentral aggregat som överför värme från leverantörens anläggning till fastighetens värmesystem.</p> <p>integreringsverk en <i>enhet</i> som beräknar energiinnehållet i fjärrvärmelieferansen.</p> <p>konsument kund som är en fysisk person och som använder fjärrvärmesystemet i huvudsak utanför näringsverksamhet.</p> <p>konsumentens anläggning anläggning för mottagande och distribution av värme, som konsumenten äger eller har nyttjanderätt till, inom fastigheten efter leveransgräns.</p> <p>leveransgräns gräns mellan leverantörens anläggning och konsumentens anläggning.</p> <p>leverantör konsumentens motpart i avtalet.</p> <p>leverantörens anläggning anläggning för produktion eller distribution av fjärrvärme, som leverantören äger eller har nyttjanderätt till, fram till leveransgräns eller till tredje man. I leverantörens anläggning ingår också värmemätare och sådan kommunikationsutrustning för mätvärden, som leverantören äger.</p> <p>skriftligen med skriftligen avses i dessa allmänna avtalsvillkor meddelande skickat per ordinarie post, via angiven e-post eller via mellan parterna annat angivet överenskommet elektroniskt medel.</p> <p>värmemätare instrument som är utformat för mätning av värme enligt definition i vid var tid gällande föreskrift från Energimarknadsinspektionen (EIFS 2014:2).</p>
1.4	<p>Hantering av personuppgifter</p> <p>a) Personuppgifter om konsumenten som lämnas till leverantören kommer att behandlas för att kunna fullgöra ingångna avtal eller skyldigheter som föreligger enligt lag eller annan författning. Vidare kan</p>	1.4	<p>Hantering av personuppgifter</p> <p>Leverantören är enligt personuppgiftslagen (SFS 1998:204) eller motsvarande vid var tid gällande lagstiftning ansvarig för de personuppgifter som behandlas enligt denna punkt.</p>

	<p>personuppgifterna komma att användas för marknadsanalyser, statistik och för att utvärdera och informera om tjänster och produkter.</p> <p>b) Konsument som motsätter sig att personuppgifterna ska <i>användas i</i> marknadsföringsändamål kan när som helst, för att förhindra <i>sådant användande</i>, meddela leverantören detta.</p> <p>c) Personuppgifter kan för angivna ändamål komma att utlämnas till och inhämtas från företag i leverantörens koncern samt samarbetspartners. För uppdatering av personuppgifterna kan uppgifter även inhämtas från offentliga och privata register.</p> <p>d) Leverantören är skyldig att informera konsumenten om vem som är personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som behandlas enligt denna punkt.</p> <p>e) Konsumenten har rätt att på begäran kostnadsfritt en (1) gång per år få information om vilka uppgifter som finns registrerade om denne samt för vilka ändamål dessa uppgifter behandlas. Konsumenten kan även begära rättelse av felaktiga uppgifter om konsumenten.</p> <p>f) Begäran om sådan information eller rättelse ska vara egenhändigt undertecknad och ställas till leverantören..</p>	<p>Personuppgifter som lämnas till leverantören kommer att behandlas för att kunna fullgöra ingångna avtal eller skyldigheter som föreligger enligt lag eller annan författning. Vidare kan personuppgifterna komma att användas för marknadsanalyser, statistik och för att utvärdera och informera om tjänster och produkter.</p> <p>Personuppgifter kan för angivna ändamål komma att utlämnas till och inhämtas från företag i leverantörens koncern samt samarbetspartner. <i>Vid marknadsföring av en samarbetspartners vara eller tjänst ska leverantören avtala med samarbetspartnern om att det ska framgå att marknadsföringen sker med anledning av ett samarbete med leverantören.</i></p> <p>Konsument som motsätter sig att personuppgifterna ska <i>behandlas för</i> marknadsföringsändamål kan när som helst, för att förhindra <i>sådan behandling</i>, meddela leverantören detta.</p> <p>För uppdatering av personuppgifterna kan uppgifter även inhämtas från offentliga eller privata register.</p> <p>Konsumenten har rätt att på begäran kostnadsfritt en (1) gång per år få information om vilka uppgifter som finns registrerade om denne samt för vilka ändamål dessa uppgifter behandlas. Konsumenten kan även begära rättelse av felaktiga uppgifter om konsumenten. Begäran om sådan information eller rättelse ska vara egenhändigt undertecknad och ställas till leverantören.</p>	
2	Avtal om leverans av fjärrvärme	2	Avtal
2.1	<p><i>Avtalet mellan leverantören och konsumenten ska upprättas skriftligt om någon av parterna önskar det.</i></p> <p><i>När avtal om fjärrvärmeleverans har ingåtts ska leverantören snarast skriftligen bekräfta detta till konsumenten med angivande av villkoren för leveransen såsom (1) pris och hur detta har bestämts, (2) den tid avtalet löper, (3) vad som gäller angående förlängning av avtalet, (4) villkor för uppsägning, (5) vilka betalningssätt och faktureringsalternativ som konsumenten har (6), i förekommande fall fakturaavgiftens storlek och (7) om leverantören äger rätt att göra en ensidig ändring av ett avtalsvillkor samt förutsättningarna för detta, förutsatt att 1-7 inte redan reglerats i ett skriftligt avtal mellan parterna.</i></p>	<p>2.1</p> <p><i>Ett avtal mellan konsumenten och leverantören ska minst innehålla uppgifter om</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. leverantörens åtagande gentemot konsumenten,</i> <i>2. priset för fjärrvärmen och hur det bestäms,</i> <i>3. var konsumenten kan finna information om leverantörens priser för fjärrvärme,</i> <i>4. den tid som avtalet löper,</i> <i>5. i fråga om avtal som löper under en viss tid, vad som gäller med avseende på förlängning av avtalet,</i> <i>6. mätning av mängden levererad värmeenergi och rapportering av mätresultaten till konsumenten samt villkoren för debitering av konsumenten,</i> <i>7. avtalet tillåter leverantören att göra en ensidig ändring av ett avtalsvillkor och om förutsättningarna för att leverantören ska få göra en sådan ändring,</i> <i>8. villkoren för uppsägning av avtalet,</i> <i>9. leverantörens ersättningsansvar om denne inte uppfyller avtalet,</i> <i>10. vem som svarar för kostnader för en återställning efter</i> <ol style="list-style-type: none"> <i>a. en anslutning till fjärrvärmeverksamheten,</i> <i>b. ett underhåll av rörledningarna, eller</i> <i>c. ett borttagande av anslutningen,</i> <i>11. möjligheten att begära förhandling och att ansöka om medling enligt fjärrvärmelagen, och</i> 	

			<p>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.</p> <p>Om leverantören eller konsumenten så önskar ska skriftligt avtal träffas om leveransen. I fall skriftligt avtal inte träffats ska leverantören snarast skriftligen bekräfta att avtal har ingåtts.</p>
2.2	Leverantören förbinder sig att leverera värme för normal uppvärmning och varmvattenberedning i den omfattning och på de villkor som anges i <i>det enskilda kundavtalet och därtill hörande bilagor</i>	2.2	Leverantören förbinder sig att leverera fjärrvärme för normal uppvärmning och varmvattenberedning i den omfattning och på de villkor som anges i <i>avtalet</i> .
2.3		2.3	<p><i>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 på sätt som framgår av 2 kap. 3 och 5 §§ i samma lag.</i></p> <p><i>När ett distansavtal har ingåtts ska leverantören inom rimlig tid ge konsumenten en bekräftelse på avtalet. Bekräftelsen ska ges i en 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, om inte informationen redan lämnats på sådant sätt.</i></p> <p><i>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.</i></p>
2.4		2.4	<p><i>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).</i></p> <p><i>När ett distansavtal har ingåtts är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag då konsumenten har fått en bekräftelse på avtalet som innehåller information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, på det sätt som anges i 2 kap. 3 § i samma lag.</i></p> <p><i>När avtal har ingåtts utanför affärslokaler är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag då konsumenten har fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, 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.</i></p>
3	Anläggningar	3	Anläggningar
	Gemensamma Bestämmelser		Gemensamma bestämmelser
3.1	Leverantören bestämmer tryck, temperatur, andra dimensioneringsdata för fjärrvärmeleverans samt tekniskt utförande för fjärrvärmecentral och	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		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 kan uppkomma på motpartens anläggning eller <i>så att störningar kan uppstå i distributionsnätet</i> eller för andra kunder.	3.2	Part får inte använda sin anläggning så att skada <i>eller störning</i> kan uppkomma på motpartens anläggning eller för andra kunder. <i>Av säkerhetsskäl får konsumenten i sin anläggning inte heller avlägsna isoleringen på primärledningen.</i>
3.3	Parterna ska utan dröjsmål till varandra anmäla driftsstörningar, läckage och andra liknande omständigheter som kan beröra motpartens anläggning.	3.3	Parterna ska utan dröjsmål till varandra anmäla driftsstörningar, läckage och andra liknande omständigheter som kan beröra motpartens anläggning <i>samt sådana omständigheter som kan påverka de förhållanden som avtalats.</i>
		3.4	Leverantörens plomberingar får <i>bara brytas av leverantören.</i>
3.4	Alla förekommande <i>arbeten på leverantörens anläggning och sådana</i> arbeten på konsumenten anläggning som väsentligt kan påverka avtalade tryck, temperaturer och andra dimensioneringsdata, ska utföras enligt leverantörens bestämmelser. Konsumenten får inte utan leverantörens skriftliga medgivande förändra funktion eller drift av leverantörens anläggning. [Villkoret i den första meningen är infört i punkt 3.13 i de nya villkoren, och villkoret i den sista meningen är infört i punkt 3.8]		
	Leverantörens anläggning		Leverantörens anläggning
3.5	Leverantören drar efter samråd med konsumenten, fram erforderliga distributionsledningar till en av <i>parterna gemensamt</i> vald leveransgräns och i förekommande fall även ledningar till tredje man. <i>Leverantören äger sin anläggning och bestämmer dess läge tillsammans med konsumenten. Om inte parterna kommit överens om annat svarar leverantören för kostnad för återställning efter installationen av leverantörens anläggning.</i>	3.5	Leverantören drar, efter samråd med konsumenten, fram erforderliga ledningar till en av <i>leverantören</i> vald leveransgräns och i förekommande fall även ledningar till tredje man. <i>Om konsumenten önskar annan leveransgräns, annat läge eller ökad kapacitet kan leverantören ombesörja sådan åtgärd mot ersättning för de merkostnader som därvid uppkommer.</i>
3.6	Leverantören har rätt att inom fastigheten installera och bibehålla värmemätare och annan utrustning som <i>behövs</i> för kontroll av förbrukningen. Plats för utrustningen väljs av leverantören <i>och konsumenten gemensamt</i> och ska upplåtas utan kostnad för leverantören. Konsumenten ska se till att utrustningen enligt ovan är lätt åtkomlig för leverantören. Leverantörens plomberingar får <i>inte brytas</i> . [Förbehållet i sista meningen är infört i punkt 3.4 i de nya villkoren]	3.6	Leverantören har rätt att inom fastigheten installera och bibehålla värmemätare, <i>kommunikationsutrustning för mätvärden, reglerutrustning för effektbegränsning jämte</i> annan utrustning för kontroll av förbrukningen <i>samt i förekommande fall fjärrvärmecentral och tillhörande utrustning</i> . Konsumenten bekostar driftel för dessa <i>anläggningar</i> . Plats för utrustningen väljs av leverantören, <i>efter samråd med konsumenten</i> , och ska upplåtas utan kostnad för leverantören. Värmemätaren, 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 <i>liksom att leverantören har tillträde till utrymmet där leverantörens värmemätare är placerad.</i>
3.7	Värmemätaren, som tillhandahålls av leverantören, förblir dennes egendom och får endast hanteras av		

	denne. [Villkoret är infört i punkt 3.6 i de nya villkoren]		
3.8	Om leverantören avser att byta mätare ska, om inte särskilda skäl föreligger, konsumenten i god tid innan informeras om orsak och tidpunkt för bytet.	3.7	Om leverantören avser att byta värmemätare ska, om inte särskilda skäl föreligger, konsumenten i god tid innan informeras om orsak och tidpunkt för bytet.
3.10	Endast efter medgivande från leverantören och enligt dennes anvisningar får konsumenten manövrera leverantörens ventiler. <i>Ett sådant medgivande bör vara skriftligt.</i> I en nödsituation, där risk för personskada eller allvarlig sakskada föreligger, har konsumenten rätt att stänga ventilerna vid leveransgräns.	3.8	Konsumenten får inte utan leverantörens skriftliga medgivande förändra funktion eller drift av leverantörens anläggning. Endast efter <i>skriftligt</i> 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	<i>Leverantören är skyldig att medverka till att leverantörens anläggning flyttas eller på annat sätt ändras, om konsumenten begär det och det inte finns något väsentligt hinder mot en flyttning eller ändring. Konsumenten betalar för samtliga kostnader som orsakas av flyttningen eller ändringen.</i>	3.9	<i>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.</i>
3.11	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. I första hand ska dock plombering av leverantörens anläggning övervägas.	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 <i>och det inte är oskäligt att avlägsna anläggningen.</i> I första hand ska dock plombering av leverantörens anläggning övervägas. <i>Leverantören har emellertid rätt att på egen bekostnad avlägsna anläggning som inte är i funktion för fastigheten.</i>
	Konsumentens anläggning		Konsumentens anläggning
3.12	Konsumenten installerar, bekostar och äger konsumentens anläggning samt svarar för underhållet av denna. <i>Konsumenten monterar, äger och bekostar för värmemätaren erforderlig utrustning, såsom mätartavla, mätarskåp och elledningar. Konsumenten bekostar driftel samt bekostar och äger el - och rörinstallationen för värmemätaren.</i> [Kravet att på konsumenten att bekosta driftel har en motsvarighet i punkt 3.6 i de nya villkoren]	3.11	Konsumenten installerar, bekostar och äger konsumentens anläggning samt svarar för underhållet av denna. <i>Den part som bekostat för värmemätaren erforderlig utrustning, såsom el- och rörinstallation för värmemätaren, mätartavla, mätarskåp och mätarledningar, bekostar även underhåll och utbyten av dessa.</i>
3.13	Inkoppling och anslutning till leverantörens anläggning får inte utföras utan leverantörens skriftliga <i>tillstånd.</i>	3.12	Inkoppling och anslutning till leverantörens anläggning får inte utföras utan leverantörens skriftliga <i>medgivande.</i>
		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.	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, <i>såsom lagar och föreskrifter på det tekniska området eller av leverantören tillhandhållna tekniska bestämmelser och lokala anvisningar.</i>
3.15	Konsumenten ska anmäla sådana väsentliga förändringar i fastighetens användning, uppvärmningsyta eller	3.15	Konsumenten ska anmäla sådana väsentliga förändringar i fastighetens användning, uppvärmningsyta eller

	konsumentens anläggning som påverkar de förhållanden som avtalats.		konsumentens anläggning som påverkar de förhållanden som avtalats.
3.16	Om leverantören vid inkoppling eller besiktning upptäcker felaktigheter i konsumentens anläggning, ska <i>han</i> 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.	3.16	Om leverantören vid inkoppling eller besiktning upptäcker felaktigheter i konsumentens anläggning, ska <i>denne</i> 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.	3.17	Konsumenten får inte distribuera fjärrvärme från sin anläggning utan leverantörens skriftliga medgivande.
7	Upplåtelse av mark och fastighet	4	Upplåtelse av fastighet
		4.1	<i>Konsumenten är skyldig att, utan särskild ersättning, till leverantören upplåta det utrymme inom fastigheten som behövs för leverantörens anläggning.</i>
		4.2	<i>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> <i>I samband med ledningsrättsförrättning ska konsumenten träffa särskilt avtal med leverantören i vilket konsumenten medger att ingen ersättning ska utgå för ledningsrättsupplåtelsen.</i> Kostnaden för inskrivning och ledningsförrättning betalas av leverantören.
		4.3	<i>Vad som avses i punkterna 4.4-4.7 gäller inte för det fall parterna har träffat servitutsavtal, annat upplåtelseavtal eller om leverantören har erhållit ledningsrätt, med annan innebörd än vad som framgår av nämnda punkter.</i>
7.1	Leverantören har rätt att få tillträde till fastigheten för utförande av nödvändiga installations-, reparations-, service-, avläsnings- och underhållsarbeten på anläggningen. Konsumenten ska underrättas om arbetena minst fem (5) arbetsdagar i förväg. Detta gäller dock inte avhjälpande av fel och brister vars åtgärdande inte kan <i>anstå</i> . 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.	4.4	Leverantören har rätt att få tillträde till fastigheten för anläggande och för utförande av nödvändiga installations-, reparations-, service-, avläsnings- och underhållsarbeten på <i>leverantörens</i> anläggning. <i>Nämnda arbeten ska om möjligt utföras vardagar mellan kl. 08.00 och kl. 18.00.</i> Konsumenten ska underrättas om arbetena minst fem (5) arbetsdagar i förväg. Detta gäller dock inte avhjälpande av fel och brister vars åtgärdande inte kan <i>vänta</i> . 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.
7.2	a) För att bibehålla underhåll och förnyelse av fjärrvärmeleverantörens befintliga anläggningar, ska konsumenten upplåta mark i erforderlig mån och i samråd med fjärrvärmeleverantören lämna tillträde till sin fastighet. Häri ingår rätt för leverantören att underhålla och reparera leverantörens anläggning samt	4.5	<i>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</i>

	<p>att fälla träd och buskar, som utgör fara eller hinder för anläggningen. Leverantören har skyldighet att ombesörja och bekosta borttransport av dessa i de fall konsumenten så önskar. Leverantören ansvarar för återställning av konsumentens fastighet eller anläggning vid anslutning till fjärrvärmeverksamheten, vid underhåll av rörledningarna, vid flytt eller vid ett borttagande av anslutningen.</p> <p>Skälig hänsyn ska i dessa sammanhang tas till konsumentens intressen.</p> <p>b) <i>Konsumenten är skyldig att på begäran teckna servitutsavtal, nyttjanderättsavtal eller medverka till att leverantören erhåller ledningsrätt för sina anläggningar samt att verka för att leverantören till säkerhet för servitutsavtal erhåller inskrivning i fastigheten. Kostnaden för inskrivning och ledningsförrättning betalas av leverantören. [Underpunkten har en motsvarighet i punkt 4.2 i de nya villkoren]</i></p> <p>c) <i>Innehar konsumenten fastighet med annan rätt än äganderätt ska vad som ovan är föreskrivet gälla i tillämpliga delar. Konsumenten ska verka för att leverantören tillförsäkras samma rättigheter som om konsumenten varit ägare till fastigheten. [Underpunkten har en motsvarighet i punkt 1.1 i de nya villkoren]</i></p>		<p><i>försvarar 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.</i></p>
		4.6	<p><i>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.</i></p>
7.3	Konsumenten får inte uppföra byggnad, ändra marknivån eller vidtaga andra åtgärder som äventyrar funktionen eller driften av leverantörens anläggningar	4.7	Konsumenten får inte uppföra byggnad eller andra installationer, ändra marknivån eller vidta andra åtgärder som äventyrar funktionen eller försvarar driften av leverantörens anläggning eller begränsar tillträdet till den.
4	Mätning, avläsning och debitering	5	Mätning, avläsning, rapportering och debitering
	Mätning		Mätning
4.1	Konsumentens fjärrvärmeförbrukning registreras av leverantörens värmemätare.	5.1	Av konsumenten använd värmeenergi registreras av leverantörens värmemätare.
4.2	<p>a) <i>En värmemätare omfattar temperaturgivare, flödesgivare och integreringsverk. Överensstämmer inte deras registreringar ska flödesgivarens registrering gälla. Om vid fjärravläsning fjärravlästa värden inte överensstämmer med värmemätarens värden ska integreringsverkets värden gälla. Skulle i detta fall integreringsverkets värde inte vara detsamma som flödesgivarens värde ska flödesgivarens registrering gälla.</i></p> <p>b) Om part har skäl att ifrågasätta värmemätarens funktion ska denne utan oskäligt dröjsmål informera motparten om detta. [Underpunkten är införlivad i punkt</p>	5.2	<i>För de fall värmemätaren har en flödesmätare med ett eget räkneverk och ett integreringsverk och registreringarna i dessa inte överensstämmer ska flödesmätarens registrering gälla.</i>

	5.3 i de nya villkoren]		
		5.3	Om part har skäl att ifrågasätta värmemätarens funktion ska denne utan oskäligt dröjsmål informera motparten om detta.
4.3	<p>a) Konsumenten har rätt att begära kontroll av värmemätaren. <i>Leverantören ska då informera konsumenten om den beräknade kostnaden för kontrollen och principen för betalningsansvaret.</i> Kontrollen ska verkställas av leverantören, som ska intyga att kontrollen har utförts av opartisk sakkunnig. [Första och sista meningen är införlivade i punkt 5.4 i de nya villkoren. Den andra meningen har en motsvarighet i punkt 5.6]</p> <p>b) <i>Om det vid kontrollen konstateras att värmemätarens registrering avviker mer än vad som godtas enligt myndighetsföreskrifter (SWEDAC), ska mätvärdena rättas och fjärrvärmeleveransen ska anses motsvara de rättade värdena. Kontrollen ska i sådant fall bekostas av leverantören.</i> [Underpunkten har en motsvarighet i punkt 5.5 i de nya villkoren]</p> <p>c) <i>Om det vid kontrollen konstateras, att mätarens registrering är godtagbar, ska konsumenten ersätta leverantören med högst de kostnader som denne har haft för kontrollen.</i> [Underpunkten har en motsvarighet i punkt 5.6 i de nya villkoren]</p>	5.4	<i>Har konsumenten anledning att förmoda att fel föreligger i värmemätaren ska denne utan oskäligt dröjsmål anmäla detta till leverantören.</i> Konsumenten har <i>då</i> rätt att begära kontroll av värmemätaren. Kontrollen ska verkställas av leverantören, som ska intyga att kontrollen har utförts av opartisk sakkunnig.
	Avläsning och debitering		
		5.5	<i>Vid kontroll ska värmemätarens 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.</i>
		5.6	<i>Sker kontroll på konsumentens begäran och det då konstateras att värmemätarens 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.</i> Leverantören ska i förväg informera konsumenten, som begär kontroll, om beräknad kostnad för kontrollen.
			Avläsning, rapportering och debitering
4.5	<p>a) <i>Leverantören är skyldig att se till att avläsning sker minst en (1) gång per år och debiteringen ska vara grundad på de avlästa mätvärdena. Avläsning kan ske genom självavläsningskort eller att leverantören avläser. Leverantören ska anses fullgjort detta åtagande om denne, efter överenskommelse med konsumenten, skickat ut självavläsningskort till konsumenten även om konsumenten inte återsänt kortet i rätt tid. Om debitering grundad på avläsning inte skett enligt ovan och utvisar avläsningen en skuld till leverantören och det beror på fjärrvärmeleverantören har konsumenten utan kostnad rätt till räntefri avbetalningsplan där antalet delbetalningar står i relation till den tid felet har varat. Konsumenten ska tillse att leverantören har tillträde till</i></p>	5.7	<i>Leverantören är skyldig att avläsa mätvärden efter varje leveransperiods slut. Om inte avtal om kortare tidsintervall har träffats med konsumenten ska avläsning ske en (1) gång i månaden, samma datum varje månad eller sista dagen i varje månad. Inträffar dagen för avläsning på en dag som inte är en vardag kan avläsning ske närmaste vardag. Avläsning ska även ske vid nyanslutning, vid permanent fränkoppling, vid nytecknande av eller partsbyte i avtal i samband med fastighetens ägarbyte, vid mätarbyte, samt på konsumentens begäran vid dennes avflyttning samt vid inflyttning. Avläsning kan ske manuellt eller automatiskt av värmemätare eller mätsystem.</i>

	<p>utrymmet där leverantörens mätare är placerad.</p> <p>b) Har avläsning och debitering inte skett inom tolv (12) månader från föregående avläsning, och beror detta på fjärrvärmeleverantören och utvisar avläsningen en skuld till leverantören, har konsumenten rätt till en reduktion med femton (15) procent av mellanskillnaden mellan, under perioden, debiterat belopp och det belopp som framgår av avstämningsfakturan.</p> <p>c) Vid prisändring får det nya priset tillämpas på en beräknad mätarställning, vid den tidpunkt då det nya priset träder i kraft. [Underpunkten har en motsvarighet i punkt 5.12 i de nya villkoren]</p>		
4.8	<p>a) Avläsning ska ske den dag då avtalet upphör. Om inte avläsning kan ske denna dag ska den ske tidigast fem (5) vardagar före eller senast fem (5) vardagar efter avtalets upphörande, varvid debiteringen ska grundas på beräknad mätarställning vid tidpunkten för avtalets upphörande. [Underpunkten har motsvarigheter i punkt 5.7 och 5.15 i de nya villkoren]</p> <p>b) Med syfte att uppnå bättre överensstämmelse mellan verkliga och beräknade värmeleveranser kan konsumenten och leverantören träffa överenskommelse om debitering grundad på mätvärden som konsumenten tillhandahåller.</p>		
4.9	<p>I det fall mätaren monteras ned ska leverantören läsa av mätaren och informera konsumenten om mätarställningen. [Villkoret har en motsvarighet i punkt 5.7 i de nya villkoren]</p>		
		5.8	<p>Leverantören ska senast 15 dagar efter mätaravläsning enligt punkten 5.7 ovan rapportera för leveransperioden uppmätt levererad värmeenergi till konsumenten. Rapportering av mätvärden ska avse debiteringsgrundande mätvärden som har registrerats vid leveransperiodens början och vid leveransperiodens slut. Tidpunkten för avläsning ska framgå. Rapporteringen ska ske på sätt som leverantören beslutar, exempelvis via elektronisk media, via faktura, e-post, genom pappersutskrift eller enligt överenskommelse med konsumenten.</p>
4.4	<p>a) Där så är möjligt bör fakturering grundas på avlästa mätvärden.</p> <p>b) Debitering ska ske i efterskott. Vid avstämning av debitering som har grundats på beräknade mätvärden (preliminärdebitering) ska avstämning efter avläsning (slutlig debitering) ske med hänsyn tagen till de olika priser som har tillämpats för den tid avstämningen omfattar.</p> <p>c) Om inte särskilda skäl föreligger för annan beräkningsgrund ska beräkningen utföras med utgångspunkt från konsumentens tidigare uppmätta förbrukning och förbrukningsprofil samt övriga kända omständigheter.</p>	5.9	<p>Debitering av uppmätt levererad värmeenergi ska ske utan kostnad i efterskott och ska baseras på avlästa och rapporterade mätvärden. Om inte annat har avtalats med konsumenten ska debitering ske minst fyra (4) gånger per år. Konsumenten har alltid rätt att på begäran bli fakturerad månadsvis.</p>
4.6	<p>Fakturering ska ske med högst tre (3) månaders intervall. Konsumenten har alltid rätt att få bli fakturerad</p>		

	månadsvis. [Punkten har en motsvarighet i punkt 5.9 i de nya villkoren]		
4.7	Konsumentens faktura ska utformas på ett tydligt sätt. Fakturan ska innehålla uppgifter om aktuellt pris, debiteringsmetod (avläst eller preliminärt beräknad förbrukning), uppskattad årlig förbrukning innevarande kalenderår och hänvisning till kontaktuppgifter till oberoende energirådgivare. För det fall leverantören erbjuder konsumenten sådan individuell information via webbaserad tjänst behöver dock inte fakturan uppfylla dessa krav. Där så är möjligt ska konsumenten erbjudas möjlighet att, på fakturan eller via webbaserad tjänst, ta del av en jämförelse mellan aktuell energiförbrukning och förbrukningen under samma period föregående kalenderår. [Kravet på hänvisning till oberoende energirådgivare regleras av punkt 5.10 och 11.1 i de nya villkoren. Rapporteringen av historisk värmeanvändning regleras av punkt 5.16 och 5.17 i de nya villkoren]	5.10	Konsumentens faktura ska utformas på ett tydligt sätt. Fakturan ska innehålla uppgifter om aktuellt pris och leveransperiod, levererad värmeenergi under leveransperioden och beräknad årsförbrukning. Leverantören ska på eller i samband med fakturan till konsumenten antingen lämna den information som följer av punkten 11.1 p. 3 eller upplysa om att informationen finns på webbplatsen. Konsumenten kan efter begäran erhålla informationen på annat lämpligt sätt.
4.10	Fungerar inte mätanordningen eller har denna registrerat annan förbrukning än den verkliga eller har fel skett vid insamlingen av mätvärden, och detta beror på omständigheter utanför leverantörens kontroll, får leverantören basera debiteringen på beräknad förbrukning. I de fall beräknad förbrukning utgör grund för debitering ska leverantören vid beräkningen utgå från konsumentens tidigare uppmätta förbrukning och förbrukningsprofil samt övriga kända omständigheter. Leverantören ska redogöra för beräkningsgrunden på fakturan eller på annat lämpligt sätt. Korrigering till konsumentens nackdel får inte göras för längre tid tillbaka än tre (3) år från det senaste fakturadatumet. [Kravet är infört i punkt 5.13 i de nya villkoren]	5.11	Om ett debiteringsgrundande värde från en värmemätare saknas eller har brister eller har fel skett vid avläsning, ska leverantören, oavsett vad som anges ovan, basera debitering på beräknad förbrukning. I de fall beräknad förbrukning utgör grund för debitering ska leverantören vid beräkningen utgå från konsumentens tidigare uppmätta förbrukning och förbrukningsprofil samt övriga kända omständigheter. Leverantören ska meddela konsumenten att debiteringen är grundad på beräknad förbrukning samt redogöra för beräkningsgrunden på fakturan. Leverantören ska även till konsumenten lämna information om orsaken till att mätvärde från värmemätare inte kunnat erhållas vid normal avläsning
		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.
4.11	a) Om det skett fel vid mätning, beräkning av förbrukning eller debitering ska korrigering ske. <i>Om debiteringsgrundande effekt blivit felaktigt fastställd ska utan dröjsmål rättelse av denna ske från den dag då felaktigheten uppmärksammades.</i> b) Regleringen av felaktigt debiterade avgifter 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 debiteringstillfälle. [Underpunkten är införlivad i punkt 5.14 i de nya villkoren]	5.13	Om det skett fel vid mätning, beräkning av förbrukning eller debitering ska korrigering ske enligt följande: <i>Korrigering till konsumentens fördel kan ske upp till tio (10) år från det senaste fakturadatumet.</i> Korrigering till konsumentens nackdel får inte göras för längre tid tillbaka än tre (3) år från det senaste fakturadatumet. <i>Sådan korrigering får inte ske om det finns anledning att anta att konsumenten i god tro betalt fakturan.</i>
		5.14	Regleringen av felaktig debitering 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 debiteringstillfälle. <i>Om den felaktiga debiteringen innebär att konsumenten har en skuld till leverantören, som inte utgör ett mindre belopp, och det beror på leverantören har konsumenten utan kostnad</i>

			<i>rätt till räntefri avbetalningsplan där antalet delbetalningar står i relation till skuldens storlek.</i>
		5.15	<i>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 debitering ske. Om mät- eller debiteringsfel uppdagas får leverantören efterdebitera högst ett (1) år efter avtalets upphörande.</i>
			Rapportering av historisk värmeanvändning
		5.16	<i>Leverantören ska utan särskild kostnad för konsumenten tillhandahålla uppgifter om förbrukning 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 elektronisk media, via faktura, e-post, genom pappersutskrift eller enligt överenskommelse med konsumenten. (Träder ikraft den 1 januari 2018)</i>
		5.17	<i>Leverantören ska utan särskild kostnad för konsumenten även tillhandahålla uppgifter om förbrukning 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 elektronisk media, via faktura, e-post, genom pappersutskrift eller enligt överenskommelse med konsumenten. (Träder ikraft den 1 januari 2017)</i>
5	Betalning och säkerhet	6	Betalning och säkerhet
5.1	Konsumenten ska betala för all fjärrvärme som levererats till leveransgräns. <i>Konsumenten är inte betalningsansvarig för förbrukning genom läckage eller annat fel, om leverantören vid besiktning eller inkoppling upptäckt fel och ej påtalat detta i enlighet med punkten 3.16. Konsumenten är inte betalningsansvarig för förbrukning genom läckage eller annat fel i leverantörens anläggning.</i>	6.1	Konsumenten ska betala för all fjärrvärme som levererats till leveransgräns. Konsumenten är inte betalningsansvarig för <i>merförbrukning som härrör från</i> läckage eller annat fel i leverantörens anläggning.
5.2	Betalning ska vara leverantören tillhanda senast på den i leverantörens faktura angivna förfallodagen, vilken infaller tidigast 30 dagar efter det att leverantören avsänt fakturan. <i>I de fall fakturering grundas på avlästa mätvärden, eller samfakturering med elbolag sker, får förfallodagen inträffa tidigast femton (15) dagar efter avsänd faktura.</i> Förfallodagen bör som huvudregel infalla efter den 27 dagen i månaden.	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.
5.3	Skjer inte betalning i rätt tid har leverantören rätt att av konsumenten, förutom fakturabeloppet, fordra ränta	6.3	Skjer inte betalning i rätt tid har leverantören rätt att av konsumenten, förutom fakturabeloppet, fordra ränta

	enligt räntelagen (1975:635) samt ersättning för inkassokostnader enligt lag. Hit räknas även kostnader för betalningspåminnelse.		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.
5.4	Har avstämning och betalning skett har leverantören inte rätt att efterdebitera. I det fall konsumenten insett eller borde ha insett att mät- eller debiteringsfel föreligger har dock leverantören rätt att efterdebitera. [Punkten har motsvarigheter i punkterna 5.13 och 5.15 i de nya villkoren]		
5.5	<p>a) Om leverantören har skälig anledning 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 30 dagar efter leverantörens begäran. 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 tre (3) månaders förbrukning av fjärrvärme.</p> <p>b) 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.</p> <p>c) Om konsumenten har ställt säkerhet i form av likvida medel ska dessa placeras på räntebärande konto, avskilt från leverantörens egna tillgångar.</p>	6.4	<p>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. 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 förbrukning av fjärrvärme.</p> <p>Om konsumenten har ställt säkerhet i form av likvida medel ska dessa placeras på räntebärande konto, avskilt från leverantörens egna tillgångar.</p> <p>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.</p>
5.6	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.	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.
6	Avbrott av leverans m.m.	7	Avbrott av leverans m.m.
6.1	<p>a) 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 vidta rättelse. Sker inte rättelse får leveransen avbrytas.</p> <p>b) 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.</p> <p>c) Leverantören får inte avbryta leveransen om omständigheterna ger anledning att befara att ett</p>	7.1	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Leverantören får inte avbryta leveransen om omständigheterna ger anledning att befara att ett</p>

	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.		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.
6.2	Om Konsumenten inte har betalat enligt avtalet får leveransen av fjärrvärme avbrytas om, utöver vad som sägs <i>ovan i punkterna 6.1a och 6.1b</i> , (i) leverantörens fordran är ostridig, (ii) konsumenten inte följt en skriftlig uppmaning att betala fordran och konsumenten därefter delgetts en skriftlig påminnelse att betala inom tre (3) veckor från delgivningen, (iii) påminnelsen innehöll en underrättelse om att leveransen av fjärrvärme kan avbrytas om fordran inte betalas och (iv) ett meddelande om innehållet i påminnelsen har skickats till socialnämnden i den kommun där konsumenten får fjärrvärmens 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.	7.2	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, <ol style="list-style-type: none"> 1. leverantörens fordran är ostridig, <i>det vill säga inte tvistig</i>, 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 fjärrvärmens 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.
6.3	Leverantören har rätt till skälig ersättning av konsumenten för kostnader med anledning av åtgärder enligt punkterna 6.1–6.2.	7.3	Leverantören har rätt till skälig ersättning av konsumenten för kostnader med anledning av åtgärder enligt punkterna 7.1–7.2.
6.4	<i>Avbrytande av leverans får inte ske</i> endast på den grunden att konsumenten inte lämnat säkerhet eller betalat i förskott.	7.4	<i>Om leverantören i enlighet med punkten 6.4 begärt säkerhet eller förskottsbetalning och konsumenten fullgjort sina betalningsförpliktelser enligt avtal får inte leveransen avbrytas</i> endast på den grunden att konsumenten inte lämnat säkerhet eller betalat i förskott.
	Tvist och återinkoppling		Tvist och återinkoppling
6.5	För att en fordran ska anses som tvistig krävs att konsumenten framställt en <i>rättsligt</i> relevant invändning i sak. En sådan framställan bör vara skriftlig.	7.5	För att en fordran ska anses som tvistig, <i>det vill säga inte ostridig</i> , krävs att konsumenten framställt en relevant invändning <i>mot betalningsskyldighet</i> . En sådan framställan bör vara skriftlig.
6.6	Om en fordran är föremål för tvist får leveransen inte avbrytas. Detta innebär att konsumenten måste betala den del av fordran som <i>konsumenten och leverantören är överens om att konsumenten ska betala</i> . Den del som är tvistig behöver inte betalas förrän tvisten är avgjord.	7.6	Om en fordran är föremål för tvist får leveransen inte avbrytas. Detta innebär att konsumenten måste betala den del av fordran som <i>inte är tvistig</i> . Den del som är tvistig behöver inte betalas förrän tvisten är avgjord.
6.7	Om avstängning har skett, återupptas leveransen först när anledningen till avstängningen inte längre föreligger <i>samt</i> leverantörens kostnader för avstängning och återinkoppling ersatts.	7.7	Om avstängning har skett, återupptas leveransen först när anledningen till avstängningen inte längre föreligger <i>och i förekommande fall säkerhet ställts eller förskott erlagts</i> , och leverantörens kostnader för avstängning och återinkoppling ersatts.
	Avbrytande av leverans av säkerhetsskäl m.m.		Avbrytande av leverans av säkerhetsskäl m.m.
6.8	Leverantören har rätt att avbryta leveransen av fjärrvärme till konsumenten för att genomföra en åtgärd som syftar till (i) att undvika personskada eller omfattande sakskada, (ii) att bygga ut fjärrvärmeverksamheten eller (iii) en god	7.8	Leverantören har rätt att avbryta leveransen av fjärrvärme till konsumenten för att genomföra en åtgärd som syftar till <ol style="list-style-type: none"> 1. att undvika personskada eller omfattande sakskada,

	leveranssäkerhet.		2. att bygga ut fjärrvärmeverksamheten, eller 3. en god leveranssäkerhet.
6.9	Avbrottet får inte pågå längre än vad som är nödvändigt för att genomföra åtgärden.	7.9	Avbrottet får inte pågå längre än vad som är nödvändigt för att genomföra åtgärden.
6.10	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.	7.10	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.
6.11	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.	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	8	Ersättningsansvar vid skada
			Gemensamma bestämmelser
		8.1	<i>Part som av vårdslöshet orsakar motparten person eller sakskada ska ersätta motparten för skadan.</i>
8.9	a) <i>Om skada uppkommer på konsumentens fastighet i samband med tillsyn, underhåll, ombyggnad eller reparation av leverantörens anläggning ska leverantören återställa marken i ursprungligt eller likvärdigt skick. Om fastighet inte kan återställas till ursprungligt eller likvärdigt skick och om detta innebär skada för konsumenten som inte är av ringa betydelse ska leverantören utge ersättning för skadan.</i> b) <i>Leverantörens skadeståndsansvar enligt punkten 8.9 a omfattar även skada som uppkommer på annan egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem i konsumentens hushåll och är avsedd huvudsakligen för enskilt ändamål.</i>	8.2	<i>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.</i>
8.3	Den skadelidande parten ska vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada. Försummar <i>han</i> det kan ersättningen reduceras i motsvarande mån.	8.3	Den skadelidande parten ska vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada. Försummar <i>denne</i> 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.
8.2	Ersättning utgår inte för förlust i näringsverksamhet.	8.5	Ersättning utgår inte för <i>konsumentens</i> förlust i näringsverksamhet.
8.5	<i>Konsumenten har rätt till prisavdrag i det fall leverantören inte förmår leverera värme för normal uppvärmning vid förhållanden som råder enligt punkten 6.11</i>		
8.1	Den part som har en fordran mot den andra parten har rätt till ränta enligt räntelagen.	8.6	Den part som har en fordran mot den andra parten har rätt till ränta enligt räntelagen.
			Leverantörens ersättningsansvar vid leveransavbrott
8.4	Leverantören ska ersätta konsumenten skada som konsumenten orsakas på grund av att leveransen av fjärrvärme avbryts (i) <i>genom</i> konsumentens försummelse om inte leverantören har rätt att avbryta	8.7	Leverantören ska ersätta konsumenten skada som konsumenten orsakas om leveransen av fjärrvärme avbryts

	leveransen enligt punkterna 6.1-6.2, (ii) utan att detta beror på konsumentens försummelse och utan att leverantören har rätt att avbryta leveransen enligt punkten 6.8, (iii) om ett avbrott enligt punkten 6.9 pågår längre än vad som är nödvändigt för att genomföra åtgärden, eller (iv) om leverantören inte underrättat konsumenten enligt punkten 6.10 om kommande avbrott som avses enligt punkten 6.8.		<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>på grund av</i> 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.
8.6	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 följderna leverantören inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.	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 följderna leverantören inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.
8.7	Om avbrottet beror på någon som leverantören anlitat för underhåll, reparation eller liknande arbete är leverantören fri från skadeståndsskyldighet endast om den som anlitas skulle vara fri från skadeståndsskyldighet enligt föregående punkt.	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 anlitas skulle vara fri från skadeståndsskyldighet enligt föregående punkt.
8.8	Rätten till ersättning enligt punkterna 8.4, 8.6 och 8.7 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.	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	Giltighet, ändringar och tillägg
9.1	<p><i>Det enskilda kundavtalet</i> gäller tills vidare såvitt annat inte överenskommit.</p> <p>b) Konsumenten har rätt att antingen muntligen eller skriftligen säga upp avtalet.</p> <p>c) <i>Avtalet upphör tidigast 15 dagar och senast 30 dagar</i> efter uppsägning från konsumenten när fastigheten övergår till ny ägare och senast 3 månader i övriga fall.</p> <p>d) <i>Om leverantören säger upp avtalet ska särskild grund föreligga. Säger leverantören upp avtalet om fjärrvärmeleverans upphör det att gälla tolv (12) månader efter uppsägning.</i></p> <p>I det fall prövning av tvist har avgjorts i domstol och det där konstaterats att grund för uppsägning föreligger får leverantören säga upp avtalet <i>och detta upphör då</i> att gälla tre (3) månader från det att domen vunnit laga kraft.</p> <p>e) Konsumenten ska snarast efter uppsägningen få en skriftlig bekräftelse från leverantören.</p>	9.1	<p><i>Dessa allmänna avtalsvillkor</i> gäller tillsvidare.</p> <p>Konsumenten har rätt att antingen muntligen eller skriftligen säga upp avtalet. <i>Om inte annat avtalats upphör avtalet senast tre (3) månader efter uppsägningen.</i> Konsumenten ska snarast efter uppsägningen få en skriftlig bekräftelse från leverantören.</p> <p><i>Om inte annat avtalats upphör avtalet senast 30 dagar</i> efter uppsägning från konsumenten när fastigheten övergår till ny ägare och senast tre (3) månader i övriga fall.</p> <p><i>Om inte annat avtalats upphör avtalet 12 månader efter skriftlig uppsägning från leverantören. Saklig grund ska föreligga vid uppsägning från leverantörens sida. Med saklig grund avses bland annat väsentligt avtalsbrott från konsumentens sida eller betydande försämring av leverantörens affärsmässiga förutsättningar för att tillhandahålla fjärrvärme enligt avtal, som inte endast är tillfällig.</i></p> <p>I det fall prövning av tvist har avgjorts i domstol och det där konstaterats att grund för uppsägning föreligger får leverantören säga upp avtalet <i>som då</i> upphör att gälla tre (3) månader från det att domen vunnit laga kraft.</p>

	Förhandling och medling om avtalsvillkoren för fjärrvärme		
	Förhandling		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.	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		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 den myndighet som 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.	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 <i>Fjärrvärmenämnden eller</i> den myndighet som <i>vid var tid</i> 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		Prisändring
9.4	Leverantören har rätt att ändra gällande prisvillkor. Om inte annat har avtalats ska prisändringar inte ske oftare än en (1) gång per år. Prisändringar får inte ske retroaktivt. Prisändringar till följd av ändrade särskilda skatter <i>eller av staten beslutade avgifter får ske och kan göras utan föregående underrättelse till konsumenten.</i> Prisändringar till konsumentens fördel får införas utan föregående information.	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 <i>och avgifter som beslutats av och som tillfaller det allmänna får dock ske vid annan tidpunkt efter lagenlig underrättelse till konsumenten.</i>
		9.5	<i>I det fall ett fast pris eller en speciell prismodell är avtalad för en bestämd tid får punkten 9.4 1 st. inte åberopas som stöd för att bryta avtalet.</i>
	Ensidig ändring av avtalsvillkoren till nackdel för konsumenten		Ensidig ändring av avtalsvillkoren till nackdel för konsumenten
9.5	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 det/de ändrade villkoren ska börja gälla.	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>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.</i> <i>Om leverantören inte följer bestämmelserna i första och andra styckena, får de ändrade villkoren inte tillämpas.</i>
9.6	Konsumenten har rätt att inom två månader från det att konsumenten underrättades om ändringen säga upp avtalet om fjärrvärmeleverans, om konsumenten inte accepterar de ändringar som leverantören föreslår.	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.

9.7	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.	9.8	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.
9.8	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.	9.9	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.
9.9	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.	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		Övriga ensidiga ändringar
9.10	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.	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	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, myndighetsbeslut, omfattande driftsstörningar, brand, störningar i allmänna transportväsendet eller annat <i>av part ej vållat</i> förhållande som väsentligt inverkar på avtalets fullgörande och som part inte kunnat förutse och vars <i>menliga inverkan part rimligen inte kunnat undanröja</i> .	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, <i>terrorhandlingar</i> , myndighetsbeslut, omfattande driftsstörningar, brand, störningar i allmänna transportväsendet eller annat förhållande som <i>ingen av parterna har orsakat, kunnat förutse eller rimligen undvika</i> och som väsentligt inverkar på avtalets fullgörande.
11	Tvist	11	Information, vägledning och tvistlösning
11.1		11.1	<i>Leverantören ska lämna tydlig information på sin webbplats om</i> <ol style="list-style-type: none"> <i>hur konsumenten ska gå till väga för att lämna klagomål till leverantören,</i> <i>tvistlösningsnämnden Allmänna reklamationsnämnden, tillsammans med dennes webbadress och postadress. Informationen ska vara klar, begriplig och lättillgänglig, samt</i> <i>oberoende användarrådgivning, där konsumenten kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler. På konsumentens begäran ska information om oberoende användarrådgivning lämnas på annat sätt.</i>
		11.2	<i>Bedrivs försäljning online ska leverantören ange sin e-postadress samt länk till EU-kommissionens online-plattform: http://ec.europa.eu/odr. Denna länk</i>

			<i>ska vara lätt tillgänglig för konsumenten.</i>
		11.3	<i>För information och vägledning kan konsumenten vända sig till konsumentvägledare.</i>
11.1	<i>Twist avseende det enskilda kundavtalet eller dessa allmänna avtalsvilkors giltighet, tillämpning och tolkning ska i första hand avgöras genom förhandling mellan parterna. Om förhandlingarna inte leder till att tvisten avgörs kan tvisten, om konsumenten så begär, prövas av Allmänna Reklamationsnämnden. Tvisten kan även prövas av allmän domstol eller annan enligt lag behörig instans.</i>	11.4	<i>Twist 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.</i>
		11.5	<i>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.</i>
		11.6	<i>Informationen ska vara klar och begriplig, innehålla Allmänna reklamationsnämndens webbadress och postadress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.</i>
11.2	<i>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</i>	11.7	<i>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.</i>