

Farum den 29. september 2021

## Forbrugerinformation september 2021

### Ændring af Farum Fjernvarmes bestemmelser pr. 1. januar 2022 Overgang til digital kommunikation

I henhold til EU-reglerne er selskabet forpligtet til at oplyse om energiforbrug jf. BEK nr. 2251 af 29/12/2020 - Bekendtgørelse om energivirkomheder og bygningsejeres oplysningsforpligtelser overfor slutkunder om energiforbrug og fakturering m.v.

Det bevirker at fra den 1. januar 2022 skal Farum Fjernvarme 7 gange årligt udsende information til forbrugerne om at man kan tilgå sine forbrugsoplysninger.

Farum Fjernvarme har på den baggrund behov for at kunne kommunikere med forbrugerne på billigst mulige måde. På den baggrund skal vi kunne benytte os af mail og sms, hvorfor der tilføjes en paragraf i selskabets almindelige bestemmelser punkt 1.4 pr. 1. januar 2022.

Behovet er taget ud fra regulativet, hvor vi konkret skal ændre de almindelige bestemmelser, sådan at det fremgår af de almindelige bestemmelser, at selskabet stiller krav om, at der kan kommunikeres med mail og mobilnummer:

"KUNDEN er, medmindre KUNDEN er undtaget for krav om digital kommunikation, forpligtet til at sikre, at SELSKABET under hele aftaleforløbet er underrettet om en gyldig mailadresse og et gyldigt mobilnummer til al nødvendig kommunikation mellem SELSKABET og KUNDEN.

KUNDEN er forpligtet til straks at ajourføre mailadresse og telefonnummer overfor selskabet eller selskabets repræsentant, såfremt disse ændres.

Nødvendig kommunikation mellem SELKABET og KUNDE er al kommunikation, der vedrører aftalen om levering af fjernvarme og evt. andelshaverskab i SELSKABET, herunder fremsendelse af oplysninger om driftsforhold, aftaler, faktureringsoplysninger, faktura, årsopgørelser, gebyrer, lukkevarsler, indkaldelse til generalforsamling, fjernvarmens dag m.m.

Gyldig mailadresse og gyldigt mobilnummer på KUNDEN kan også benyttes, hvis der er behov for kommunikation via sikker mail, hvis reglerne om bl.a. GDPR fordrer dette.

KUNDEN er forpligtet til at tilslutte sig en digital postkasse f.eks. e-Boks, hvis SELSKABET benytter sig af en digital postudbyder.

KUNDEN er forpligtet til at gøre SELSKABET opmærksom på, hvis KUNDEN er undtaget for digital kommunikation."

### Opdatering af kundeinformationer - E|Forsyning – din selvbetjeningsmulighed

Du kan allerede nu opdatere dine oplysninger via E|Forsyning.

På E|Forsyning opdaterer du dine kontaktoplysninger herunder dit mobilnummer og din e-mailadresse. Her kan du bl.a. også hente opgørelser, budgetter, styringstabeller og danne et "beregnet varmeregnskab", der giver et bud på, hvad slutresultatet på årets opgørelse vil blive, og som noget nyt kan du tilslutte dig e-Boks.

Farum den 29. september 2021

## Sådan logger du ind

For at logge ind, skal du bruge dit forbrugernummer samt pinkode, som kan ses på dine opkrævninger via din netbank eller i det velkomstbrev du har modtaget ved tilmelding til Farum Fjernvarme.

Du kan også download den nye [App](#)

Du kan nu hente App'en til E|Forsyning i Apples App Store eller Androids Google Play. Her kan du følge forbruget og se de seneste års opgørelser og budgetter.

[Her kan du læse mere - og downloade App'en](#)

## Er du undtaget digital kommunikation

Såfremt du er undtaget digital kommunikation skal du kontakte Farum Fjernvarmes bogholderi.

## Kontaktoplysninger og spørgsmål:

Har du brug for vejledning til opdatering af E|Forsyning eller andre spørgsmål omkring de kommende nye bestemmelser:

### Kontakt

**Bogholderiet** (log ind og opdatering af kontaktoplysninger m.v.)

T: 4495 0888 - **tast 2**

M: bogholderi@farum-fjernvarme.dk

Åbningstid:

Mandag - torsdag 09:00 - 13:00

Fredag 09:00 - 12:00

**Administrationen** (Generelt om Farum Fjernvarme og de nye bestemmelser, presse henvendelser m.m.)

T: 4495 0888 - **tast 3**

M: FFV@farum-fjernvarme.dk

Åbningstid:

Mandag – Onsdag 09.00 - 11.00

Torsdag 09.00 - 15.00

Fredag LUKKET