

Fjernvarmeselskab? Bliv medlem af Fjernvarmens Serviceordning

Fjernvarmens Serviceordning er en landsdækkende serviceordning for kvalitetssikrede fjernvarmeeftersyn. Vi arbejder målrettet for, at fjernvarme i Danmark bliver bedre og mere effektiv, så vi bidrager til øget komfort og fjernvarme til det mindst mulige energiforbrug.



Hvorfor være medlem?

For værkerne går leveringsgrænsen i princippet til hovedhanen, men gennem et medlemskab er værkerne med til at give et kvalitetsløft til de servicefirmaer, der kommer ud til boligejerne.

Det gavner både fjernvarmekunden og værket, da velfungerende anlæg i de private hjem betyder bedre udnyttelse af det brændsel, som værkerne producerer varme med.

- **Styrket kvalitet** af fjernvarmeservice og dermed en bedre drift af de enkelte varmeanlæg.
- **Bedre samarbejdspartnere**, fordi VVS-installatørerne i ordningen har et højere kompetenceniveau og taler samme sprog som jer.
- **Optimeret produktion.** Serviceaftaler medvirker til at sænke returtemperaturen. Jo flere, der får serviceret deres anlæg regelmæssigt, des lavere gennemsnitlig returtemperatur.
- **Adgang til database** med egne kundeplysninger.
- **Konkrete, dokumenterbare energibesparelser**, som kan medvirke til at opfylde forpligtelsen på området.

Sådan gør du

Der er tre grundlæggende modeller for samarbejdet mellem fjernvarmeselskaber og Fjernvarmens Serviceordning.

Model 1: Værket informerer og henviser til ordningen

Model 2: Værket står for serviceaftalen og afregner løbende

Model 3: Værket fordeler kunderne og betaler for serviceaftalen

For at gøre det lettere for værkerne at få implementeret faste servicerutiner på brugerinstallationerne har vi desuden udarbejdet en konkret handleplan for hver enkelt samarbejdsmodel, som gør det nemt at sætte handling bag ordene. Læs mere om samarbejdsmodellerne på den følgende side.

Model 1: Værket informerer og henviser til ordningen

Hvordan skaber værket kontakt mellem servicefirma og kunde?

Værket informerer kunderne om ordningen ved at henvise til søgefunktionen på fjernvarmens-serviceordning.dk.

Værket indsætter et link til søgefunktionen på sin egen hjemmeside.

Hvem betaler for serviceaftalen?

Det er kunden og servicefirmaet, der direkte indgår en serviceaftale. Kunden betaler servicefirmaet for at udføre hovedeftersyn og vedligeholdelsestjek af fjernvarmeinstallationen, uden at værket er indblandet. Servicefirmaet fastsætter selv vilkår og priser for serviceaftalen.

Hvad skal værket gøre i praksis?

Værket lægger information om ordningen op på sin hjemmeside sammen med et link til Fjernvarmens Serviceordning. På den måde gør værket kunderne opmærksom på søgefunktionen som en genvej til at finde et lokalt servicefirma med certificerede montører.

Model 2: Værket står for serviceaftalen og afregner løbende

Hvordan skaber værket kontakt mellem servicefirma og kunde?

Værket udarbejder en liste over lokale servicefirmaer og linker til dem fra sin hjemmeside. Kunden vælger et servicefirma fra listen til at varetage hovedeftersyn og vedligeholdelsestjek og indgår en serviceaftale med fjernvarmeværket.

Hvem betaler for serviceaftalen?

Kunden betaler et fast mindre beløb pr. måned og evt. et opstartsgebyr for serviceaftalen over varmeregningen til værket. Værket betaler de tilknyttede lokale servicefirmaer efter faktura. Værket tjener ikke på ordningen, da den hviler i sig selv.

Hvad skal værket gøre i praksis?

Værket vedligeholder sin liste over lokale servicefirmaer med certificerede montører. Værket udarbejder et aftaledokument, der ligger på værkets hjemmeside. Kunden og værket indgår en serviceaftale, som udføres af et servicefirma efter kundens valg.

Model 3: Værket fordeler kunderne og betaler for serviceaftalen

Hvordan skaber værket kontakt mellem servicefirma og kunde?

Værket har en liste med lokale servicefirmaer på sin hjemmeside og linker til dem. Hvert servicefirma betjener en bestemt kundekreds i forsyningsområdet.

Det fremgår af hjemmesiden, hvor det enkelte servicefirma udfører service henne.

Hvem betaler for serviceaftalen?

Værket afholder fuldt og helt de udgifter, der er knyttet til serviceaftalen, som er gratis for kunden. Værket afregner med servicefirmaet for arbejdet inden for rammerne af serviceaftalen. Hvis en kunde henvender sig til et servicefirma i forsyningsområdet for at indgå en serviceaftale, henviser servicefirmaet til værket.

Hvad skal værket gøre i praksis?

Værket fastsætter hvilke servicefirmaer, der skal foretage hovedeftersyn og vedligeholdelsestjek hos hvilke kunder. Værket holder information om servicefirmaerne ajour. Aftaleforholdet er mellem et servicefirma og en kunde, men aftalen indgås i overensstemmelse med værkets fordeling.