



EFORSYNING

Eforsyning er din forbrugerportal, hvor du blandt andet kan se dine fakturaer, finde breve, styringstabeller, se dine aflæsninger og meget mere.

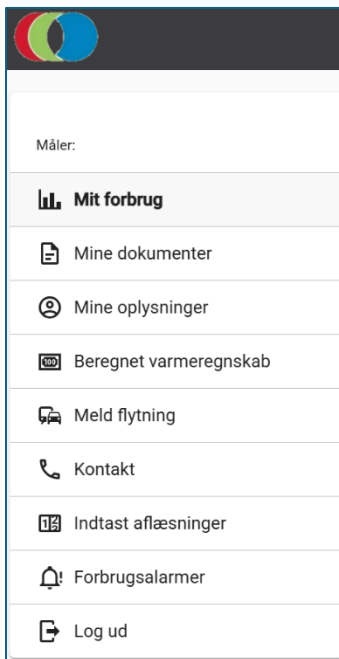
Denne vejledning giver dig en kort gennemgang af, hvordan du finder dine fakturaer og andre dokumenter, samt ser dine aflæsninger – og hvad du kan bruge det til. Og nogle af de andre funktioner, du finder i Eforsyning.

Start med at logge dig ind i portalen (hvis det er første gang du logger dig ind, skal du hente vejledningen - oprette sig som bruger af portalen)

*Når du logger dig ind, kan du møde en formular, hvor du diktere kan klikke på **Ja tak, jeg vil gerne...** men hvis du tidligere har klikke **Nej tak**, kommer denne "indgangs formular" ikke. Men bare rolig, du kan stadig godt tilmelde dig – det sker bare først inde fra selve portalen. Se vejledningen "tilmeld eboks..."*

Du kan også møde en formular, der spørger om du vil opdatere dine oplysninger omkring mail adresse og telefonnummer. Du kan bare klikke dig videre, hvis der ikke er noget at rette. Du kan altid rette oplysningerne senere. Vær dog opmærksom på, at den mail adresse og det telefonnummer der evt. vises, er de oplysninger, vi har registreret i vores forbrugersystem og dermed de oplysninger, vi bruger til at kontakte dig på.

Menu



Er du på en pc finder du menupunkterne, der giver dig adgang til de forskellige data, i venstre side af skærmen. Er du på en telefon eller tablet, gemmer menuen sig øverst i venstre hjørne bag de tre streger med huset.



1 Menu på tablet/tlf.

Når du klikker på et menupunkt, åbnes det til højre for menuen. Under hvert menu punkt kan der være flere undermenuer/områder.



Fakturaer & andre skrivelser

Når du er logget ind, klikker du på **Mine dokumenter** – her finder du dine fakturaer, de breve vi har sendt ud, dit budget, årsopgørelser, evt. rykkerskrivelser, velkomstbreve og meget mere.

Mine dokumenter

Dokumenter

Her på denne side kan du finde dine årsopgørelser, styringstabeller og budgetter. Samt evt. andre skrivelser, vi sender ud.

Overskrift	Dato
Styringstabel	27. jan. 2025
Budget 01-01-2025-31-12-2025	22. jan. 2025
FASREGN6-25-	9. jan. 2025
FASREGN6-25-	3. jan. 2025
FASREGN6-25-	3. jan. 2025
FASREGN6-24-	25. nov. 2024

3 Mine dokumenter oversigt

Ved at klikke på de blå tekster (links) åbnes dokumentet i browser vinduet. Du kan nu vælge at downloade det eller printe det.

Mine dokumenter

Måler: Mit forbrug

Mine dokumenter

Mine oplysninger

Beregnet varmeregnskab

Meld flytning

Kontakt

Indtast aflæsninger

Log ud

Hykøbing Støtland Varmeværk omba
Billevvej 8 10
4500 Nykøbing Sj.
CVR: 40917928

Tel.: 59911885
E-mail: info@eforsyning.dk
Web: www.eforsyning.dk

Forbrugernr.:
Forsyningssted:
Dags dato: 23-01-2025

Budget 01.01.2025 - 31.12.2025

Måler:	Start	Slut	Forbrug	Enhedspris	Beløb i kr.
Måler:	13438 kWh		1522 kWh	552,00 kr/kWh	10.857,64
Samlet varmeforbrug					10.857,64
Målestidspunkt	385 dage			825,00 kr/år	825,00
Effektbidrag - privat	365 dage		120 m ²	32,00 kr/m ²	3.840,00
Leje af unit vedr	360 dage			840,00 kr/år	828,49
Total før moms					16.660,93
Moms	25 %				3.897,73
Total med moms					19.438,66
Aconto fordelt på:	6	ratser a			3.239,00
Februar	Forfaldsdato:	03.02.2025			
April	Forfaldsdato:	01.04.2025			
Juni	Forfaldsdato:	02.06.2025			
August	Forfaldsdato:	01.08.2025			
Oktober	Forfaldsdato:	01.10.2025			
December	Forfaldsdato:	01.12.2025			



4 Print og Download ikon

De fleste dokumenter vil have en sigende tekst, som f.eks. Styringstabel, Budget eller lignende. Men er der konverterede dokumenter, vil de have navne som FASxxxxx-xx. Det skyldes at de er lavet i et andet program.

Der må man desværre åbne hvert dokument, indtil man finder, det man skal bruge. En hjælp kan være at FASREGN6 står for en afregning efterfulgt af et årstal. Står der FASACON5 er det en aconto opkrævning.

5 visning af et dokument



Forbrug og aflæsninger

Da vi har radioaflæsning på alle målere, lægges der automatisk 1 aflæsning ind i Eforsyning hver dag på ca. 90-94% af vores målere. Da det er radiosignaler, kan det glippe ind imellem, derfor er det ikke alle målere, der kommer igennem hver dag. Men indenfor en periode på 1-2 dage bør alle målere have mindst 1 aflæsning lagt ind.

Dermed har du som forbruger mulighed for løbende selv at holde øje med dit forbrug, så du slipper for ubehagelige overraskelser som følge af et meget større forbrug end du er sat til i dine aconto afregninger, som følge af et evt. brud på din ejendom eller andre årsager, der kan få dit forbrug til at lave udsving.

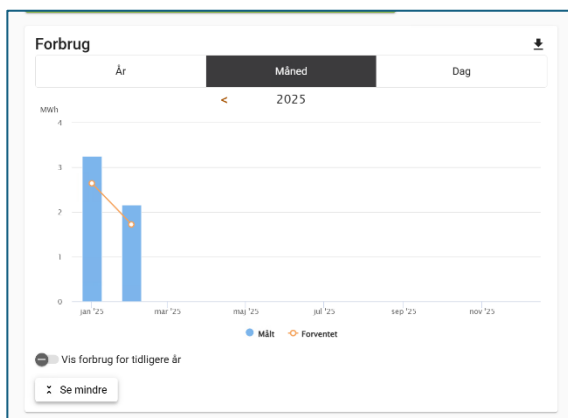
Du finder en oversigt over dit forbrug ved at klikke på menupunktet **Mit forbrug**. Til højre for menuen vises du punket: Forbrug og Temperatur.

Forbrug

Her kan du vælge at få vist grafen pr. år, pr. måned eller pr. dag.



Jo lavere interval – jo flere aflæsninger får du vist.





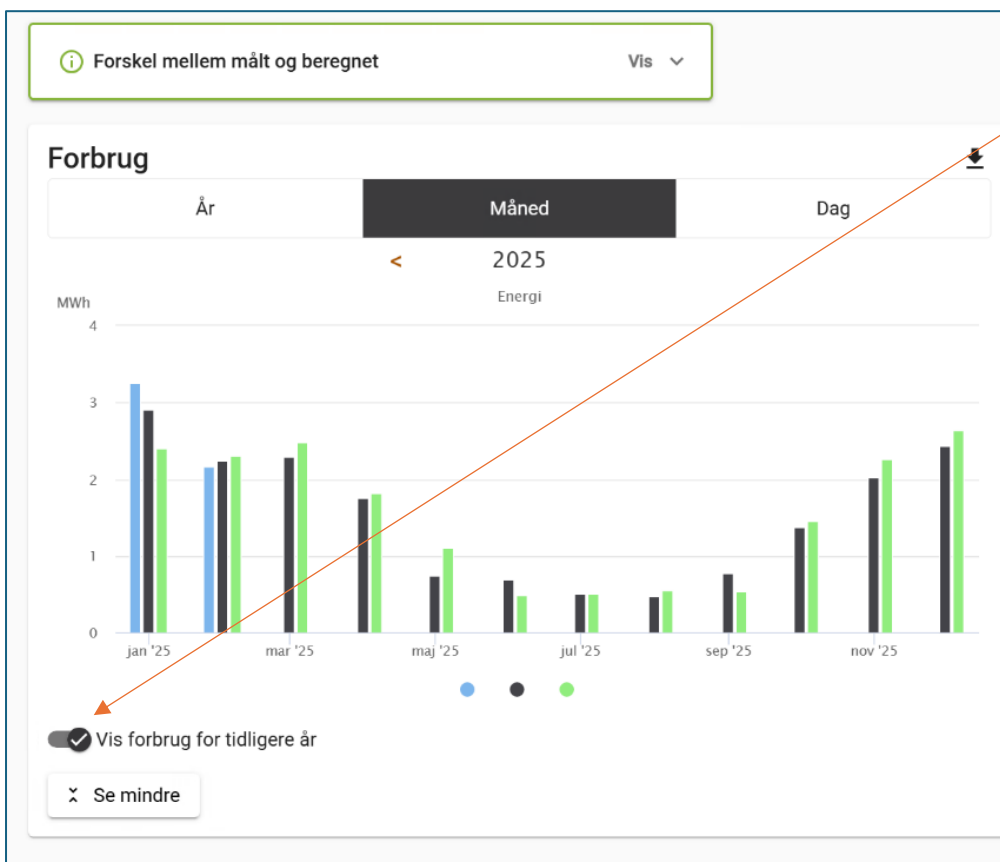
EFORSYNING

Vises en aflæsning med lyseblå søjle er det et målt forbrug – dvs. der ligger en reel måling bagved. Vises det som en mørkeblå søjle, skyldes det, at der ikke er en reel aflæsning, men via beregning ud fra tidligere forbrug og evt. senere forbrug, beregner systemet et forventet forbrug for de pågældende dage. *Det kan f.eks. være tilfældet, hvis det er en af de målere, hvor der ikke er kommet en aflæsning ind i et par dage.*

Den orange streg er en markering af, hvor meget vi forventer din ejendom bruger – det er fastsat ud fra et forvente årsforbrug og derefter graddagsberegnet pr. dag.

↓ Den lille sorte pil i Forbrugsgrafen, giver dig mulighed for at downloade alle dine aflæsninger til et Excel ark.

Sammenlign med tidligere forbrug



Når du står i månedsvisning, har du mulighed for at sammenligne med tidligere års forbrug i de samme måneder. (såfremt der er nogen).

Når du slår den visning til, vil der fremkomme tre søjler for hver måned.

- Den lyseblå er for det aktive år, du står på,
- den sorte er for året før
- den grønne 2 år før.

Egne aflæsninger

Du kan også selv lægge aflæsninger ind i Eforsyning. Det gør du via menupunktet **Indtast aflæsninger**.

Du indtaster datoen for din aflæsning, klikker **Næste** og udfylder felterne **MWh, m³, Timer** – du finder aflæsningen på din måler. Klik **Udfør** når tallene er taster ind.



Indtast aflæsninger

Målnr. 99999999

Indtast dato for aflæsning

2 Indtast aflæsninger

MWh* MWh
*0 MWh

m³* m³
*0 m³

Timer* Timer
*0 Timer

*sidst fakturerede aflæsning

Udfør

Når du klikker på **Udfør**, får du en kvittering på skærmen, som du kan vælge at få sendt til din e-mail.

Herefter vil du kunne se din egen indtastning under Forbrug på lige fod med dem, vi indlægger.

Skulle du få tastet forkert, kan du kontakte kontoret, så kan vi slette din indtastning for dig.

Varslinger

Du har mulighed for at opsætte systemet til at sende dig en alarm, hvis dit forbrug er højere end forventet. Advarslen udsendes på mail. Hvor ofte du får en varslings, er afhængig af din egen opsætning af kriterier.

Du opsætter kriterierne under menupunktet **Forbrugsalarmer**.

Ved at trække slideren til enten højre eller venstre angiver du, hvor meget dit faktiske forbrug må afvige fra det budgetterede, før der skal komme en advarsel på mail. *Vi anbefaler, at du ikke sætter den for lavt, da der ofte er mindre udsving og er den sat for lavt, vil du få mange varslinger.*

Du skal herefter angive, hvilken mail adresse varslingen skal sendes til. Det kan sagtens være en anden, end den der normalt logger ind, betaler eller får andre meldinger. *Hvis du f.eks. har en tekniske administrator, som står for at overvåge dit anlæg.*

Til sidst angiver du, hvor ofte du vil have besked. Du kan vælge mellem Ugentligt eller Månedlig. *Vi anbefaler at du får din varslings pr. måned, da der kan være for store udsving ugentligt. Det vil give en masse "falske" advarsler, fordi forbruget måske udligner sig ugen efter.*

Klik på **Tilmeld** – og din varslings er opsat.

Hvis du senere ønsker at afmelde varslingerne igen eller ændre dem, går du tilbage ind i **Forbrugsalarmer** og enten trykker på **Afmeld** eller foretager dine ændringer og trykker **Gem** nederst i højre hjørne.

Stamoplysninger

Menu punkt **Mine oplysninger** er der, hvor du finder:

- Dit forbrugsnummer
- Din e-mail adresse – *du kan rette den ved at klikke på blyanten. Denne mail adresse er den, der findes i vores forbrugersystem og dermed den, du får vigtige informationer og skrivelser på.*

Forbrugsalarmer

Ønsker du at følge aktivt med i dit forbrug og blive varslet, hvis dit forbrug stiger mere end forventet, kan du her tilmelde dig et notifikationssystem, der sender dig en mail.

Du opsætter med slideren selv, hvor meget udsvinget skal være, før du vil have varslingen ift. det forventede. Sætter du den lavt, får du måske mange mails og sætter du den for højt, får du måske for lidt - så overvej nøje, hvor vigtige udsvingene er for DIG!

Vi anbefaler, at du sætter den ca. i midten og kun får varslinger maks. 1 gang om måneden, da der især om vinteren kan være store udsving.

Få en besked hvis forbruget ser ud til at stige i forhold til det forventede forbrug. Beregningen er foretaget op imod et forventet forbrug ift. budget.

Beskedene udsendes, når forbruget afviger mere end:

25% 50%

Få besked pr.

Mail

E-mail

Vælg hvor ofte du vil have besked

Ugentlig Månedlig

Tilmeld



EFORSYNING

- Dit telefonnummer – *du kan rette det ved at klikke på blyanten. Det er det telefonnummer, der står i vores forbrugersystem og dermed det, vi evt. kontakter dig på ved behov.*
- Tilmelde dig til E-Boks – *se separat PDF vejledning på hjemmesiden*
- Ændre kodeord til login
- Rette log ind e-mail adresse – **Men kun hvis du allerede HAR oprettet den. Ellers se separat PDF vejledningen for at oprette sig med log ind**
- Tilknytte flere forbrugssteder – *se separat PDF vejledning på hjemmesiden. Dette bruges af de virksomheder/ejere, der har flere ejendomme med fjernvarme, hvor de er betaler på dem alle.*

Prognose over årets varmeregning

Menupunktet **Beregnet varmeregnskab** er et forsøg på at vise dig, hvad du kan forvente din årsopgørelse kommer til at lyde på, HVIS du fortsætter dit forbrug som forventet og HVIS du indbetaler alt, hvad der opkræves. Da prognosen er beregnet ud fra de faktiske aflæsninger og dit forventede budget, er der en vis usikkerhed, jo tidligere på året, du kigger på den. Jo tættere på årsopgørelsen, du kommer, jo mere korrekt bliver den.

Bemærk at det kun er en prognose – altså et gæt! Så du kan IKKE bruge den, som en endelig dom over, hvad du skal betale eller have tilbage. Ej heller bruge den til hverken at indbetale ekstra eller undlade at betale!

Skal du flytte?

Hvis du skal fraflytte din ejendom – eller hvis du er udlejer og har lejer skifte – kan du med fordel gøre det via Eforsyning, hvor du går i menupunktet **Meld Flytning**.

Derved får du hjælp til, hvilke oplysninger, vi SKAL have, for at kunne flytte dig ud af forbrugsstedet. **NB! Feltet *Indflytters evt. anden faktureringsadresse*, skal kun udfyldes, hvis ny beboer/ejer/lejer ikke flytter ind på ejendommen med det samme og dermed skal have deres opkrævninger sendt et andet sted hen. Så undgår vi nemlig, at der smides breve i en postkasse, der ikke tømmes 😊.**

Du skal være opmærksom på, at du skal give os besked om flytningen senest 8 dage efter – men helst samme dag. Derved undgår du forkerte opkrævninger. Sker det ifm. et årsskifte er det især vigtigt, at vi får beskeden med det samme, da vi ikke kan lave en flytning, når årsopgørelsen ER dannet og sendt ud!

Vi får IKKE automatisk besked via folkeregister eller andre instanser. Så det er DIT ansvar, at sørge for at melde din flytning i tide.

Udlejere

Som udlejer skal du være opmærksom på, at lejere kun er registreret som betaler hos os, så længe de stadig bor på adresse. I det øjeblik de overdrager nøglen og fraflytter, skal betaler forholdet overdrages til dig som udlejer, indtil en ny flytter ind (jf. vores Leveringsbestemmelser og Forsyningstilsynets regler). Også selvom der i din lejekontrakt står, at lejer hæfter i 3 mdr. Det er en kontrakt mellem dig og lejer og er varmeværket uvedkommende. Den mellemliggende periode, hvor de ifl. din kontrakt hæfter, men hvor du betaler, skal du selv efterfølgende afregne med dem – evt. via deres depositum.

Som udlejer skal du være obs på, at hvis der er divergerende meninger mellem dig og din lejer om, hvornår de fraflyttede, vil det være lejers oplysninger, der gør sig gældende overfor værket. Uoverensstemmelsen vil være en sag mellem dig og lejer.