

Vejledning

TEKNISKE BESTEMMELSER

FOR FJERNVARMELEVERING

Juni 2018



Indledning

Vejledningen om Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering er udformet som en skabelon for udarbejdelse af fjernvarmeselskabets tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering. Nærværende vejledning indeholder derfor skabelontekst og vejledningstekst. Vejledningen omfatter tilslutning, udførelse og drift af varmeinstallationer. Vejledningen er opdateret februar 2016.

I juni 2018 er vejledningen opdateret i forhold til at der med ikrafttrædelsen af EU's persondataforordning fra den 25. maj 2018, er der kommet krav til, at der gives klageadgang til Datatilsynet, såfremt et fjernvarmeselskab ikke imødekommer en klage over behandling af en kundes/leverandørs/ansats personoplysninger. Afsnit 14.5 er det eneste afsnit, som er opdateret i denne udgave.

Bestemmelser er en del af det samlede aftalegrundlag mellem kunderne og fjernvarmeselskabet.

Det samlede aftalegrundlag mellem fjernvarmeselskabet og kunden bør efter Dansk Fjernvarmes opfattelse bestå af følgende:

- Vedtægter (for private fjernvarmeselskaber)
- Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering
- Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering
- Takstblad
- Aftale om Fjernvarme
- Velkomstbrev
- Privatlivspolitik

Vejledningen er opdelt i fire hovedafsnit omfattende henholdsvis anvendelsesområde samt tilslutnings-, installations- og driftsbestemmelser.

- I. Anvendelsesområde med gyldighedsområde med definitioner mv.
- II. Tilslutningsbestemmelserne fastsætter forskellige forhold ved tilslutning af en ejendom til fjernvarmeforsyningen.
- III. Installationsbestemmelserne omhandler forhold vedrørende dimensionering og udførelse af varmeinstallationer herunder også eventuelle ændringer af bestående varmeinstallationer.
- IV. Driftsbestemmelserne omhandler de forhold, der knytter sig til den almindelige drift og vedligeholdelse af varmeinstallationer samt måling af fjernvarmeforbrug. Driftsbestemmelserne henvender sig primært til kunderne.

I denne vejledning er der sket opdateringer i forhold til henvisningerne til Bygningsreglementet BR15 samt til den nyeste revision af varme- og kølenormen DS469 2. udgave 2013.

Dansk Fjernvarme håber, at vejledningen vil lette arbejdet med udarbejdelse og ajourføring af de tekniske bestemmelser.

Som bilag findes skabelonteksten i Word uden tekstboks.

INDHOLD

INDLEDNING	1
DEL I	4
- ANVENDELSESOMRÅDE.....	4
1 Anvendelsesområde	5
GYLDIGHEDSOMRÅDE OG DEFINITIONER MV.	5
1.1 Tekniske Bestemmelser.....	5
1.2 Kunden.....	5
1.3 Aftalegrundlag.....	5
1.4 Installatøren.....	5
DEL II	6
- TILSLUTNINGSBESTEMMELSER.....	6
2 TILSLUTNINGSBESTEMMELSER	7
Etablering af fjernvarmetilslutning.....	7
2.1 Anmodning om fjernvarme.....	7
2.2 Stikledningen.....	7
2.3 Placering af stikledningen.....	7
2.4 Dimensionering af stikledningen.....	8
2.5 Når SELSKABET udfører ledningen.....	8
2.6 Når husejeren udfører ledningen.....	8
DEL III	9
- INSTALLATIONSBESTEMMELSER.....	9
3 INSTALLATIONSBESTEMMELSER	10
3.1 Autorisation.....	10
3.2 Varmeinstallationer.....	10
3.3 Komponenter.....	11
3.4 Afkøling af fjernvarmevandet.....	11
3.5 Vejrkompensering.....	11
4 ETABLERING AF MÅLEUDSTYR	12
4.1 Udlivering af måleudstyr.....	12
4.2 Placering af måleudstyr.....	12
4.3 Pladskrav.....	12
5 PROJEKTERING OG UDFØRELSE AF VARMEINSTALLATIONER	13
5.1 Dimensioneringsgrundlag.....	13
5.2 Projektering og udførelse.....	13
6 TILSLUTNINGSARRANGEMENT	14
6.1 Mindre anlæg.....	14
6.2 Større anlæg.....	14
6.3 Installationer til varmt brugsvand.....	14

7 INTERNE RØRLEDNINGER.....	15
7.1 Interne rørledninger.....	15
7. Montering af rørledninger	15
8 SPECIELLE ANLÆG.....	16
8.1 Svømmebade, procesvarmeanlæg	16
9 ISOLERING	16
9.1 Rørledninger og beholdere	16
10 TRYKPRØVNING, SYN OG IDRIFTSÆTTELSE	17
10.1 Trykprøvning.....	17
10.2 Prøvetryk.....	17
10.3 Syn af anlæg	17
10.4 Påfyldning og gennemskylning.....	17
10.5 Indregulering.....	17
DEL IV	18
- DRIFTSBESTEMMELSER	18
11 DRIFTSBESTEMMELSER	19
11.1 Fremløbstemperaturen	19
11.2 Afkøling.....	19
11.3 Differenstræk.....	21
11.4 Hovedhaner	21
11.5 Fjernvarmen Serviceordning	21
11.6 Aftapning af fjernvarmevand.....	21
11.7 Driftsforstyrrelser	22
12 MÅLING AF FJERNVARMEFORBRUG	23
12.1 Måleudstyr.....	23
12.2 Montering af måler	23
12.3 Lækage.....	23
12.4 Elforbrug.....	23
12.5 Verificering.....	24
12.6 Målerudstyr	24
12.7 Flytningen af måler.....	24
12.8 Fjernaflæsning	24
12.9 Korrekt visning	24
13 IKRAFTTRÆDEN M.V.	26
13.1 Ikrafttrædelse.....	26
13.2 Meddelelse om ændringer	26
14 TILSYNS - OG KLAGEMYNDIGHED MV.....	27
14.1 Ankenævnet på Energiområdet - Det alternative tvistløsningsorgan.....	27
14.2. Energitilsynet	28
14.3. Energiklagenævnet	28
14.4 EU's klageportal	28
14.5 Datatilsynet	28

DEL I

– ANVENDELSESOMRÅDE

1 Anvendelsesområde

Gyldighedsområde og definitioner mv.

1.1 Tekniske Bestemmelser

Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering for (fjernvarmeselskabets navn, adresse, tlf.nr., CVR-nr., e-mailadresse), er i det følgende benævnt SELSKABET. De tekniske bestemmelser er gældende for projektering, udførelse og ændring af varmeinstallationer ved tilslutning til SELSKABETS ledningsnet samt for installation, drift og vedligeholdelse af varmeinstallationer.

Ad 1.1

Fjernvarmeselskaber kan til enhver tid udarbejde egne specifikke bestemmelser, der afviger fra Dansk Fjernvarmes Vejledning. Lokale bestemmelser kan øge kravene ud over almindelige krav i lovgivningen.

1.2 Kunden

Ejeren/ejerne/lejere af ejendomme, der er tilsluttet fjernvarmeforsyningen og aftager fjernvarme, er i det følgende benævnt KUNDEN. Ejeren af ejendommen er benævnt EJEREN AF EJENDOMMEN

1.3 Aftalegrundlag

Aftalegrundlaget mellem SELSKABET og KUNDEN er fastlagt i:

- Almindelige bestemmelser
- Tekniske bestemmelser
- Vedtægter
- Takstblad
- Aftale om Fjernvarme
- Velkomstbrev
- Privatlivspolitik

Ad 1.3

Tekniske Bestemmelser for fjernvarmeleveringer er opbygget, så de indgår som et supplement til Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering, og disse udgør en del af det samlede aftalegrundlag mellem SELSKABET og KUNDEN og nogle tilfælde EJEREN AF EJENDOMMEN hvis denne ikke er vameforbruger.

1.4 Installatøren

INSTALLATØREN er den person, der i henhold til bestemmelserne i 3.1 er berettiget til at udføre arbejder på en ejendoms varmeinstallation.

DEL II

– TILSLUTNINGSBESTEMMELSER

2 TILSLUTNINGSBESTEMMELSER

Etablering af fjernvarmetilslutning

2.1 Anmodning om fjernvarme

Anmodning om en ejendoms tilslutning til fjernvarmeforsyningen fremsendes skriftligt til SELSKABET af EJEREN AF EJENDOMMEN eller en af ejeren bemyndiget person med oplysninger om ejendommens størrelse, årligt varmebehov og maksimalt varmeeffektbehov samt beliggenhed.

Ad 2.1

Til beregning af bygningers varmeeffektbehov/fjernvarmeforbrug henvises til Dansk Fjernvarmes Vejledning nr. 9, "Beregning af Fjernvarmeforbrug". SELSKABET bør være behjælpelig med en beregning af forventet varmebehov og varmeomkostning på baggrund af de relevante oplysninger.

2.2 Stikledningen

Det ledningsnet, der etableres fra hovedledningen/fordelingsledningen til ejendommens hovedhaner, benævnes i det følgende som "stikledningen".

Ad 2.2

SELSKABET fastsætter stikledningens placering efter aftale med ejeren af ejendommen, dog under hensyn til de tekniske forhold i hoved- eller fordelingsnettet herunder fysisk placering og belastningsforhold i ledningsnettet., jf. Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering, punkt 2.9-2.10.

2.3 Placering af stikledningen

Ved nyttilslutninger placeres stikledningen efter de med kortest mulig føringsvej under hensyn til de faktiske muligheder og forhold herunder andre ledninger mv.

SELSKABET ejer stikledningen frem til hovedhanerne. Hovedhaner placeres udvendigt i skab eller umiddelbart inden for ydervæg. Hvis det undtagelsesvis ikke er muligt, skal der træffes aftale med SELSKABET forud for arbejdets udførelse. Stikledningen skal være udskiftelig og lægges i foringsrør ved skjult installation.

For placering af stikledning til eksisterende ejendomme træffes aftale mellem EJEREN AF EJENDOMMEN eller dennes bemyndigede og SELSKABETS repræsentant.

Ad 2.3

Uanset om der foreligger en eventuel aftale mellem EJEREN AF EJENDOMMEN /bygherren eller dennes bemyndigede og SELSKABET, skal SELSKABET orientere sin entreprenør om, at der påhviler entreprenøren, i forhold til SELSKABET, det fulde ansvar for, at der ikke ved mur- og sokkelgennembrydninger indtræffer skader, herunder vandindtrængning mv., der på kort eller langt sigt kan forringe ejendommen.

Hvis der er sætninger eller revner i ejendommen, kan det være hensigtsmæssigt at dokumentere dette ved fotografering, inden arbejdet påbegyndes.

I visse tilfælde kan SELSKABET overveje at tegne forsikring mod skader forårsaget af direkte eller indirekte ved etablering af ledningen.

Er entreprenøren af den opfattelse, at stedet for indføringen er uheldigt valgt, skal han, inden arbejdet sættes i gang, orientere SELSKABET og enten alene eller i samarbejde med en repræsentant for SELSKABET aftale anden placering med EJEREN AF EJENDOMMEN og koordinere med andre ledningsejere.

Det anbefales, at SELSKABET udarbejder tegning over stikledningens placering på ejendommen, og at EJEREN AF EJENDOMMEN modtager en kopi heraf. SELSKABET skal dog registrere ledningen i ledningsregistreringen. Ved ny tilslutning bør SELSKABET kræve fremsendt målsat tegning over kloak, vand, kabler mv. på grunden.

2.4 Dimensionering af stikledningen

Dimensionering af stikledningen udføres af SELSKABET under hensyntagen til bestemmelserne i afsnit 5 og 11.

2.5 Når SELSKABET udfører ledningen

Retablering efter fjernvarmearbejde, når SELSKABET udfører ledningen

Efter stikledningens indføring i ejendommen samt efter vedligeholdelses- og reparationsarbejder foretager SELSKABETS entreprenør en tilmuring og efterpudsning af grundhullet i muren og/eller i gulvet.

Reparationen udføres på en god og ordentlig måde, men det må ikke forventes, at stikindføringen ikke efterlader sig synlige spor. Efter at ejendommens stikledning er etableret, tilfyldes det opgravede areal, optagne fliser nedlægges, og eventuelt græs retableres med græsfrø. Ejeren må selv sørge for øvrig udvendig retablering, herunder plantning af træer og buske samt indvendig retablering af klinker, fliser, stiftmosaik, trægulv eller anden belægning. Herefter overgår almindelig vedligeholdelse af stikledningsindføringen til EJEREN AF EJENDOMMEN.

Ad 2.5

Ovenstående skal afspejle SELSKABETS minimums-retablering, som altid vil blive udført. Herudover er det naturligvis muligt at lave supplerende aftaler med KUNDEN i konkrete tilfælde.

2.6 Når husejeren udfører ledningen

Hvis EJEREN AF EJENDOMMEN selv etablerer stikledningen skal det udføres efter aftale og anvisning af SELSKABET.

Ad 2.6

EJEREN AF EJENDOMMEN skal sikre sig, at stikledningen udføres og ligger korrekt placeret samt overholder afstandskrav til andre ledninger. Dimensionering skal udføres af SELSKABET, og EJEREN AF EJENDOMMEN skal kunne rekvirere rør og fittings samt montagevejledning hos SELSKABET. Efter endt montage indsendes tegning af ledningstracé til SELSKABET.

DEL III

– INSTALLATIONSBESTEMMELSER

3 INSTALLATIONSBESTEMMELSER

Udførelse af installationsarbejde

3.1 Autorisation

Arbejder på ejendommens varmeinstallation må udføres af firmaer med autorisation som VVS-installatør i henhold til LOV nr. 401 af 28. april 2014 med senere ændringer.

Ad 3.1

SESSKABET bør, for at sikre korrekt udførelse af fjernvarmeinstallationer kræve, at arbejdet udføres af installatører, der f.eks. i kraft af en autorisationsordning kan anses for kvalificerede til at udføre arbejdet.

Arbejde med fjernvarmeinstallationer kræver ikke som udgangspunkt VVS-autorisation, men det anbefales, at autoriserede installatører udfører arbejdet. Der kræves VVS-autorisation til arbejde med vandforsyning. Autoriserede installatører skal til stadighed være bekendte med de krav, der kan forekomme, foranlediget af specielle lokale forhold. Disse krav kan være begrundet i SELSKABETS særlige kendskab til f.eks. lokale højdeforhold (koter) eller forhold med hensyn til tryk, differenstryk, temperatur mv.

Endvidere skal en autorisation sikre, at installatøren løbende holder sig orienteret om SELSKABETS krav til brugen af nye komponenter og systemer. Bygningsreglementet stiller krav om, at installationer udføres, så de overholder SELSKABETS Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering.

SELSKABET kan anbefale, at der anvendes firmaer, som er tilsluttet Fjernvarmebranchens registreringsordning for servicemontører, (Fjernvarmens Serviceordning) www.fjr-ordning.dk, Det fremgår af hjemmesiden, hvilke firmaer der er tilsluttet ordningen. SELSKABET kan også udarbejde en liste over de af SELSKABET godkendte lokale firmaer tilsluttet Fjernvarmens Serviceordning.

Se endvidere Dansk Fjernvarmes Vejledning om "Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering", afsnit 3.5.

3.2 Varmeinstallationer

Varmeinstallationer, der tilsluttes SELSKABETS ledningsnet, skal projekteres og udføres i overensstemmelse med de til enhver tid gældende love, bekendtgørelser, normer og standarder samt de krav, der er indeholdt i SELSKABETS Almindelige og Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering, jf.5.2.

Er installationerne ikke projekteret og udført i overensstemmelse med ovenstående, kan SELSKABET kræve de pågældende installationer ændret. Sker dette ikke, er SELSKABET af sikkerhedsmæssige og/eller driftsmæssige grunde berettiget til at nægte installationerne tilsluttet.

Ad 3.2

Dette punkt er en understregning af, at varmeinstallationen i de ejendomme, der ønskes tilsluttet varmesforsyningen, skal være af en sådan standard og udformning, at drift af fjernvarmeinstallationen ikke indebærer sikkerhedsmæssige eller driftsmæssige risici, og at installationen eller dele heraf ikke stiller særlige krav til SELSKABETS drift i form af f.eks. differenstryk eller fremløbstemperatur.

For at sikre, at totaltrykket i installationen ikke foranlediger sprængninger af radiatorer mv., kan et særligt krav være, at der skal anvendes varmevekslere. Dette kan blandt andet skyldes ejendommens placering eller driftstryk i ledningsnettet.

3.3 Komponenter

Hvis der installeres komponenter, som i forhold til SELSKABETS driftsbestemmelser (se afsnit 11) kræver andre tryk eller temperaturforhold, er SELSKABET ikke forpligtet til at ændre sine driftsforhold.

Ad 3.3

Krav, der er stillet i Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering, er således en sikkerheds- og kvalitetskontrol, der varetager KUNDENS interesser i forhold til rådgivere og udførende firmaer.

SELSKABETS eventuelle dispensation fra gældende Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering meddeles KUNDEN skriftligt. I SELSKABETS registrering af tekniske forhold for den pågældende ejendom gøres bemærkninger om dispensationen.

3.4 Afkøling af fjernvarmevandet

Alle varmeinstallationer skal opbygges og indreguleres til en vandstrøm, der sikrer bedst mulig afkøling af fjernvarmevandet. Det gælder også styring af varmt brugsvand og eventuel vejrkompensering. Alle radiatorer, gulvvarmekredse og varmtvandsbeholdere skal være udstyret med mængdebegrænser. Ved gulvvarme indsendes indreguleringskema til SELSKABET.

Ad 3.4

Varmeanlæg skal dimensioneres, udføres, indreguleres og afleveres som anvist i DS 469. SELSKABET er berettiget til at stille krav også ud over DS469

3.5 Vejrkompensering

Varmeanlæg skal i henhold til loven forsynes med kontinuert, automatisk styring af fremløbstemperaturen efter varmebehovet (vejrkompensering). jf. DS 469.

Ad 3.5

Kravene til "vejrkompensering" er en direkte følge af reglerne i Bygningsreglementet og normen DS 469 "Norm for varme- og køleanlæg i bygninger". Det er kravet at centralvarmeanlæg skal forsynes med kontinuert, automatisk styring af fremløbstemperaturen og skal forsynes med automatisk styring, der standser eller reducerer opvarmning uden for brugstiden. Vejrkompensering skal installeres ved udskiftning af eksisterende unit til ny unit eller ved skift fra gas- eller oliefyret kedelinstallation til fjernvarmeinstallation og ved væsentlig ombygning af anlæg i øvrigt.

Det er EJEREN AF EJENDOMMEN som er forpligtet til at installere vejrkompensering og evt. dispensation fra kravet skal ansøges hos varmeplanmyndigheden f.eks. kommunens tekniske forvaltning. Ved udskiftning af varmeforsyningen skal det eksisterende varmeanlæg, f.eks. radiatorer mv., ikke ombygges efter nye krav i DS 469. Udskiftning af enkeltkomponenter til samme eller tilsvarende komponent, f.eks. radiatorer, ventiler, pumper, eller en til kalket brugsvandsveksler, mv. i unit eller eksisterende anlæg, medfører ikke krav om vejrkompensering.

4 ETABLERING AF MÅLEUDSTYR

4.1 Udlevering af måleudstyr

SELSKABET etablerer måleudstyr eller udleverer måleudstyr og/eller passtykke til INSTALLATØREN.

4.2 Placering af måleudstyr

SELSKABET meddeler målerens placering til INSTALLATØREN.

Ad 4.2

SELSKABET bestemmer, om måleren skal placeres på frem- eller returløbsledningen og udleverer principdiagram for indbygning af måleren. Principdiagrammerne i Dansk Fjernvarmes Vejledning om "Brugerinstallationer" kan anvendes i denne forbindelse.

4.3 Pladskrav

Der skal som minimum være en friplads på 40 centimeter foran hovedhaner. Der skal som minimum være en fri højde på 1,9 meter og en fri bredde på mindst 0,7 meter i skakte.

Ad 4.3

I tidligere bygningsreglementer har stået anført: "Tekniske installationer mv., der kræver betjening, eftersyn eller vedligeholdelse, skal anbringes, så der er en fri passagehøjde på mindst 1,9 meter og en fri bredde på mindst 0,7 meter eller i kanal med aftagelig dæk."

Dette er udgået af bygningsreglementet, men det anbefales, at der anføres i de tekniske bestemmelser om, hvor meget fri plads der skal være rundt om måleren så udskiftning er mulig.

5 PROJEKTERING OG UDFØRELSE AF VARMEINSTALLATIONER

5.1 Dimensioneringsgrundlag

Varmeinstallationer dimensioneres for en fjernvarmefremløbstemperatur på xx °C og en afkøling af fjernvarmevandet på mindst xx °C ved minus 12°C udetemperatur.

Brugsvandsanlæg dimensioneres for en fjernvarmefremløbstemperatur på xx °C og en afkøling på mindst xx °C. De dimensionerende frem- og returløbstemperaturer gælder ved fjernvarme-stikkets hovedhaner.

Ad 5.1

Ved en ejendoms varmeinstallation forstås reguleringsudstyr, rør og varmeafgivende installationer (radiatorer, konvektorer, ventilationsanlæg mv.) til opvarmning af ejendommen og fremstilling af varmt brugsvand samt tilslutningsarrangementet med tilhørende måleudstyr, differenstrykregulator og reguleringsautomatik.

Dansk Fjernvarme anbefaler følgende dimensionerende temperatursæt:

- Varmeinstallation: Fremløbstemperatur på 60 °C og en returtemperatur på højst 40 °C
- Brugsvand: Fremløbstemperatur på 60 °C i fremløb og en returtemperatur på højst 30 °C.
- Varmtvandstemperatur ved tapning 55 °C fra vandvarmer 45 °C ved maxbelastning og en koldt vandstemperatur på 10 °C. Dimensioneringsgrundlaget er i overensstemmelse med temperatursættene i DS 469, afsnit 6.9.1.

Det er jf. Bygningsreglementet tilladt det enkelte SELSKAB at stille skærpede krav i de Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering.

5.2 Projektering og udførelse

Enhver varmeinstallation skal projekteres og udføres i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning. Lovgivning gælder nye anlæg og ved ombygning af eksisterende vekslerinstallationer. Det anbefales endvidere at følge anbefalingerne i Dansk Fjernvarmes Vejledning "Bedre Brugerinstallationer".

På udgivelsestidspunktet er endvidere følgende bestemmelser gældende på området:

- Bygningsreglementet BR15
- DS 418 Norm for beregning af bygningers varmetab
- DS 439 Norm for vandinstallationer
- DS 469 Norm for varme- og køleanlæg i bygninger
- DS 452 Norm for termisk isolering af tekniske installationer.

Ad 5.2

Bygningsreglementet kan læses på <http://bygningsreglementet.dk>.

Det er ikke tilladt at kopiere/eftertrykke DS-standarder. Disse skal købes hos f.eks. Dansk Standard <http://www.ds.dk/> eller Byggecentrum <http://www.byggecentrum.dk/>

Endvidere henvises til følgende tilknyttede vejledninger:

- Dansk Fjernvarmes Vejledning – Brugerinstallationer
- Dansk Fjernvarmes Vejledningstillæg - Bedre Brugerinstallationer

6 TILSLUTNINGSARRANGEMENT

Forbindelsen mellem fjernvarmens hovedventiler og ejendommens varmeanlæg skal udføres så enkelt og overskueligt som muligt, efter aftale med SELSKABET

6.1 Mindre anlæg

Tilslutningsarrangementet for mindre anlæg, som forbinder fjernvarmeforsyningen med KUNDENS varmeinstallation, skal udføres med standardunits, der opfylder dimensioneringskravene i afsnit 5.1 og efter SELSKABETS principdiagram for brugerinstallationer. Det anbefales, at der altid anvendes energimæssigt optimale units og pumper.

Ad 6.1

SELSKABET bestemmer, hvilke principdiagrammer fra Dansk Fjernvarmes Vejledning: "Brugerinstallationer" som kan anvendes i denne forbindelse. Diagrammerne kan evt. rekvireres som autocad-fil.

6.2 Større anlæg

Større anlæg og anlæg, der ikke kan udføres med standardunits, skal principielt udføres som vist på SELSKABETS principdiagram.

Ad 6.2

Tilslutningsarrangementet bør minimum være udstyret med:

- Mulighed for måling af temperaturer til og fra både rumopvarmning og brugsvandsanlæg.
- Ventiler for separat afspærring af rumopvarmningsanlæg og brugsvandsanlæg.
- Plads til måler med ventiler således placeret, at målerskifte kan foretages med et minimum af vandtab.
- Snavssamler ved tilgang til anlæg og foran måler.
- Unions- eller flangesamlinger, således at tilslutningsarrangementet kan skilles fra fjernvarmenettet uden overskæring af rør.
- Plomberbare stutse og ventiler for aftapning og trykprøvning af anlæg.

6.3 Installationer til varmt brugsvand

Installationer til varmt brugsvand skal som minimum kunne overholde dimensioneringskravet til afkøling, jf. afsnit 5.1. Installationen skal følge de af SELSKABET opstillede krav.

Der kan installeres varmtvandsbeholder eller gennemstrømningsvandvarmer.

Hvis der ønskes opsat gennemstrømningsvandvarmer (brugsvandsvarmeveksler) skal man være opmærksom på, at det eventuelt ikke alle steder i fjernvarmenettet kan garanteres, at der vil kunne opnås tilstrækkeligt højt differensstryk. Det anbefales derfor at kontakte SELSKABET, inden installation etableres.

Ad 6.3

Hvis installationen forsynes med boosterpumpe, vil dette ofte kunne sikre tilstrækkeligt flow og differensstryk. Arbejde på brugsvandledninger, herunder tilslutninger på veksler, er underlagt krav om VVS-autorisation, jf. LOV nr. 401 af 28. april 2014 med senere ændringer.

7 INTERNE RØRLEDNINGER

7.1 Interne rørledninger

Interne rørledninger skal udføres i overensstemmelse med Norm for varme- og køleanlæg i bygninger DS 469 med senere ændringer.

Medierørene skal have en mekanisk styrke og holdbarhed, som tilgodeser de maksimalt forekommende tryk og temperaturer.

- Stålrør kan samles med gevindsamlinger, svejsesamlinger eller flangesamlinger. Kobberør kan samles ved hårdlodning, preskoblinger eller klemringsfittings. Plastrør samles med preskoblinger eller klemringsfittings. Rustfri stålrør samles med preskoblinger.
- Skjulte, ikke-udskiftelige anlægsdele skal være vedligeholdelsesfrie og have en bestandighed og funktionsstabilitet, der svarer til de bygningsdele, hvori de er indbygget.
- Skjulte rørledninger i stål må kun samles ved svejsning. Skjulte kobberør må kun samles ved hårdlodning. Der må ikke anvendes samlinger i skjulte plastrørsledninger.
- Interne rørledninger i jord mellem bygninger skal, ved direkte fjernvarmetilslutning (uden varmeveksler), udføres i præisolerede rør i samme type eller tilsvarende kvalitet som fjernvarmestikledningen.
- Plastrør må ikke anvendes ved direkte tilslutning, hvis fremløbstemperaturen kan overstige 90 °C. Det bør altid sikres, at anvendte plastrør er godkendt til at tåle de forekommende temperaturer.

Ad 7.1

Kravene bør tilpasses af SELSKABET.

Flere forsikringsselskaber lægger blandt andet SELSKABETS tekniske bestemmelser til grund i forbindelse med forsikringsager, hvorfor det er vigtigt at medtage afsnittet samt sikre henvisning til normen DS 469.

Levetiden for ikke-udskiftelige anlægsdele bør være mindst 50 år.

Eventuel anvendelse af varmeveksler i forbindelse med skjulte rørinstallationer skal ses i sammenhæng med risikoen for såvel bygningskader ved længere tids vand-udsivning som for vandtab, der er vanskelige at lokalisere.

7. Montering af rørledninger

Rørledninger skal monteres på en sådan måde, at der er mulighed for ekspansionsbevægelser samt for udluftning og aftapning i fornødent omfang.

Aftapninger skal forsynes med prop eller slutmuffe med kæde.

Ad 7.2

Der kan henvises til principdiagrammerne fra Dansk Fjernvarmes Vejledning: "Brugerinstallationer".

8 SPECIELLE ANLÆG

8.1 Svømmebade, procesvarmeanlæg

Tilslutning af specielle anlæg, f.eks. svømmebade, procesvarmeanlæg, gartnerier samt virksomheder med et særligt stort behov for varme og varmt brugsvand og/eller ventilation, skal i hvert enkelt tilfælde aftales nærmere med SELSKABET af hensyn til dimensionering og placering af stikledning og måler.

Ad 8.1

Se bestemmelserne i punkt 5.1 om dimensioneringsgrundlag.

9 ISOLERING

9.1 Rørledninger og beholdere

I henhold til Bygningsreglementet skal varmeinstallationer, herunder rørledninger og beholdere, isoleres mod varmetab efter DS 452 Norm for termisk isolering af tekniske installationer.

Ad 9.1

DS 452 Norm for termisk isolering

Se evt. Dansk Fjernvarmes Vejledningstillæg "Bedre brugerinstallationer" her fremgår isoleringstykkelse for de hyppigst anvendte rørdimensioner og isoleringskrav mv.

10 TRYKPRØVNING, SYN OG IDRIFTSÆTTELSE

10.1 Trykprøvning

Enhver nytilslutning eller udvidelse af en varmeinstallation, der tilsluttes direkte, skal trykprøves inden tilslutningen. Samlinger på rørledninger må ikke isoleres, indmures eller på anden måde tildækkes, før trykprøve er foretaget. SELSKABETS forbeholder sig ret til at overvære trykprøvningen. Trykprøvning foretages normalt af INSTALLATØREN.

10.2 Prøvetryk

Prøvetrykket skal generelt være mindst 1,5 gange det højest forekommende tryk (dynamisk + statisk) i SELSKABETS forsyningsledninger. I øvrigt skal Arbejdstilsynets til enhver tid gældende forskrifter om trykprøvning følges.

Trykket i forsyningsledningerne kan stige til.....bar. Prøvetrykket skal derfor for varmeinstallationer, der tilsluttes direkte, generelt være mindstbar.

10.3 Syn af anlæg

Syn af anlæg foretages i overværelse af en repræsentant fra SELSKABET. Såfremt denne i forbindelse med syn eller trykprøve bliver bekendt med fejl og mangler ved varmeinstallationen, er repræsentanten forpligtet til at påtale disse over for EJEREN AF EJENOMMEN.

Med SELSKABETS syn og overværelse af trykprøve påtager SELSKABET sig i øvrigt intet ansvar for varmeinstallationen, ud over det ansvar, man kan ifalde efter dansk rets almindelige regler, såfremt man begår ansvarspådragende handlinger eller undladelser.

Er installationerne ikke projekteret og/eller udført i overensstemmelse med DS 469 eller skærpede krav, jf. nærværende Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering, kan SELSKABET kræve de pågældende installationer ændret. Sker dette ikke, er SELSKABET af sikkerhedsmæssige og driftsmæssige grunde berettiget til at nægte installationerne tilsluttet fjernvarmenettet.

Ad 10.3

Det er ikke SELSKABET, der udfører trykprøvningen, men SELSKABET/INSTALLATØREN kan ifalde ansvar efter dansk rets almindelige erstatningsregler,

10.4 Påfyldning og gennemskylning

Inden idriftsættelse og efter reparationsarbejder på en varmeinstallation skal denne grundigt gennemskyllles. Påfyldning og idriftsættelse af varmeinstallationen bør normalt ske med fjernvarmevand gennem fremløbsledningen for alle direkte anlæg.

10.5 Indregulering

Det påhviler INSTALLATØREN i forbindelse med afleveringen at sørge for en omhyggelig indregulering af den samlede varmeinstallation (inkl. radiatortermostatventiler, gulvvarmekreds og evt. pumpe), så optimal afkøling af fjernvarmevandet opnås. Det påhviler INSTALLATØREN at instruere EJEREN AF EJENOMMEN/KUNDEN om selve varmeinstallationens drift, jf. DS 469.

DEL IV

– DRIFTSBESTEMMELSER

11 DRIFTSBESTEMMELSER

Drift og vedligeholdelse af varmeinstallationen

11.1 Fremløbstemperaturen

Varmeenergien leveres som cirkulerende opvarmet vand (fjernvarmevand) med en fremløbstemperatur, der af SELSKABET reguleres efter klimatiske forhold, f.eks. udetemperatur, solindstråling og vindstyrke, typisk varierende mellem xx °C og xx °C i hovedledningsnettet.

Fremløbstemperaturen til en ejendom kan være lavere end ovennævnte temperaturer, når vandgennemstrømningen i stikledningen er lille.

Ad 11.1

Der foreslås, at der holdes minimum på 60 °C i hovedledningsnettet ad hensyn til brugsvandsproduktion. Det kan dog i praksis være vanskeligt at dokumentere temperaturen i hovedledningsnettet.

Ved små varmeaftag er vandgennemstrømningen i stikledningen så langsom, at varmeafgivelsen fra stikledningen vil reducere fremløbstemperaturen til installationen, men ved drift må temperaturtabet i stikledningen forventes at være yderst begrænset.

11.2 Afkøling

Fjernvarmevandet skal afkøles, således at gennemsnitsafkølingen over et forbrugsår ikke er mindre end xx °C og at returtemperaturen ikke overstiger xx °C.

Eller i henhold til fjernvarmeselskabets gældende takstblad hvis dette indeholder en incitaments-tarif med betaling/rabat i henhold til opnået afkøling eller returtemperatur

Det påhviler EJEREN AF EJENDOMMEN at holde varmeinstallationen i god stand og sikre, at installationen ikke er til- kalket, så god afkøling ikke kan opnås. Såfremt denne afkøling eller returtemperatur ikke opnås, er SELSKABET berettiget til at opkræve betaling manglende afkøling, jf. det til enhver tid gældende takstblad.

Ad 11.2

SELSKABET bør inden tilslutning af eksisterende varmeinstallationer gøre opmærksom på, om varmeinstallationen er egnet til fjernvarmedrift.

Mange fjernvarmeselskaber har indført incitamentsbetaling., Der findes ikke formelle krav til årsafkølingen, men et krav om en årsafkøling på 30 °C bør være muligt for alle kunder. Dansk Fjernvarme anbefaler det at stille krav til maksimal returtemperatur på f.eks. 35 °C. Dette bør i praksis måles ved gennemsnit af frem- og tilbageført energi som de fleste nye målere kan håndtere.

Betaling af incitamentstarif for dårlig afkøling skal fremgå af SELSKABETS takstblad og skal, som udgangspunkt svare til omkostningen for fjernvarmeselskabets, som følge af manglende afkøling af fjernvarmevandet.

Omkostningerne kan eksempelvis være:

- forøget varmetab i ledningsnettet,
- forøgede omkostninger ved varmeproduktionen (f.eks. røggas-køling),
- forøgede pumpeudgifter, samt ekstraomkostninger ved forstærkning af ledningsnet i tilfælde kapacitetsproblemer i ledningsnettet.

Afkølingskrav og ekstrabetaling i forbindelse med manglende afkøling skal anmeldes til Energitilsynet ved anmeldelse af takstbladet.

11.3 Differenstryk

SELSKABET leverer et differenstryk, som er anvendeligt for de af varmeværket godkendte installationer. SELSKABET har pligt til at levere den varmeeffekt, der er abonneret på, med et differenstryk på mindst ____ bar. Det er en forudsætning, at SELSKABETS forskrift for minimumsafkøling er overholdt. Trykket i fremløbsledningen ved hovedhanen vil maksimalt være ____ bar.

Ad 11.3

Der kan forekomme ejendomme tilsluttet fjernvarme, hvor varmeinstallationen er dimensioneret på basis af en højere fremløbstemperatur end den, der ud fra energiokonomiske hensyn i dag praktiseres, og derfor ikke kan opfylde SELSKABETS krav til minimumsafkøling eller opnå den ønskede varmeeffekt i bygningen. Afhjælpningen kan være, at KUNDEN er nødt til at opsætte en lokal boosterpumpe.

Ved at måle differenstrykket med lukkede hovedhaner undgår SELSKABET, at den enkelte KUNEDS installation har indflydelse på det målte. Installeres en fjernvarmeunit med stor spidseffekt, bevirker dette et større flow gennem stikledningen, hvorved tryktabet i stikledningen vil stige.

11.4 Hovedhaner

Vedligeholdelse af hovedhaner foretages af SELSKABET.

I tilfælde af brand, rørbrud eller lignende skal begge hovedhaner lukkes, og aftapningshanerne på varmeinstallationen skal åbnes. Hovedhanerne skal enten være helt åbne eller helt lukkede.

Ad 11.4

Det tilrådes, at SELSKABET orienterer brandvæsenet om denne bestemmelse.

11.5 Fjernvarmens Serviceordning

Ud over SELSKABETS almindelige service kan SELSKABET være tilsluttet Fjernvarmens Serviceordning. Yderligere oplysninger om ordningen kan fås ved henvendelse til SELSKABET eller på hjemmesiden www.fjernvarmensserviceordning.dk

Ad 11.5

Hvis SELSKABET er tilmeldt Fjernvarmens Serviceordning som en del af kundeforholdet, skal det også fremgå af de Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering. Dette kan ske ved en omformulering af 11.5, så den tilpasses SELSKABETS faktiske forhold. Hvis SELSKABET ikke er tilsluttet serviceordningen, kan 11.5 undlades.

11.6 Aftapning af fjernvarmevand

Ved reparation og vedligeholdelse af ejendommens varmeinstallation må aftapning af fjernvarmevand almindeligvis kun foretages af INSTALLATØREN efter aftale med SELSKABET.

11.7 Driftsforstyrrelser

Hvis EJEREN AF EJENDOMMEN ejer anlægget, herunder vekslerunit mv., gælder det, at driftsforstyrrelser i ejendommens varmeinstallation foranlediget af aflukninger i hovedledningsnettet afhjælpes af SELSKABET ved henvendelse til SELSKABET. Driftsforstyrrelser i ejendommens varmeinstallation i øvrigt afhjælpes af INSTALLATØREN

Hvis SELSKABET ejer vekslerunit, afhjælpes driftsforstyrrelsen af SELSKABET med henvisning til serviceaftalen mellem SELSKABET og KUNDEN/ EJEREN AF EJENDOMMEN.

Ad 11.7

Efter en aflukning, f.eks. på grund af reparation af fjernvarmenettet, vil der kunne trænge luft og snavs ind i KUNDENS varmeinstallationer, og det er i disse situationer, SELSKABET bør yde hjælp med udluftning af radiatorer, varmtvandsbeholdere og eventuelt andre varmeafgivende installationer samt eventuelt rense snavssamlere.

12 MÅLING AF FJERNVARMEFORBRUG

12.1 Måleudstyr

SELSKABET leverer det for afregning mellem KUNDEN og SELSKABET nødvendige måleudstyr og bestemmer målernes antal, størrelse, type og placering.

Ad 12.1

Måleudstyret skal være typegodkendt og verificeret. Måleudstyret består af en mængdemåler, der indbygges i fjernvarmefremløbsledningen/returløbsledningen. Hvor energimåling anvendes, omfatter måleudstyret også et elektronisk regneværk med tilhørende temperaturfølere.

Energimålere kan enten være tilsluttet 230V-nettet eller være batteridrevne. Ved tilslutning til 230V-nettet skal man være opmærksom på "Elråd Meddelelse, Installationer nr. 2/94".

Måleren bør principielt placeres så tæt på hovedhanerne som muligt med henblik på at undgå uregistreret varmeforbrug fra uisolerede rør.

Måleren placeres normalt i fremløbs-ledningen. Såfremt SELSKABET placerer måleren i returledningen, skal der korrigeres for forskellen i målingen forårsaget af forskellen i vandets volumen ved henholdsvis frem- og retur. Dette bør ske ved, at måleren korrigeres.

12.2 Montering af måler

Varmemåleren skal monteres efter målerleverandørens og SELSKABETs anvisninger.

Ad 12.2

Varmemålerens vanddel skal oftest monteres vandret på fremløbsledningen umiddelbart efter hovedhaner på en sådan måde, at aflæsning og udskiftning af måleudstyr let kan foretages.

12.3 Lækage

Det er til enhver tid EJEREN AF EJENDOMMENS ansvar, at varmeinstallationen er i forsvarlig sikkerhedsmæssig stand og tæt- og dermed at forebygge lækager. Ved fjernaflæsning og eventuel lækageovervågning påtager SELSKABET sig ikke ansvar for lækage eller skader som følge af lækage.

Ad 13.3

Er der af SELSKABET etableret lækageovervågning på ejendommens varmeinstallation, skal EJEREN AF EJENDOMMEN eller INSTALLATØREN informere SELSKABET, inden der tømmes vand af varmeinstallationen.

12.4 Elforbrug

Ved energimålere tilsluttet 230V-nettet betaler KUNDEN elforbruget.

Såfremt KUNDEN opsætter bimålere for intern fordeling af varmeforbruget, er dette SELSKABET uvedkommende.

12.5 Verificering

Måleudstyret ejes og vedligeholdes af SELSKABET. Udstyret verificeres ved stikprøvekontrol efter gældende lovgivning og udskiftes efter regler fastsat af SELSKABET.

Gældende lovgivning:

- Måleteknisk Vejledning MV 07.01-04 fra oktober 2008.

Ad 12.5

Med hensyn til kontrol af idriftværende målere henvises til Dansk Fjernvarmes Vejledning om "Måling af Fjernvarmeforbrug". Måleteknisk Vejledning MV 07.01-04 fra oktober 2008.

12.6 Målerudstyr

Måleudstyret og dets placering må ikke ændres uden SELSKABETS godkendelse. De ved målere og ventiler anbragte plomber må kun brydes af SELSKABETS personale eller af SELSKABET dertil bemyndigede personer.

Uautoriseret opbrydning af plomberinger er strafbart. Foretages der indgreb mod måler eller plomber, og dette medfører tvivl om målingens korrekthed, annulleres målingen, og SELSKABET beregner forbruget. Indgreb kan medføre, at der indgives politianmeldelse.

12.7 Flytningen af måler

SELSKABET har ret til at flytte måleudstyret, hvis det anses for nødvendigt. Omkostningerne ved flytningen afholdes af SELSKABET. Ønsker EJEREN AF EJENOMMEN måleren flyttet, skal flytningen godkendes af SELSKABET. Udgiften til flytningen betales i så fald af EJEREN AF EJENOMMEN.

Ad 12.7

Det kan eksempelvis forekomme, at SELSKABET ønsker måleudstyret flyttet fra returløbsledningen til fremløbsledningen eller i forbindelse med ændring af interne ledninger.

12.8 Fjernaflæsning

Er varmemålerne fjernaflæst, kan der foretages periodeaflysninger til brug for drift og vedligeholdelse med ned til en frekvens på..... minutters intervaller. Dataopsamling og håndtering af data sker elektronisk og efter de til enhver tid gældende retningslinjer fra Datatilsynet.

Ad 12.8

Dette afsnit udgår, hvis SELSKABET ikke anvender fjernaflæsning. Foretages måleraflysningen til forbrugsopgørelse og afregning, skal KUNDEN på forhånd informeres om tidspunkt jf. retningslinjerne fra Sikkerhedsstyrelsen. Det anbefales at tilrette information om interval og anvendelse af fjernaflæsning efter de aktuelle forhold.

12.9 Korrekt visning

Ved tvivl om målerens korrekte visning er SELSKABET berettiget til, for egen regning, at afprøve måleren. KUNDEN kan ved skriftlig henvendelse og mod betaling til SELSKABET forlange at få måleren afprøvet.

Ad 12.9

Hvis den ved afprøvningen konstaterede måleafvigelse er større end de fastsatte grænser, afholdes samtlige omkostninger i forbindelse med målerafprøvningen af SELSKABET.

Måleren anses for at vise rigtigt, når denne ved afprøvning i en akkrediteret prøvestand har en relativ måleafvigelse, som er mindre end eller lig med de af myndighederne til enhver tid fastsatte grænser for måleafvigelser. Nærmere oplysninger vedrørende målerafprøvning mv. fremgår af Dansk Fjernvarmes Vejledning om "Måling af Fjernvarmeforbrug".

13 IKRAFTTRÆDEN M.V.

Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne

13.1 Ikrafttrædelse

Nærværende "Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering" er vedtaget af:

_____ den ____ / _____
og anmeldt til Energitilsynet.

Bestemmelserne træder i kraft den _____

13.2 Meddelelse om ændringer

SELSKABET er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne.

Ad 13.2

Opmærksomheden henledes på, at ændring af de Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering først har gyldighed, når dette er meddelt KUNDEN og anmeldt til Energitilsynet.

Ved væsentlige ændringer af "Vedtægter", "Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering", "Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering" og "Takstblad" skal der ske underretning af KUNDEN. Meddelelse herom kan gives pr. brev, via Betalingsservice eller e-Boks. Der skal som minimum være en henvisning til et link med det ændrede regelsæt.

Væsentlige ændringer skal varsles over for varmeaftagerne med et varsel på mindst 3 måneder.

14 TILSYNS – OG KLAGEMYNDIGHED MV.

14.1 Ankenævnet på Energiområdet – Det alternative tvistløsningsorgan

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: 41 71 50 00
www.energianke.dk
post@energianke.dk

Ankenævnet på Energiområdet varetager de konkrete civilretlige forbrugerklager, som eksempelvis klager over målt forbrug, restanceinddrivelse, forsyningsafbrydelse, flytteafregning, ejerskifte, udtrædelsesgodtgørelse mv.

Klagen skal typisk angå et økonomisk krav mod energiselskabet, f.eks. et krav om at få tilbagebetalt et beløb, fordi det faktiske forbrug ikke svarer til det målte forbrug.

Ad 14.1

Når der opstår en tvist mellem en KUNDE og et SELSKAB og afviser SELSKABET helt eller delvis KUNDENS krav, skal SELSKABET give oplysning om det alternative tvistløsningsorgan, Ankenævnet på Energiområdet, hvortil KUNDEN kan indbringe en tvist mellem SELSKABET og KUNDEN.

Informationen skal indeholde oplysninger om tvistløsningsorganets adresse og hjemmeside. Informationen skal være klar, forståelig og lettilgængelig på den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvis en sådan findes, og, hvis det er relevant, i de generelle aftalevilkår.

Når et SELSKAB træffer afgørelse i en konkret forbrugerklagesag, skal informationen gives skriftligt på papir i afgørelsen eller på andet varigt medie, f.eks. en e-mail.

Når SELSKABET behandler en skriftlig klage fra en KUNDE, skal SELSKABET altid oplyse om KUNDENS mulighed for at klage.

I henhold til Lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven) af 29. april 2015 er SELSKABERNE med virkning fra 1. oktober 2015 forpligtede til at give information på deres hjemmeside om muligheden for at påklage afgørelsen. SELSKABERNE er forpligtede til at linke fra deres hjemmesider til de respektive tilsyn og ankenævn på energiområdet.

Fra februar 2016 skal SELSKABET tillige klart og tydeligt indsætte et elektronisk link til EU-Kommissionens onlineplatform (OTB-platformen). Linket skal fremstå tydeligt på SELSKABETS hjemmeside og skal derudover angive SELSKABETS e-mailadresse. SELSKABET skal samtidig oplyse KUNDEN om, at online-platformen kan anvendes i forbindelse med behandling af en klage. Informationen skal gives på SELSKABETS hjemmeside.

Fremsætter SELSKABET et tilbud til en kunde i en e-mail, skal e-mailen indeholde et link til online-platformen. Hvis det er relevant, skal oplysningerne også være tilgængelige i de skriftlige aftalevilkår mellem SELSKABET og KUNDEN.

Der kan ikke klages over Ankenævnets afgørelser til Erhvervs- og Vækstministeren eller andre administrative myndigheder, herunder Folketingets Ombudsmand.

14.2. Energitilsynet

Energitilsynet behandler klager over generelle forhold efter varmforsyningsloven og regler udstedt i medfør af loven, f.eks. klager over priser og generelle leveringsbestemmelser.

Energitilsynet
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: 41 71 54 00
www.energitilsynet.dk
post@energitilsynet.dk

Ad 14.2

Når et SELSKAB har behandlet en klage fra en KUNDE, og KUNDEN ikke har fået medhold eller på anden vis fortsat er utilfreds, er der mulighed for at klage over afgørelsen.

Energitilsynet varetager tilsyns- og klagefunktionen på energiområdet efter energiforsyningslovene og regler udstedt i medfør af loven.

Energitilsynet kan tage stilling til generelle spørgsmål. Eksempelvis falder det inden for Energitilsynets kompetence at tage stilling til, om en vedtægtsbestemmelse eventuelt generelt må betragtes som urimelig i henhold til varmforsyningsloven. Et andet eksempel er metoden til beregning af energiprisen.

14.3. Energiklagenævnet

Når Energitilsynet har truffet en afgørelse, kan KUNDEN inden fire uger anke afgørelsen ved at sende en klage Energiklagenævnet:

Energiklagenævnet
Frederiksborggade 15
1360 København K
Tlf.: 33 95 57 85
www.ekn.dk
ekn@ekn.dk

14.4 EU's klageportal

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives på <http://ec.europa.eu/odr>

Ved indgivelse af klage skal du angive fjernvarmeselskabets e-mailadresse xx@yy.dk

14.5 Datatilsynet

Fjernvarmeselskabet behandler kunders, leverandørers og ansattes m.v. personoplysninger i henhold til reglerne i Databeskyttelsesloven og Persondataforordningen.

Fjernvarmeselskabets privatlivspolitik kan hentes på vores hjemmeside, og der kan stilles spørgsmål til vores behandling af personoplysninger m.m.

Du har ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på.

Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk.

Datatilsynet kan også kontaktes på tlf. 33 19 32 00 eller på dt@datatilsynet.dk.

