



**SVENDBORG
FJERNVARME**

Tekniske bestemmelser

for

fjernvarmelevering

fra

**Svendborg Fjernvarme
A.M.B.A.**

1.NOV. 2020

INDLEDNING

De foreliggende "TEKNISKE BESTEMMELSE FOR FJERNVARMELEVERING" er baseret på Dansk Fjernvarmes anbefalede standard gældende tekniske bestemmelser for fjernvarmeforsyning, dog suppleret med de forhold, der specifikt er gældende i tilfældet Svendborg Fjernvarme.

Fjernvarmetilslutninger til Svendborg Fjernvarme er typisk allerede udført og bliver typisk stadig udført indirekte, det vil sige med et varmeveksleranlæg mellem fjernvarmens cirkulerende varme vand og det varme vand der cirkuleres i ejendommen.

Direkte fjernvarmetilslutning, uden varmeveksleranlæg og med fjernvarmens vand cirkulerende i ejendommens anlæg, er også en mulighed.

INDHOLD

1 GYLDIGHEDSOMRÅDE OG DEFINITIONER MV.	4
1.1 Tekniske bestemmelser	4
1.2 Kunden	4
1.3 Aftalegrundlag	4
1.4 Installatøren	4
2 TILSLUTNINGSBESTEMMELSER	5
2.1 Anmodning om fjernvarme	5
2.1 Stikledningen	5
2.2 Placering af stikledningen	5
2.3 Dimensionering af stikledningen	5
2.4 Når SELSKABET udfører ledningen	5
2.5 Når husejeren udfører ledningen	5
3 INSTALLATIONSBESTEMMELSER	6
3.1 Autorisation	6
3.2 Varmeinstallationer	6
3.3 Komponenter	6
3.4 Afkøling af fjernvarmevandet	6
4 ETABLERING AF MÅLEUDSTYR	7
4.1 Udlevering af måleudstyr	7
4.2 Placering af måleudstyr	7
4.3 Pladskrav	7
5 PROJEKTERING OG UDFØRELSE AF VARMEINSTALLATIONER	8
5.1 Dimensioneringsgrundlag	8
5.2 Projektering og udførelse	8
6 TILSLUTNINGSARRANGEMENT	9
6.1 Mindre anlæg	9
6.2 Større anlæg	9
6.3 Installationer til varmt brugsvand	9
6.4 Udlevering af varmeveksleranlæg	9
6.5 Placering af varmeveksleranlæg	9
6.6 Pladskrav	9
7 INTERNE RØRLEDNINGER	10
7.1 Interne rørledninger	10
7.2 Montering af rørledninger	10
8 SPECIELLE ANLÆG	11
8.1 Svømmebade, procesvarmeanlæg	11
9 ISOLERING	12
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.	12
10 TRYKPRØVNING, SYN OG IDRIFTSÆTTELSE	13
10.1 Trykprøvning	13
10.2 Prøvetryk	13
10.3 Syn af anlæg	13
10.4 Påfyldning og gennemskylning	13
10.5 Indregulering	13

11 DRIFTSBESTEMMELSER	14
11.1 Fremløbstemperaturen	14
11.2 Afkøling	14
11.3 Differenstryk	14
11.4 Hovedhaner	14
11.5 Varmeveksleranlæg	14
11.6 Aftapning af fjernvarmevand	14
11.7 Driftsforstyrrelser	14
12 MÅLING AF FJERNVARMEFORBRUG	15
12.1 Måleudstyr	15
12.2 Montering af måler	15
12.3 Lækage	15
12.4 Elforbrug	15
12.5 Verificering	15
12.6 Målerudstyr	15
12.7 Flytningen af måler	15
12.8 Fjernaflæsning	15
12.9 Korrekt visning	15
13 IKRAFTTRÆDEN M.V.	15
13.1 Ikrafttrædelse	15
13.2 Meddelelse om ændringer	16
14 TILSYNS – OG KLAGEMYNDIGHED MV.	17
14.1 Ankenævnet på Energiområdet – Det alternative tvistløsningsorgan	17
14.2. Forsyningstilsynet	17
14.3. Energiklagenævnet	17
14.4 EU's klageportal	17
14.5 Datatilsynet	17

GYLDIGHEDSOMRÅDE OG DEFINITIONER MV.

Tekniske bestemmelser

Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering for andelsselskabet: Svendborg Fjernvarme A.M.B.A., Bagergade 40A - 5700 Svendborg, Tlf.: 62213321, CVR: 22113410, Mail: info@svendborgfjernvarme.dk, er i det følgende benævnt SELSKABET. De tekniske bestemmelser er gældende for projektering, udførelse og ændring af varmeinstallationer ved tilslutning til SELSKABET's ledningsnet samt for installation, drift og vedligeholdelse af varmeinstallationer.

Kunden

Ejeren/ejerne/lejerne af en ejendom, der er tilsluttet fjernvarmeforsyningen og aftager fjernvarme, er i det følgende benævnt KUNDEN. Ejeren/ejerne af ejendommen er endvidere benævnt EJEREN AF EJENDOMMEN.

Aftalegrundlag

Aftalegrundlaget mellem SELSKABET og KUNDEN er fastlagt i:

- Almindelige bestemmelser.
- Tekniske bestemmelser.
- Vedtægter.
- Takstblad.
- Aftale om fjernvarme.
- Velkomstbrev.
- Privatlivspolitik.
- Myndighedskrav og -anbefalinger.

Installatøren

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

TILSLUTNINGSBESTEMMELSER

Etablering af fjernvarmetilslutning

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.

2.1 Stikledningen

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

2.2 Placering af stikledningen

Ved ny-tilslutninger 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, som angivet på tilknyttede installationstegninger. Hovedhaner placeres udvendigt i skab eller kortest muligt 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 SELSKABET's repræsentant.

2.3 Dimensionering af stikledningen

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

2.4 Når SELSKABET udfører ledningen

Retablering efter fjernvarmearbejde, når SELSKABET udfører ledningen:

Efter stikledningens indføring i ejendommen samt efter vedligeholdelses- og reparationsarbejder foretager SELSKABET's entreprenør en til-muring 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, til-fyldes det opgravede areal, optagne fliser nedlægges, og eventuelt græs reetableres 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.

2.5 Når husejeren udfører ledningen

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

INSTALLATIONSBESTEMMELSER

Udførelse af installationsarbejde

Autorisation

Arbejder på ejendommens varmeinstallation må udføres af firmaer med autorisation som VVS- installatør i henhold til LBK nr. 30 af 11. januar 2019 med senere ændringer.

3.2 Varmeinstallationer

Varmeinstallationer, der tilsluttes SELSKABET's 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 SELSKABET's 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.

3.3 Komponenter

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

3.4 Afkøling af fjernvarmevandet

Alle varmeinstallationer skal opbygges og indreguleres til en vandstrøm, der sikrer lavest mulig returtemperatur 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 indreguleringsskema til SELSKABET.

1. ETABLERING AF MÅLEUDSTYR

Udlevering af måleudstyr

SELSKABET etablerer måleudstyr eller udleverer måleudstyr og/eller passtykke til INSTALLATØREN. Ved indirekte tilslutning med varmeveksleranlæg, er måler-udstyr indbygget i dette.

Placering af måleudstyr

SELSKABET meddeler målerens placering til INSTALLATØREN.

Pladskrav

Måleudstyr placeres for uhindret adgang og betjening.

PROJEKTERING OG UDFØRELSE AF VARMEINSTALLATIONER

Dimensioneringsgrundlag

Varmeinstallationer skal som udgangspunkt for eksisterende varmeinstallationer være dimensioneret for en fjernvarmefremløbstemperatur på 60 °C og en afkøling af fjernvarmevandet på mindst 30 °C ved minus 12°C udetemperatur. Ved ombygning af eksisterende varmeinstallationer skal gældende DS 469 følges.

Brugsvandsanlæg dimensioneres for en fjernvarmefremløbstemperatur på 60 °C og en afkøling på mindst 30 °C. De dimensionerende frem- og returløbstemperaturer gælder ved installationernes tilslutning til fjernvarmens anlæg.

For nye varmeinstallationer ønskes anlæg dimensioneret til lavtemperatur- / ultra lavtemperatur-fjernvarme. Som minimum skal gældende DS 469 følges. De konkrete tekniske og økonomiske muligheder aftales inden udførelse og tilslutning samt efter gældende takstblade.

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 452 Norm for termisk isolering af tekniske installationer.
- DS 469 Norm for varme- og køleanlæg i bygninger.

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 KUNDEN'S varmeinstallation, skal udføres med standardunits, der opfylder dimensioneringskravene i afsnit 5.1 og efter SELSKABET'S principdiagram for brugerinstallationer. Det anbefales, at der altid anvendes energimæssigt optimale units og pumper.

6.2 Større anlæg

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

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, idet SELSKABET generelt foretrækker sidstnævnte.

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

1. Udlevering af varmeveksleranlæg

Ved indirekte tilslutning, fremskaffer og udleverer SELSKABET varmeveksleranlæg, prissat efter gældende takster.

Placering af varmeveksleranlæg

Ved indirekte tilslutning, aftales varmeveksleranlæggets placering med SELSKABET.

Pladskrav

Ventiler og udstyr placeres for uhindret adgang og betjening.

INTERNE RØRLEDNINGER

7.1 Interne rørledninger

Interne fjernvarmeledninger 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. Kobberrør kan samles ved hårdlodning.

Interne rørledninger i jord mellem bygninger skal, ved direkte fjernvarmetilslutning, (uden varmeveksler), udføres i præisolerede rør i samme type eller tilsvarende kvalitet som fjernvarmestikledningen.

7.2 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.

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.

ISOLERING

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.

TRYKPRØVNING, SYN OG IDRIFTSÆTTELSE

10.1 Trykprøvning

Enhver ny-tilslutning 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 6 bar. Prøvetrykket skal derfor for varmeinstallationer, der tilsluttes direkte, generelt være mindst 9 bar.

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.

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.

Indreguleringsrapport, omhandlende de varmeafgivende installationer, fremsendes til SELSKABET's gennemsyn.

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 60 °C og 95 °C i hovedledningsnettet, afhængigt af tid på året og tilslutningspunkt i ledningsnettet.

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

11.2 Afkøling

Fjernvarmevandet skal afkøles, således at returtemperaturen ikke overstiger 30 °C ved ny-anlæg og renoverede eksisterende anlæg.

Eller i henhold til fjernvarmeselskabets gældende takstblad hvis dette indeholder en incitamentstarif 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.

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 aftalt leveret for forsyning af det opvarmede areal, med et differenstryk på mindst 0,2 bar.

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.

11.5 Varmeveksleranlæg

Ved indirekte tilslutning, vedligeholdes varmeveksleranlægget af SELSKABET, dog påhviler vedligeholdelse af varmeveksleranlæggets brugsvandsveksler og sekundære side KUNDEN - herunder cirkulationspumpe, ekspansionsbeholder, sikkerhedsventiler og vejrkompeniseringsudstyr. Endvidere betaler KUNDEN for elforbruget til varmeveksleranlægget.

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 aftalen mellem SELSKABET og KUNDEN/ EJEREN AF EJENDOMMEN.

MÅLING AF FJERNVARMEOFORBRUG

Måleudstyr

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

Montering af måler

Varmemåleren skal monteres efter målerleverandørens og SELSKABETS anvisninger.

Lækage

Det er til enhver tid EJEREN AF EJENOMMENS 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.

Elforbrug

Ved energimålere tilsluttet 230V-nettet betaler KUNDEN elforbruget.

Såfremt KUNDEN opsætter bi-målere for intern fordeling af varmemeforbruget, er dette SELSKABET uvedkommende.

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 BEK nr. 582 af 28. maj 2018.

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.

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.

Fjernaflæsning

Er varmemålerne fjernaflæst, kan der foretages periodeaflysninger til brug for drift og vedligeholdelse med ned til en frekvens på 1. minuts intervaller. Dataopsamling og håndtering af data sker elektronisk og efter de til enhver tid gældende retningslinjer fra Datatilsynet.

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.

IKRAFTTRÆDEN M.V.

Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne

Ikrafttrædelse

Nærværende "Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering" er vedtaget af:

_____ Den _____/_____

og anmeldt til Forsyningstilsynet.

Bestemmelserne træder i kraft den _____

Meddelelse om ændringer

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

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 civile klager, 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.

14.2. Forsyningstilsynet

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

Forsyningstilsynet
Torvegade 10
3300 Frederiksværk
Tlf.: 41 71 54 00
www.forsyningstilsynet.dk
post@forsyningstilsynet.dk

14.3. Energiklagenævnet

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

Nævnenes Hus
Toldbodvej 2
8800 Viborg
Tlf.: 72 40 56 00
www.naevneneshus.dk
nh@naevneneshus.dk

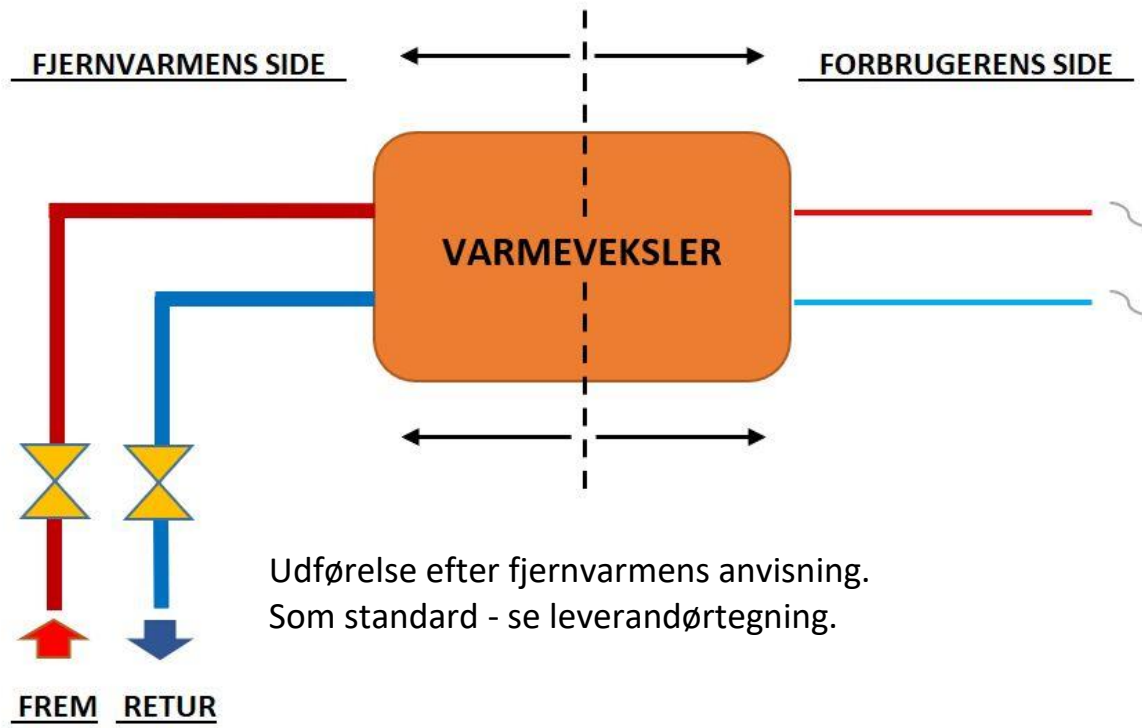
14.4 EU's klageportal

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 info@svendborgfjernvarme.dk.

14.5 Datatilsynet

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

principskitse



Brugerinstallationer

Unit med gennemstrømningsvandvarmer [SE HER](#)

Unit til varmtvandsbeholder [SE HER](#)

Kompaktstationer

Kompaktstationer med isolering [SE HER](#)

Kompaktstationer uden isolering [SE HER](#)