

TEKNISKE BESTEMMELSER FOR FJERNVARMELEVERING

Glamsbjerg-Haarby Varmeværk A.m.b.a

INDLEDNING

Glamsbjerg-Haarby Varmeværks "Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering" fra 23/2 1989 har gennemgået en justering, primært for at bringe dem "up to date" til Dansk Fjernvarmes Vejledninger, der er omfatter tilslutning, udførelse og drift af varmeinstallationer.

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

Det samlede aftalegrundlag mellem fjernvarmeselskabet og kunden består af følgende:

Vedtægter

Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering.

Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering.

Takstblad.

Aftale om fjernvarmelevering.

Velkomstbrev.

Vejledninger er opdelt i fire hovedafsnit:

Anvendelsesområde.

Tilslutningsbestemmelser.

Installationsbestemmelser.

Driftsbestemmelser.

Der er sket opdateringer i forhold til henvisningerne til Bygningsreglementet BR15, samt til den nyeste revision af varme- og kølnormen DA469 2. udgave 2013

INDHOLD

1 GYLDIGHEDSOMRÅDE OG DEFINITIONER MV.	5
1.1 Tekniske bestemmelser	5
1.2 Kunden	5
1.3 Aftalegrundlag	5
1.4 Installatøren	5
2 TILSLUTNINGSBESTEMMELSER	6
2.1 Anmodning om fjernvarme	6
2.2 Stikledningen	6
2.3 Placering af stikledningen	6
2.4 Dimensionering af stikledningen	6
2.5 Når SELSKABET udfører ledningen	6
3 INSTALLATIONSBESTEMMELSER	7
3.1 Autorisation	7
3.2 Varmeinstallationer	7
3.3 Komponenter	7
3.4 Afkøling af fjernvarmevandet	7
3.5 Vejrkompensering	7
4 ETABLERING AF MÅLEUDSTYR	8
4.1 Udlevering af måleudstyr	8
4.2 Placering af måleudstyr	8
4.3 Pladskrav	8
5 PROJEKTERING OG UDFØRELSE AF VARMEINSTALLATIONER	9
5.1 Dimensioneringsgrundlag	9
5.2 Projektering og udførelse	9
6 TILSLUTNINGSARRANGEMENT	10
6.1 Mindre anlæg	10
6.2 Større anlæg	10
6.3 Installationer til varmt brugsvand	10
7 INTERNE RØRLEDNINGER	11
7.1 Interne rørledninger	11
7.2 Montering af rørledninger	11
8 SPECIELLE ANLÆG	12
8.1 Svømmebade, procesvarmeanlæg	12
9 ISOLERING	13
9.1 Rørledninger og beholdere	13
10 TRYKPRØVNING, SYN OG IDRIFTSÆTTELSE	14
10.1 Trykprøvning	14
10.2 Prøvetryk	14
10.3 Syn af anlæg	14
10.4 Påfyldning og gennemskylning	14
10.5 Indregulering	14

11 DRIFTSBESTEMMELSER	15
11.1 Fremløbstemperaturen	15
11.2 Afkøling	15
11.3 Differenstryk	15
11.4 Hovedhaner	15
11.5 Fjernvarmen Serviceordning.....	15
11.6 Aftapning af fjernvarmevand.....	15
11.7 Driftsforstyrrelser	15
12 MÅLING AF FJERNVARMEFORBRUG	16
12.1 Måleudstyr.....	16
12.2 Montering af måler	16
12.3 Lækage	16
12.4 Elforbrug.....	16
12.5 Verificering	16
12.6 Målerudstyr	16
12.7 Flytningen af måler.....	16
12.8 Fjernaflæsning	16
12.9 Korrekt visning	16
13 IKRAFTTRÆDEN M.V.	17
13.1 Ikrafttrædelse.....	17
13.2 Meddelelse om ændringer	17
14 TILSYNS – OG KLAGEMYNDIGHED MV.	18
14.1 Ankenævnet på Energiområdet – Det alternative tvistløsningsorgan	18
14.2 Energitilsynet	18
14.3 Energiklagenævnet	18
14.4 EU's klageportal	18

1 GYLDIGHEDSOMRÅDE OG DEFINITIONER MV.

1.1 Tekniske bestemmelser

Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering for

Glamsbjerg-Haarby Varmeværk A.m.b.a. Teglværksvej 10 5620 Glamsbjerg, CVR-nr. 25-38-79-10

e-mail drift@ghvarme.dk , web. www.ghvarme.dk

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.

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 EJENOMMEN

1.3 Aftalegrundlag

Aftalegrundlaget mellem SELSKABET og KUNDEN er fastlagt i:

- Almindelige bestemmelser
- Tekniske bestemmelser
- Vedtægter
- Takstblad
- Aftale om fjernvarme
- Velkomstbrev.

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.

2 TILSLUTNINGSBESTEMMELSER

Etablering af fjernvarmetilslutning

2.1 Anmodning om fjernvarme

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

2.2 Stikledningen

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

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. Stikledningen skal være udskiftelig og lægges i føringsrør ved indføring gennem gulv til inderside af ydermur.

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

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 ledningsarbejdet.

Efter stikledningens indføring i ejendommen samt efter vedligeholdelses- og reparationsarbejder, herunder udskiftning af ledning, 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, opfyldes det opgravede areal, optagne fliser nedlægges, og eventuelt græs reableres 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

3 INSTALLATIONSBESTEMMELSER

Udførelse af installationsarbejde

3.1 Autorisation

Arbejder på ejendommens varmeinstallation må KUN udføres af firmaer med autorisation som VVS-installatør i henhold til LOV nr. 401 af 28. april 2014 med senere ændringer. Endvidere kan/bør firmaerne være tilsluttet Fjernvarmebranchens registreringsordning for servicemontører (Fjernvarmens Serviceordning)

For indbygning af strømforsyningen til energimåleren i hovedtavlen må KUN anvendes firmaer med autorisation som EL-installatør.

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. og 6.3.

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 SELSKABETS 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 bedst mulig afkøling af fjernvarmevandet. Det gælder også styring af varmt brugsvand og eventuel vejrkompensering. Alle radiatorer, gulvvarmekredse og varmtvandsbeholdere skal være udstyret med mængdebegrænsere. Ved gulvvarme indsendes indreguleringseskema til SELSKABET.

3.5 Vejrkompensering.

Glamsbjerg-Haarby Varmeværk har installeret vejrkompensering på centralen.

Selskabet stiller derfor ikke særlige krav til vejrkompensering, men kræver at gældende lovgivning anvendes i varmeinstallationer i forbindelse med konverteringer og tilslutning til fjernvarmesystemer. Hvor der på systemniveau er etableret automatisk fremløbstemperaturstyring, kan der dispenseres for lovgivning herom på kommuneniveau, hvorfor Assens Kommune bør kontaktes om en eventuel dispensation.

4 ETABLERING AF MÅLEUDSTYR

4.1 Udlevering af måleudstyr

SELSKABET udleverer måleudstyr og/eller passtykke til INSTALLATØREN. Måleudstyret omfatter energimåler med tilhørende flowdel til frem- og returledningen. Til elforsyning af energimåler og radionetværket udleveres en 230/24 V transformer samt en antenne.

4.2 Placering af måleudstyr

SELSKABET meddeler målerens placering og indbygningsmål til VVS- INSTALLATØREN og EL-INSTALLATØR oplyses om indbygning af transformer og placering af antenne.

4.3 Pladskrav

Der skal altid være friplads, så det er muligt at udskifte eller reparere måleudstyr og hovedstophaner. Placeres andet udstyr efterfølgende omkring fjernvarmens tekniske installation der ikke muliggør dette, skal udstyret de- og genmonteres før og efter fjernvarmens udskiftning/reparation af de nødvendige dele. Udgiften hertil er for EJERENS REGNING.

5 PROJEKTERING OG UDFØRELSE AF VARMEINSTALLATIONER

5.1 Dimensioneringsgrundlag

Varmeinstallationer dimensioneres for en fjernvarmefremløbstemperatur på 60°C og en afkøling af fjernvarmevandet på mindst 30°C ved minus 12°C udetemperatur.

Brugsvandsanlæg dimensioneres for en fjernvarmefremløbstemperatur på 60°C og en afkøling på mindst 30°C. De dimensionerende frem- og returløbstemperaturer gælder ved fjernvarmestikkets hovedhaner.

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 installationer. 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.

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 med **beholder** til brugsvand, der opfylder dimensioneringskravene i afsnit 5.1. Det anbefales, at der altid anvendes energimæssigt optimale units og pumper.

Tilslutning til fjernvarmenettet kan udføres både som direkte og indirekte anlæg.

6.2 Større anlæg

Større anlæg og anlæg, der ikke kan udføres med standardunits, bør udføres som indirekte anlæg, og i samråd med SELSKABET.

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 tillades kun opsætning af varmtvandsbeholdere ved nyinstallationer, samt ved udskiftning af eksisterende beholdere.

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. Kobberrør 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 kobberrør 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.

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.

Brugerinstallationer sidst på hovedledningen skal i nogen tilfælde udføres med omløb eller forberedt dette. SELSKABET kontaktes for nødvendigheden af et sådant tiltag. Udgifter til et evt. omløb betales af SELSKABET.

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.

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.

10 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 10 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 gennemskylles. 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.

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 60°C og 80°C i hovedledningsnettet.

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

11.2 Afkøling

Fjernvarmevandet skal afkøles, således at gennemsnitsafkølingen over et forbrugsår ikke er mindre end 30°C og at returtemperaturen ikke overstiger 40°C.

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 abonneret på, med et differenstryk på mindst 0,3 bar. Det er en forudsætning, at SELSKABETS forskrift for minimumsafkøling er overholdt. Trykket i fremløbsledningen ved hovedhanen vil maksimalt være 6 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 Fjernvarmen 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.fjernvarmeserviceordning.dk

11.6 Aftapning af fjernvarmevand

Ved reparation og vedligeholdelse af ejendommens varmeinstallation må aftapning af fjernvarmevand almindeligvis kun foretages af INSTALLATØREN. Før aftapning skal SELSKABET kontaktes.

11.7 Driftsforstyrrelser

Ved driftsforstyrrelser i ejendommens varmeinstallation foranlediget af aflukninger i hovedledningsnettet afhjælpes det af SELSKABET ved henvendelse til SELSKABET. Driftsforstyrrelser i ejendommens varmeinstallation i øvrigt afhjælpes af INSTALLATØREN

12 MÅLING AF FJERNVARMEOFORBRUG

12.1 Måleudstyr

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

12.2 Montering af måler

Varmemåleren skal monteres efter målerleverandørens og SELSKABETS anvisninger.

12.3 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.

12.4 Elforbrug

Ved energimålere tilsluttet 230V-nettet via transformeren 230/24V, betaler KUNDEN elforbruget.

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

12.5 Verificering

Måleudstyret ejes og vedligeholdes af SELSKABET. Udstyret er udført med radionetværk for automatisk døgnmåling og har periodisk driftsovervågning. Dersom der observeres fejl i energi- temperatur eller flowmålingen afhjælpes disse af SELSKABET ved udskiftning eller verificering hos målerleverandøren.

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. Flytningen må kun foretages af SELSKABET eller INSTALLATØREN.

12.8 Fjernaflæsning

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

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.

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

13 IKRAFTTRÆDEN M.V.

Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne

13.1 Ikrafttrædelse

Nærværende "Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering " er vedtaget af:

Bestyrelsen Den 31. oktober 2018.

og anmeldt til Energitilsynet.

Bestemmelserne træder i kraft den 1. november 2018

13.2 Meddelelse om ændringer

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

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.

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

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 drift@ghvarme.dk