

# **TEKNISKE BESTEMMELSER FOR**

## **Broager Fjernvarmeselskab A.M.B.A**



**Østergade 21 6310 Broager**

**Tlf. 74441509**

**Mail: [post@broager-fjernvarme.dk](mailto:post@broager-fjernvarme.dk)**

**Web side: [www.broager-fjernvarme.dk](http://www.broager-fjernvarme.dk)**

## INDLEDNING

Denne vejledning omfatter den del af aftalegrundlaget, som omhandler de tekniske forhold i forbindelse med udførelse og drift af varmeinstallationer hos forbrugerne.

Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering udgør sammen med almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering, aftalegrundlaget mellem forbrugeren og værket.

Vejledningens bestemmelser er opdelt i fire hoved afsnit omfattende henholdsvis, tilslutnings-installations og driftsbestemmelser.

I afsnittet **anvendelsesområde** er anført gyldighedsområde og definitioner m.v.

**Tilslutningsbestemmelser** fastsætter forskellige forhold i forbindelse med tilslutning af en ejendom til fjernvarmeforsyningen

**Installationsbestemmelserne** omfatter forhold vedrørende dimensionering og udførelse af varmeinstallationer, herunder også eventuelle ændringer af bestående varmeinstallationer. Installationsbestemmelserne henvender sig primær til projekterende/udførende af varmeinstallationer. De projekterende/udførende har dog pligt til også at sætte sig ind i driftsbestemmelserne

**Driftsbestemmelserne** omhandler de forhold, den knytter sig til den almindelige drift og vedligeholdelse af varmeinstallationer samt måling til forbrugerne.

Driftsbestemmelserne henvender sig primært til forbrugerne.

# INDHOLD

<b>1 GYLDIGHEDSOMRÅDE OG DEFINITIONER MV.</b> .....	5
1.1 Tekniske bestemmelser .....	5
1.2 Kunden .....	5
1.3 Aftalegrundlag .....	5
1.4 Installatøren .....	5
<b>2 TILSLUTNINGSBESTEMMELSER</b> .....	6
2.1 Anmodning om fjernvarme .....	6
2.1 Stikledningen .....	6
2.2 Placering af stikledningen .....	6
2.3 Dimensionering af stikledningen .....	6
2.4 Når SELSKABET udfører ledningen .....	6
<b>3 INSTALLATIONSBESTEMMELSER</b> .....	7
3.1 Autorisation .....	7
3.2 Varmeinstallationer .....	7
3.3 Komponenter .....	7
3.4 Afkøling af fjernvarmevandet .....	7
3.5 Vejrkompensering .....	7
<b>4 ETABLERING AF MÅLEUDSTYR.</b> .....	8
4.1 Udlevering af måleudstyr .....	8
4.2 Placering af måleudstyr .....	8
4.3 Pladskrav .....	8
<b>5 PROJEKTERING OG UDFØRELSE AF VARMEINSTALLATIONER</b> .....	9
5.1 Dimensioneringsgrundlag .....	9
5.2 Projektering og udførelse .....	9
<b>6 TILSLUTNINGSARRANGEMENT</b> .....	10
6.1 Mindre anlæg .....	10
6.2 Større anlæg .....	10
6.3 Installationer til varmt brugsvand .....	10
<b>7 INTERNE RØRLEDNINGER</b> .....	11
7.1 Interne rørledninger .....	11
7.2 Montering af rørledninger .....	11
<b>8 SPECIELLE ANLÆG</b> .....	12
8.1 Svømmebade, procesvarmeanlæg .....	12
9.1 Rørledninger og beholdere .....	13
<b>10 TRYKPRØVNING, SYN OG IDRIFTSÆTTELSE</b> .....	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
<b>11 DRIFTSBESTEMMELSER</b> .....	15

11.1	Fremløbstemperaturen .....	15
11.2	Afkøling .....	15
11.3	Differenstryk .....	15
11.4	Hovedhaner .....	15
11.5	Aftapning af fjernvarmevand .....	15
11.6	Driftsforstyrrelser .....	15
12	<b>MÅLING AF FJERNVARMEFORBRUG</b> .....	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	Fjern aflæsning .....	16
12.9	Korrekt visning .....	16
14	<b>TILSYNS – OG KLAGEMYNDIGHED MV.</b> .....	17
14.1	Ankenævnet på Energiområdet – Det alternative tvistløsningsorgan .....	17
14.2	Energitilsynet .....	17
14.3	Energiklagenævnet .....	17
14.4	EU's klageportal .....	17
14.5	Datatilsynet .....	17

# 1 GYLDIGHEDSOMRÅDE OG DEFINITIONER MV.

## 1.1 Tekniske bestemmelser

Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering for

**Broager Fjernvarmeselskab A.M.B.A.**

**tlf: 74441509**

**Mail: [post@broager-fjernvarme.dk](mailto:post@broager-fjernvarme.dk)**

**CVR: DK59352318**

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.
- Privatlivspolitik

## 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 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, **Hovedhaner placeres som udgangspunkt altid i udvendigt målerskab.** Hvis det **undtagelsesvis** ikke er muligt, **skal** hovedhaner og måler placeres inden for ydervæg **nærmest hovedledning.**

For placering af stikledning til eksisterende ejendomme træffes aftale mellem EJEREN AF EJENDOMMEN eller dennes bemyndigede og SELSKABETS 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 til ejendommen samt efter vedligeholdelses- og reparationsarbejder foretager SELSKABETS entreprenør.

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 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.

## 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.

### 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.

### 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.

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

### 3.5 Vejrkompensering

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

Det er EJEREN AF EJENDOMEN som er forpligtiget til at installere vejrkompensering og evt. dispensation fra kravet skal ansøges hos varmeplanmyndigheden f.eks. kommunens tekniske forvaltning.

Ved udskiftning af varmforsyningen skal det eksisterende varmeanlæg, f.eks. radiatorer mv. ikke ombygges efter de nye krav i DS 469. Udskiftning af enkeltkomponenter til samme eller tilsvarende komponenter, f.eks. radiatorer, ventiler, pumper, eller en tilkøbt varmtvandsbeholder/veksler i unit eller eksisterende anlæg, medfører ikke krav om vejrkompensering.

## **4 ETABLERING AF MÅLEUDSTYR.**

### **4.1 Udlevering af måleudstyr**

SELSKABET etablerer målerskab eller udleverer måleudstyr

### **4.2 Placering af måleudstyr.**

#### **Måleren er som udgangspunkt altid siddende i målerskab på fremløbet**

SELSKABET meddeler målerens placering til INSTALLATØREN.

### **4.3 Pladskrav.**

Der skal som minimum være friplads foran hovedhaner. Der skal som minimum være en fri højde på 1,9 meter og en fri bredde på mindst 0,7 meter, så målerudskiftning er mulig.



## **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 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.

## 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 så det opfylder dimensioneringskravene i afsnit 5.1 og efter SELSKABETS 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 **bør** installeres **varmtvandsbeholder**, da fjernvarmen kun garanterer et difference tryk på **0,2 mtr**

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 differenstryk. Det anbefales derfor at kontakte SELSKABET, inden installation etableres.

## **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.

## **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. 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.

## 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 xx bar. Prøvetrykket skal derfor for varmeinstallationer, der tilsluttes direkte, generelt være mindst xx 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 EJENDOMMEN.

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 gennemskyldes. 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 EJENDOMMEN/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 90 °C og 50°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 26°C og at returtemperaturen ikke overstiger 36 °C.

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 abonneret på, med et differenstryk på mindst 0,2 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 Aftapning af fjernvarmevand

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

### 11.6 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 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 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 Ejendommen 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 betaler KUNDEN elforbruget.

Såfremt KUNDEN opsætter bi målere for intern fordeling af varmemeforbruget, 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.

### **12.6 Måleudstyr**

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.

### **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.

### **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.



## **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 xx@yy.dk

### **14.5 Datatilsynet**

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