

Klagevejledning

Hvis du har klaget til dit fjernvarmeselskab, og du ikke er tilfreds med svaret/afgørelsen, som fjernvarmeselskabet træffer, skal du sikre dig, at du som minimum har fjernvarmeselskabets afgørelse på skrift, fx i en e-mail eller i et brev.

Klager over forbrugsrelaterede forhold

Fjernvarmeselskabets afgørelse om ikke at give dig medhold - eller kun vil give dig delvis medhold – kan indbringes som en civilretlig tvist ved Ankenævnet på Energiområdet.

Ankenævnet på Energiområdet

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

Tlf.: 4171 5000

post@energianke.dk

Du kan læse mere om klagesager på ankenævnets hjemmeside: www.energianke.dk

På hjemmesiden www.forbrug.dk kan du indgive en klage online via dette link:

<https://minsag.forbrug.dk/FKVWeb/CheckComplaintStart.aspx> (Vælg: "energi" og følg instruktionen).

Det koster et klagegebyr at få en sag behandlet. Hvis forbrugeren får medhold i klagen, får forbrugeren gebyret tilbagebetalt. Der er ingen klagefrist, men du bør dog ikke vente for længe med at sende klagen til Energiankenævnet.

Vær opmærksom på at Forsyningstilsynet og Energiankenævnet også er klageinstanser for mere generelle spørgsmål på fjernvarmeområdet. Du finder oplysningerne om klagemulighederne på:

www.forsyningstilsynet.dk og www.ekn.dk.

Klager over behandling af persondata

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

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

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.