

Klagevejledning

Hvis du er utilfreds med en afgørelse, du har fået fra Odder Varmeværk A.m.b.A., kan du klage over den. Du kan sende klagen til:

Odder Varmeværk A.m.b.A.
Skovdalsvej 8
8300 Odder
www.ofsis.dk
info@ofsis.dk
Tlf.: 8656 1020

Fristen for at klage til Odder Varmeværk er 2 måneder fra modtagelsen af afgørelsen.

Odder Varmeværk A.m.b.A. vil give dig svar på din klage inden for en periode på maks. 6 uger. Du vil modtage afgørelsen med brev eller via e-mail.

Hvis du ikke har fået medhold i din klage eller kun har fået delvist medhold i din klage til Odder Varmeværk A.m.b.A., har du mulighed for at få klagen behandlet i Ankenævnet på Energiområdet eller til Energitilsynet.

Ankenævnet på Energiområdet tager sig typisk af klager vedrørende økonomiske krav og Energitilsynet tager sig af klager over generelle forhold.

Ankenævnet på Energiområdet

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

Klagen skal typisk angå et økonomisk krav mod Odder Varmeværk, fx et krav om at få tilbagebetalt et beløb fordi det faktiske forbrug ikke svarer til det målte forbrug.

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

Ankenævnet på Energiområdet
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
www.energianke.dk
post@energianke.dk
Tlf.: 4171 5000

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 på kr. 160 at få en sag behandlet. Hvis du får medhold i klagen, får du gebyret tilbagebetalt. Det samme gælder, hvis nævnet finder, at sagen fx på grund af bevissspørgsmål ikke kan afgøres.

Der er ingen klagefrist, men du bør dog ikke vente for længe med at sende klagen til Energiankenævnet.

Energitilsynet og Eneriklagenævnet

Energitilsynet behandler klager over generelle forhold efter Varmeforsyningsloven og regler udstedt i medfør af loven, fx klager over priser, takster, vilkår m.v..

Når Energitilsynet har truffet en afgørelse, kan du inden 4 uger anke afgørelsen ved at sende en klage til Eneriklagenævnet. Eneriklagenævnet behandler klager over myndighedsafgørelser i enkeltsager, typisk klager over Energitilsynets afgørelser samt kommunalbestyrelsens beslutning om fx at pålægge tilslutningspligt. Adresseerne er:

Energitilsynet
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: 4171 5400
www.energitilsynet.dk
post@energitilsynet.dk

Eneriklagenævnet
Frederiksborggade 15
1360 København K
Tlf.: 3395 5785
www.ekn.dk
ekn@ekn.dk

Besøgsadresse:
Linnésgade 18, 3. sal
1360 København K

Har du bopæl i et andet EU-land

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. Klagen indgives her: <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mailadresse: info@ofsis.dk.

Datatilsynet

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

Odde Varmeværks privatlivspolitik kan hentes på vores hjemmeside www.ofsis.dk, og der kan stilles spørgsmål til vores behandling af personoplysninger m.m. info@ofsis.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.