

AVBROTTSERSÄTTNING

Information om konsumentens rättigheter enligt 11 kap. 18§ ellagen.

Avbrottets längd.

Abonnenter har normalt sett rätt till avbrottsersättning efter elavbrott som varat minst tolv timmar.

Elavbrott anses upphört om elen fungerat oavbrutet minst två timmar i sträck.

Belopp och utbetalning.

Avbrottsersättningens storlek beror på avbrottets längd och abonnentens beräknade årliga nätkostnad.

Avbrottsersättning skall betalas ut inom sex månader från utgången av den månad då nätföretaget fått kännedom om avbrottet. Nätföretaget ska betala ränta enligt 6 § räntelagen (1975:635), om ersättningen inte betalas ut i rätt tid.

Avbrottsperiod i timmar	Ersättning i procent av beräknad årlig nätkostnad	Minimibelopp i kronor
0,5 dygn 12-24 timmar	12,5 %	900 kr
>1 dygn 24-48 timmar	37,5 %	1800 kr
>2 dygn 48-72 timmar	62,5 %	2700 kr
>3 dygn 72-96 timmar	87,5 %	3600 kr
>4 dygn 96-120 timmar	112,5 %	4500 kr
>5 dygn 120-144 timmar	137,5 %	5400 kr
>6 dygn 144-168 timmar	162,5 %	6300 kr
>7 dygn 168-192 timmar	187,5 %	7200 kr
>8 dygn 192-216 timmar	212,5 %	8100 kr
>9 dygn 216-240 timmar	237,5 %	9000 kr
>10 dygn 240-264 timmar	262,5 %	9900 kr
>11 dygn 264-288 timmar	287,5 %	10800 kr
>12 dygn >288 timmar	300 %	11700 kr

Avbrottsersättningen erhålls genom reduktion på kommande nätfaktura.

Jämkning.

Under två förutsättningar kan avbrottsersättningen sänkas. Antingen (a) om skyldigheten att betala är oskäligt ekonomiskt betungande för nätföretaget, eller (b) om överföringen av el har behövt försenas för att inte utsätta nätföretagets arbetstagare för betydande risker. Det är nätföretaget som beslutar om jämkning skall ske och informerar abonnenten om det samt vägledning och möjlighet att pröva.

Konsumentens möjlighet att överklaga.

Abonnenten är välkommen att kontakta vår kundtjänst och lämna klagomål.

För att få vägledning om t.ex. jämkning av avbrottsersättning eller om något undantag är tillämpligt kan abonnenten också vända sig till Konsumenternas Energimarknadsbyrå eller till kommunal konsumentvägledare.

Om abonnenten vill få beslutet prövat kan denne vända sig till Allmänna Reklamationsnämnden eller till allmän domstol.