

Avtalsvillkor

Elkonsumenternas rätt regleras främst i ellagen, samt i de allmänna avtalsvilkoren.

Ellagen

Svensk författningssamling 1997:857

- [Ellagen SFS 2011:712](#)

Allmänna avtalsvillkor

Vi tillämpar allmänna avtalsvillkor, för anslutning av elektriska anläggningar till elnät och överföring av el till eller från sådana anläggningar, som utarbetats av bransch-organisationen Svensk Energi efter överenskommelse med Konsumentverket.

Reviderade allmänna avtalsvillkor

Svensk Energi och Konsumentverket har kommit överens om reviderade allmänna avtalsvillkor avseende konsumenter - NÄT 2012 K-rev. BTEA tillämpar villkoren från och med den 1 januari 2016.

Det rör sig om en minimirevidering. Med det avses att Konsumentverket och Svensk Energi kommit överens om att göra förändringar i avtalsvilkoren med anledning av lagändringar och ändringar i föreskrifter. De delar av villkoren som inte berörs av sådana ändringar har inte varit uppe till förhandling mellan parterna.

Svensk Energi har som brukligt är samtidigt reviderat de allmänna avtalsvilkoren som avser näringsverksamhet - NÄT 2012 N-rev samt NÄT 2012 H-rev.

Ladda ned avtalsvillkor

- [NÄT 2012 N \(rev\)](#) - Anläggning för näringsverksamhet eller annan likartad verksamhet.
- [NÄT 2012 K \(rev\)](#) - Anläggning för konsument.
- [NÄT 2012 H \(rev\)](#) Högspänningsanläggning.

Avbrottsersättning

Du har normalt sett rätt till avbrottsersättning om du råkar ut för ett elavbrott under minst tolv timmar i sträck. Elavbrott anses ha upphört om elen fungerat oavbrutet i minst två timmar i följd. Avbrottsersättningens storlek beror på avbrottets längd och elanvändarens beräknade årliga nätkostnader. Den lägsta ersättningsnivån för ett avbrott på minst 12 timmar i följd är f.n. 900 kr.

Ersättningen betalas normalt ut automatiskt inom sex månader från utgången av den månad som nätföretaget fått kännedom om avbrottet och du behöver inte anmäla till oss att du önskar ersättning. Om ersättningen inte betalas ut i tid ska nätföretaget betala ränta enligt 6 § räntelagen (1975:635). Observera att om du som elanvändare är berättigad till avbrottsersättning och inte fått den utomatiskt, måste du göra anspråk på ersättning inom två år från det att avbrottet upphörde.

Eventuell avbrottsersättning kan komma att jämkas efter vad som är skäligt om arbetet med att få igång överföringen av el har behövt försenas för att inte utsätta arbetstagarna för betydande risker, eller om skyldigheten att betala är oskäligt ekonomiskt betungande för nätföretaget. Det är nätföretaget som avgör om jämkning ska ske.

Elanvändaren har inte rätt till avbrottsersättning om:

- Avbrottet beror på elanvändarens försummelse.
- Överföringen av el avbryts för att vidta åtgärder som är motiverade av elsäkerhetsskäl eller för att upprätthålla en god drift- och leveranssäkerhet och avbrottet inte pågår längre än åtgärden kräver.
- Avbrottet är hänförligt till ett fel i en koncessionshavares ledningsnät och felet beror på ett hinder utanför den koncessionshavarens kontroll som koncessionshavaren inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följder koncessionshavaren inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.
- Avbrottet är hänförligt till ett fel i ett ledningsnät vars ledningar har en spänning om 220 kilovolt eller mer.

För att få vägledning kring avbrottsersättning, undantag och jämkning, kan elanvändaren vända sig till Konsumenternas Energimarknadsbyrå eller till kommunens konsumentvägledare. För att få beslutet prövat kan elanvändaren vända sig till Allmänna reklamationsnämnden eller till allmän domstol.

Skadestånd

I första hand skall du som kund kontakta ditt försäkringsbolag för skadeståndsanspråk.

Om du som konsument har fått en påvisbar ekonomisk skada som uppkommit genom ett elavbrott kan du enligt reglerna i ellagen ha rätt till skadestånd. Detta är oberoende av elavbrottets längd. Skadeståndet omfattar ersättning för utgifter och inkomstbortfall samt annan förlust på grund av avbrottet.

Krav om skadestånd ska ställas inom två år från att skadan inträffat. I annat fall förlorar du rätten till ersättning enligt lagen.

I de fall avbrottsersättning utbetalas kommer motsvarande belopp att avräknas från ev. skadeståndbelopp. Skadestånd kan komma att jämkas efter vad som är skäligt om skyldigheten att betala är oskäligt ekonomiskt betungande för BTEA.

Elanvändaren har inte rätt till skadestånd om nätföretaget visar att avbrottet beror på ett hinder utanför nätföretagets kontroll som företaget inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följder företaget inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit. För att få vägledning kring skadestånd, undantag och jämkning, kan elanvändaren vända sig till Konsumenternas Energimarknadsbyrå eller till kommunens konsumentvägledare. För att få beslutet prövat kan elanvändaren vända sig till Allmänna reklamationsnämnden eller till allmän domstol.

En näringsidkare som kan visa att ett nätföretag handlat vårdslöst eller försumligt har rätt till skadestånd vid elavbrott enligt skadeståndslagens regler (1972:207). Näringsidkaren kan vara berättigad till skadestånd oberoende av avbrottets längd.

Anmälan om skadestånd

Anmälan ska vara skriftlig och du bör använda punkterna nedan som stöd. Kvitton och annat som kan styrka att kostnaderna varit nödvändiga och skäliga ska bifogas. Kom ihåg att du som elanvändare är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att begränsa din skada.

Skadeanmälan bör innehålla följande uppgifter:

- Ort och datum
- Anläggningsid för din elanslutning. (Framgår av elnätsfakturan)
- En beskrivning av den skada som kravet avser.
- En beskrivning av de skadebegränsande åtgärder som ni vidtagit.
- För- och efternamn
- E-postadress
- Telefon (dagtid)
- Adress
- Postnummer
- Postort

[Skadeståndsblankett](#)

Klagomålshantering

Om du upplever att vi inte motsvarar dina förväntningar enligt vårt nätavtal med dig ser vi gärna att du tar kontakt med vår kundtjänst. Om problemet skulle kvarstå kan du använda punkterna nedan för att skriftligt lämna ett mera formellt klagomål angående vår elnätsverksamhet.

Du kommer att få en bekräftelse på att vi tagit emot ditt klagomål samt en tidplan över behandlingen av ditt ärende.

Klagomål bör innehålla följande uppgifter:

- Ort och datum.
- Anläggningsid för din elanslutning. (Framgår av elnätsfakturan)
- En beskrivning av de omständigheter som klagomålet avser.
- För- och efternamn
- E-postadress
- Telefon (dagtid)
- Adress
- Postnummer
- Postort

Rådgivare och myndigheter

Om du upplever ett missnöje med vår handläggning kan du, för en opartisk bedömning, föra ditt ärende vidare till en extern part.

Gå direkt till

- [Konsumenternas energimarknadsbyrå](#) - Hit kan privatpersoner vända sig för att få kostnadsfri

vägledning i frågor som rör elmarknaden.

- [Kommunal konsumentvägledare](#) - De flesta kommuner i Sverige har en konsumentvägledare som är både gratis och opartisk samt kan hjälpa dig och svara på dina frågor.
- [Allmänna reklamationsnämnden \(ARN\)](#) - En statlig myndighet som kostnadsfritt prövar tvister mellan konsumenter och företag som rör köp av varor och tjänster. Men det finns några begränsningar och undantag från vilka ärenden som ARN kan pröva.
- [Energimarknadsinspektionen \(EI\)](#) - En statlig myndighet som utövar tillsyn över marknaderna el-, naturgas och fjärrvärme.