

10 löften till våra privatkunder.

Det här kan ni förvänta er av oss.

Vattenfall Eldistribution AB:s kundlöften för privatkunder

Kundlöften – allmänna villkor

Vattenfall Eldistribution AB vill genom kundlöften i Sverige visa att vi menar allvar med ambitionen att vara nummer ett för kunden.

Innebörd

Vattenfall Eldistribution AB:s kundlöften innebär att vi gör följande åtaganden. Om vi inte lever upp till våra åtaganden kan ekonomisk kompensation bli aktuell om förutsättningarna under respektive kundlöfte är uppfyllda.

Giltighet

Kundlöftena för privatkunder gäller från och med 2010-04-01 och tills annat meddelas. Löftena för privat kunder gäller inte retroaktivt dvs inte i något avseende före den 1:a april 2010. Kundlöftena avser inte att utgöra avtalsvillkor utan är frivilliga och ensidiga åtaganden från Vattenfall Eldistribution AB som går utöver våra skyldigheter enligt de allmänna avtalsvillkoren som tillämpas inom elbranschen. Därför förbehåller vi oss också rätten att ändra och/eller avsluta våra åtaganden. Beslut om att något ändras eller upphör informeras endast om på www.vattenfall.se minst en månad innan ändringen sker eller något inte längre gäller. Kund får hålla sig informerad på nyss nämnda sätt. Kundlöften gäller enbart för de kunder som är anslutna till Vattenfall Eldistribution AB:s lokalnät, har giltigt nätavtal och som har fullföljt sina åtaganden enligt avtalet alternativt har fullföljt sina åtagande som blivande kund. Den detaljerade utformningen av de olika kundlöftena och hur de är avgränsade framgår av respektive kundlöfte 1–10 nedan.

Kundlöftenas förhållande till andra regleringar

Vattenfall Eldistribution AB:s kundlöften ska inte inskränka kunds rättigheter som framgår av författning, avtalsvillkor eller rättspraxis.

Kundlöftenas förhållande till varandra

För privatkunder gäller att två eller flera kundlöften kan infrias vid ett och samma tillfälle förutom löftena "Spänningsnivå" och "Upprepade avbrott". Det innebär att om en månads abonnemangsavgift redan krediterats kan inte ytterligare abonnemangsavgift krediteras för aktuell månad som kompensation.

För företagskunder gäller att två eller flera kundlöften kan infrias vid ett och samma tillfälle t ex "långa avbrott" och "upprepade avbrott".

Kompensation till kund

Då kund får ekonomisk kompensation i enlighet med något eller några av Vattenfall Eldistribution AB:s kundlöften så sker det genom att avdrag görs på kunds faktura alternativt genom utbetalning i särskild ordning. Kreditering sker på en kommande faktura alternativt sker genom separat utbetalning och normalt inom sex månader från det att villkoren för ett löfte är uppfyllda.

Om kund anser sig vara berättigad till kompensation i enlighet med kundlöften men inte fått kompensation, ska kund anmäla detta till oss inom 12 månader från det att villkoren för ett löfte är uppfyllda för att behålla sin rätt till kompensation.

Kreditering vid varje enskilt tillfälle kommer inte att överstiga fakturaperiodens sammanlagda belopp. Om kund har rätt till ytterligare kompensation så kvarstår det till en eller flera kommande fakturor.

Förhållande till andra ingångna överenskommelser

Vattenfall Eldistribution AB:s kundlöften påverkar inte giltigheten av andra ingångna överenskommelser med något Vattenfallbolag avseende kunds betalningsskyldighet för respektive bolags fordringar.

Kompensation och moms

En kompensation under löftena för privatkunder i detta dokument inkluderar lagstadgad moms.

En kompensation under löftena för företagskunder i detta dokument inkluderar ej lagstadgad moms.

Löftenas förhållande till kund och anläggning

Löftena är, då det är tillämpligt, knutna till specifik anläggning. Kund, och därmed rätt till kompensation, knyts till anläggning genom giltigt avtal/abonnemang för anläggningen.

Kundlöftena gäller inte:

- Vid planerade elavbrott.
- Då kund själv orsakat elavbrott.
- Vid brister på och inom egen anläggning samt felaktigt installerade och/eller inte (el-)godkända apparater.
- Om de nu gällande allmänna avtalsvillkoren inte är uppfyllda.
- Om fullgörandet väsentligt försvåras till följd av hinder som Vattenfall Eldistribution AB inte råder över. Som hinder räknas krig, myndighetsbeslut, störningar i allmänna transportväsendet, extrema väderleksförhållanden eller annan händelse av exceptionell karaktär som väsentligt inverkar på kundlöftenas fullgörande och som vi inte kunnat förutse och vars menliga inverkan vi inte rimligen kunnat undanröja.

1. Löfte Ny anslutning:

"Är du ny kund och vi blir försenade med din el-anslutning får du motsvarande 10% av anslutningsavgiften i kompensation."

Innebörd: Vi drar fram el från vårt elnät till kundens fastighetsgräns vid överenskommen tidpunkt. Om vi inte håller vad vi lovar och det beror på oss, så kompenserar vi kunden med motsvarande 10% av anslutningsavgiften.

Önskar kunden tillkoppling senast leveransdagen ska färdiganmälan från kundens elinstallatör inkomma till oss senast fem vardagar före detta datum.

Detta löfte gäller för privatkunder som är konsumenter vilka ansluter sig till elnätet upp till och med 63 Ampere (gäller inte distribuerad produktion). Undantag från kompensation är de fall där tredjepart orsakar förseningen exempelvis då bygglov eller tillstånd behövs från myndigheter eller markägare. Kompensation sker genom separat utbetalning i samband med anslutningsfakturan.

2. Löfte Långa avbrott:

"Har du elavbrott i mer än 6 timmar kompenserar vi dig automatiskt med 300 kronor."

Innebörd: Vi arbetar så fort vi kan med att åtgärda elavbrott i vårt elnät. Enligt Ellagen ska kunderna ha avbrottsersättning efter 12 timmar. Vi är bättre än Ellagen och ger automatiskt en kompensation på 300 kronor per avbrott redan efter 6 timmar.

Kund har rätt till kompensation om överföringen avbryts helt under en sammanhängande period om minst sex timmar. Kompensationen gäller endast helt avbrott, dvs ej fasfel.

Rätten till kompensation gäller endast kund som enligt Ellagen är el-användare samt är ansluten till Vattenfall Eldistribution AB:s elnät. Med el-användare avses de konsumenter som tar ut el för sin egen förbrukning.

Kompensation utges inte till elanvändare som var fränkopplade då avbrottet påbörjades.

För elanvändare med förfallna fordringar kan dessa fordringar kvittas mot kompensationen och det utbetalda beloppet därmed reduceras alternativt utgå. Denna möjlighet till kvittning gäller inte tvistiga fordringar.

En kund har inte rätt till kompensation om avbrottet beror på kundens försummelse eller om avbrottet gjorts för att vidta åtgärder av elsäkerhetsskäl eller för att upprätthålla god drift- och leveranssäkerhet. Kunden har heller inte rätt till kompensation om avbrottet ligger utanför vårt kontrollansvar eller om avbrottet beror på stamnätsfel.

Kompensationen får jämkas om arbetet med att få igång överföringen av el har försenats för att inte utsätta arbetstagarna i fält för betydande risker.

Kompensationen, till följd av löftet, hindrar inte en kund att få skadestånd för eventuella skador i samband med elavbrott. Rätten till skadestånd är reglerad i Ellagen. Ersättningen jämkas inte vid ett skadestånd.

Kompensationen är 300 SEK per konstaterat sex till tolv timmars avbrott.

3. Löfte Upprepade avbrott:

"Har du fem eller fler elavbrott under en 30-dagarsperiod ska du inte behöva betala abonnemangsavgift för den perioden."

Innebörd: Vi har fokus på att åtgärda även korta elavbrott i vårt elnät. När en kund har anmält att de drabbats av fem eller fler korta elavbrott (längre än tre minuter/avbrott) under en 30-dagarsperiod ska de inte behöva betala abonnemangsavgift.

Löftet gäller

- Per anläggning, inte summerat per kund med flera anläggningar.
- Endast kunder som enligt Ellagen är elanvändare samt är anslutna till Vattenfall Eldistribution AB:s elnät. Med elanvändare avses de konsumenter och näringsidkare som tar ut el för sin egen förbrukning.
- För kunder anslutna till lågspänningsnätet med säkringsabonnemang upp till 63 A.
- Per 30-dagarsperiod och inte kalendermånad.

För att kundlöftet ska utfalla så krävs det, av oss, registrerad(-e) störning(-ar) i elnätet. En kund har inte rätt till kompensation om avbrotten beror på kundens försummelse, om avbrotten gjorts för att vidta åtgärder av elsäkerhetsskäl eller för att upprätthålla god drift- och leveranssäkerhet och inte heller om avbrotten ligger utanför vårt kontrollansvar. Kompensation till följd av löftet hindrar inte en kund att få skadestånd för eventuella skador i samband med elavbrott. Rätten till skadestånd är reglerad i Ellagen. Kompensering av abonnemangsavgiften jämkas inte vid ett skadestånd.

Kompensationsbeloppet motsvarar abonnemangsavgiften för aktuell 30-dagarsperiod.

4. Löfte Spänningsnivå:

"Du ska ha rätt spänningsnivå i ledningarna, om den blir för låg ska du inte behöva betala abonnemangsavgift."

Innebörd: Vi arbetar för att alla ska få bra spänning i vårt elnät. När en kund har anmält att spänningsnivån är dålig och vi har konstaterat att det är så, ska vi åtgärda detta inom ett halvår. Om vi inte klarar av det betalar kunden inte någon abonnemangsavgift förrän det är löst.

Med rätt spänningsnivå menas (enligt norm SS-EN 50160):

Matningsspänningens storlek: $U_n = 230V$ mellan fasledare och neutralledare.

Tillåtna variationer i matningsspänningen: Under normala driftförhållanden, undantaget situationer som uppstått pga fel eller avbrott, skall under varje period om en vecka, 95% av antalet 10-minuters medelvärden av effektivvärdet hos matningsspänningen vara inom $U_n \pm 10\%$ (207–253V). Varje 10-minuters effektivvärde hos matningsspänningen U_n vara inom intervallet -15% / $+10\%$ (195,5–253V).

Vattenfall Eldistribution AB konstaterar om normen uppfylls.

I fall då vi konstaterat att nätet håller rätt spänningsnivå men att kunder har utrustning etc som inte är CE-märkta eller klarar gängse spänningsnormer så utgår ingen kompensation.

I fall då vi konstaterat att nätet har för låg spänningsnivå men att kundens abonnemang har överskridits och därmed orsakat den låga spänningsnivån så utgår ingen kompensation.

Löftet gäller lågspänningskunder och tiden "6 månader" i löftet räknas från den tidpunkt då kundansökan mottogs. Första möjliga kompensationsmånad är den sjunde månaden räknat från anmälningsdatum.

Löftet omfattar inte avbrott. Kompensationsbeloppet motsvarar abonnemangsavgiften för aktuell period.

5. Löfte Störningsinformation:

"Du ska snabbt få aktuell information om elavbrott och störningar via webb, talsvar, sms eller mejl."

Innebörd: Det ska vara lätt att få information om strömavbrott i vårt elnät. Vi uppdaterar snabbt vår webb och vårt talsvarssystem på telefon 020-82 58 58 om pågående elavbrott. Vi erbjuder även gratis sms- och mejlservice vid elavbrott i ditt område.

Om våra störningsinformationstjänster inte skulle vara tillgängliga hänvisas kund till Kundservice, telefon 020-82 58 58 alt. 020-82 00 00.

SMS-tjänsten fungerar så att då något inträffar ute i vårt elnät, tex ett strömavbrott, så startas ett fellarm manuellt eller med automatik. Felavhjälpning inleds och utförs. Då denna är klar avslutas fellarmet. Det sistnämnda sker manuellt. Detta innebär att det i de flesta fall finns en tidsdifferens mellan längden på det "faktiska" elavbrottet och det "registrerade" fellarmet (vilket är indata till sms-tjänsten). Dessutom begränsas sms-tjänstens noggrannhet till att gälla linje/område och INTE enskild anläggning.

För samtliga kunder gäller att tillhandahållen störningsinformation (eller utebliven sådan), via webb, mejl, talsvar eller sms, ej kan användas som en grund eller bevis i ett anspråk mot Vattenfall Eldistribution. Bedömningar för sådana anspråk görs med underlag från särskilda drift- och mätinsamlingssystem.

6. Löfte Fakturering:

"Har vi missat att fakturera dig avgifter som är äldre än ett år, så behöver du inte betala dessa."

Innebörd: Kunden ska få korrekta fakturor som är baserade på sin förbrukning. Därför fakturerar vi inte kostnader som är äldre än ett år.

Vattenfall Eldistribution AB åtar sig att inte kräva betalning för ofakturerade nätavgifter som är äldre än 12 månader räknat från fakturadatum för senaste fakturan.

Vattenfall Eldistribution AB åtar sig att avstå från att kräva betalning för fordringar enligt ovan avseende fasta och rörliga nätavgifter, skatter, moms samt andra myndighetsavgifter som uppstått på grund av att kund förbrukat el, dvs fått el överförd till sig och detta tidigare inte fakturerats.

Åtagandet omfattar inte nyanslutningsavgifter eller andra avgifter som kund är skyldig att erlagga i samband med arbeten på vårt elnät eller på kundens anläggning. Åtagandena enligt ovan gäller inte kund som är medansvarig. Som medansvarig räknas kund som i förekommande fall inte har medverkat till att avläsning av elmätaren har kunnat ske, eller som själv läst av elmätaren och lämnat en felaktig mätarställning. Om vi haft anledning att ifrågasätta den lämnade mätarställningens riktighet men ändå låtit den mätarställningen ligga till grund för faktureringen, ska kunden ändå omfattas av löftet.

Åtagandet enligt ovan gäller inte om vi kan visa att tidsgränserna ovan överskridits på grund av ett hinder som ligger utanför vår kontroll och som vi inte skäligen kunnat förväntas räkna med och vars följder vi inte heller skäligen kunnat ha undvikit eller övervunnit.

7. Löfte Elleverantörsbyte:

"Vill du byta elleverantör, så får du snabb hjälp av oss. Blir vi försenade får du 300 kronor i kompensation."

Innebörd: När vi får en anmälan från kundens nya elleverantör så ser vi till att elleveransen startar på rätt datum. Blir bytet försenat av oss får kunden kompensation med 300 kronor.

Förutsatt att elleverantören har skickat ett korrekt meddelande om övertagande av elleverans (byte av elleverantör, Z03L) i tid, enligt Ellagen, gällande mätföreskrifter och nätavtal, kompenserar vi kunden med 300 kr om övertagandet av elleverans med den valda elleverantören inte träder i kraft från och med önskat datum enligt gällande regelverk.

Vid påbörjande av elleverans med vald elleverantör (inflytt med vald elleverantör Z03 LK) betalar vi också 300 kr i kompensation om elleveransen med den valda elleverantören inte träder i kraft på önskat datum enligt gällande regelverk men då krävs förutom vad som framgår i ovanstående stycke även att kunden anmäler inflytt till oss (genom Kundservice) på ett datum som motsvarar anmält datum till elleverantören.

Ersättning utges inte i samband med nätanslutning.

Utbetalning sker automatiskt efter kontroll alternativt efter att elhandlare eller kund anmält/åberopat löftet.

8. Löfte Elskadeersättning:

"Skadas dina elektriska apparater av oss, kompenserar vi dig bättre än de allmänna avtalsvillkoren, du slipper avdraget på 3 500 kronor."

Innebörd: Vi är bättre än vad Ellagen kräver, eftersom vi inte tillämpar avdraget på 3 500 kronor. Det gör att kunderna får bättre kompensation vid skador på elutrustningen.

Kund behöver inte begära att löftet ska infrias. Däremot behöver kund anmäla skadan till oss.

Skador orsakade av el kan ersättas enligt Ellagen 10 kap 2 och 6 §§. Detta beskrivs också i de gällande allmänna avtalsvillkoren. Ett avdrag med 3 500 kr ska göras vid bestämning av skadestånd. Lagparagraferna begränsas till föremål skadade av el och att dessa föremål används för enskilt bruk. Med andra ord: avdraget gäller endast våra privatkunder och för föremål som våra privatkunder använder.

Löftet gäller om det finns en registrerad störning i elnätet hos oss.

Kompensation betalas ut i samband med att skadeärendet regleras. Vi tillämpar avdrag för ålder och bruk när en skada värderas.

9. Löfte Självservicejänster:

"Du kan enkelt hantera dina kundärenden på vår webb dygnet runt – logga in på Mina sidor."

Innebörd: Att vi kontinuerligt utvecklar våra tjänster på webben.

Redan idag kan kunderna bland annat:

- se förbrukning
- se fakturor
- göra flyttanmälan
- ändra uppgifter om namn, betalning etc
- beställa sms- och mejlservice
- se aktuella och planerade strömavbrott

Om våra självservicejänster inte skulle vara tillgängliga hänvisas kund till Kundservice, telefon 020-82 00 00.

10. Löfte Miljö:

"För att du ska få en bra leverans även i framtiden investerar vi i modern teknik och utvecklar elnätet på ett miljöeffektivt sätt."

Innebörd: Vi satsar på modern teknik i vårt elnät för ökad automatisering. Det innebär minskat behov av onödiga transporter. Vi välkomnar småskaliga elproducenter genom en enkel anslutningsprocess.