

Vattenfalls Kundlöfte

Vattenfall vill genom Vattenfalls Kundlöfte i Sverige visa att vi menar allvar med vår ambition att vara nummer ett för kunden. I detta ligger dels att du som kund hos Vattenfall ska kunna lita på att du inte ska drabbas av ovälkomna krav på äldre fordringar men också att Vattenfall vill visa att vi som företag ställer höga krav på oss själva i vår kundhantering.

1. Innebörd

Vattenfalls Kundlöfte innebär att Vattenfall AB Försäljning Norden respektive Vattenfall Eldistribution AB åtar sig att ge en ekonomisk kompensation, i nedan angivna fall, då något av dessa bolag, eller någon som något av dessa bolag svarar för, inte uppfyllt gällande bestämmelser på elmarknaden eller andra åtaganden gentemot kunden.

2. Försenat leverantörbytte

Om ett leverantörbytte blivit försenat och det beror på Vattenfall AB Försäljning Norden eller Vattenfall Eldistribution AB erhåller kund en ersättning om minst 300 kr. För att erhålla ersättning med högre belopp måste kunden styrka skadan och dess storlek.

3. Bortskrivning av äldre fordran gentemot konsument¹

3 a. Löfte om preliminär debitering

Om preliminär debitering inte skett enligt avtal åtar sig Vattenfall AB Försäljning Norden respektive Vattenfall Eldistribution AB att inte kräva betalning för i punkt 5 angivna fordringar som är äldre än tolv månader räknat från fakturadatum för senaste avstämningsfakturan.

3 b. Löfte om avläsning

Om mer än tretton månader förflutit mellan två avläsningar åtar sig Vattenfall AB Försäljning Norden respektive Vattenfall Eldistribution AB att inte kräva betalning för i punkt 5 angivna fordringar som är äldre än tretton månader räknat från senaste avläsningen.

3 c. Löfte om avstämningsfaktura

Om mer än arton månader förflutit mellan två avstämningsfakturer åtar sig Vattenfall AB Försäljning Norden respektive Vattenfall Eldistribution AB att inte kräva betalning för i punkt 5 angivna fordringar som är äldre än arton månader räknat från fakturadatum för senaste avstämningsfakturan.

4. Bortskrivning av äldre fordran gentemot övriga kunder²

Vattenfall AB Försäljning Norden respektive Vattenfall Eldistribution AB åtar sig gentemot övriga kunder att inte kräva betalning för i punkt 5 angivna fordringar som är äldre än trettiosex månader från fakturadatum.

5. Fordringar som omfattas

Vattenfall AB Försäljning Norden respektive Vattenfall Eldistribution AB åtar sig att avstå från att kräva betalning för fordringar enligt punkt 3 och 4 avseende elenergi, fasta och rörliga nätavgifter, skatter, moms samt andra avgifter som uppstått på grund av att kund förbrukat el och som inte tidigare fakturerats.

Åtagandet omfattar inte nyanslutningsavgifter eller andra avgifter som kund är skyldig att erlägga i samband med arbeten på Vattenfall Eldistribution AB:s elnät eller på kunds anläggning.

6. Begränsning av åtagandet på grund av kunds agerande

Åtagandet enligt punkt 3 och 4 gäller inte kund som inte medverkat till att avläsning av elmätaren kunnat ske. Kund ska anses inte ha medverkat till att avläsning kunnat ske om kund varken gett nätägaren möjlighet att få tillträde till elmätaren eller medverkat genom att själv läsa av elmätaren och rapportera mätarställningen.

Åtagandet enligt punkt 3 och 4 gäller inte kund som själv läst av elmätaren och därvid meddelat en felaktig mätarställning. Om Vattenfall haft anledning att ifrågasätta den meddelade mätarställningens riktighet men ändå låtit den ligga till grund för faktureringen, ska kund ändå omfattas.

7. Kontrollansvar

Åtagandet enligt punkt 3 och 4 gäller inte om Vattenfall AB Försäljning Norden respektive Vattenfall Eldistribution AB kan visa att tidsgränserna i punkt 3 och 4 överskridits på grund av ett hinder som ligger utanför bolagets kontroll som bolaget inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följderna bolaget inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

8. Förhållande till andra regleringar

Vattenfalls Kundlöfte ska inte inskränka kunds rättigheter som framgår av författning, avtalsvillkor eller rättspraxis.

9. Kompensation till kund

Kund erhåller ekonomisk kompensation i enlighet med Vattenfalls kundlöfte genom att avdrag görs på kunds faktura utan anmodan om detta.

För det fall kund anser sig vara berättigad till ersättning i enlighet med Vattenfalls Kundlöfte men inte erhållit sådan, ska kund anmäla detta till Vattenfall inom sex månader från fakturadatum för att behålla sin rätt enligt Vattenfalls Kundlöfte.

10. Förhållande till tidigare ingångna överenskommelser

Vattenfalls Kundlöfte påverkar inte giltigheten av redan ingångna överenskommelser med något Vattenfallbolag avseende kunds betalningsskyldighet för respektive bolags fordringar.

11. Allmänt

Vattenfalls Kundlöfte är ett frivilligt åtagande gentemot Vattenfall AB Försäljning Nordens samt Vattenfall Eldistribution AB:s kunder. Vattenfall förbehåller sig rätten att ändra villkoren i Vattenfalls Kundlöfte. Eventuella ändringar i Vattenfalls Kundlöfte ska aviseras i rimlig tid på Vattenfalls hemsida.

¹ Kund som omfattas av Allmänna avtalsvillkor för konsument, EL 2004 K och NÄT 2004 K

² Kund som omfattas av Allmänna avtalsvillkor för näringsverksamhet eller annan liknande verksamhet, lågspänning, EL 2004 N och NÄT 2004 N