

Information om avbrottsersättning vid elavbrott

Om du är kund hos oss och har drabbats av ett sammanhängande elavbrott som varat mer än 12 timmar har du normalt sett rätt till avbrottsersättning.

Vem kan få ersättning?

Det är endast du som är kund till Falu Elnät AB och som är direkt ansluten till vårt nät som kan få avbrottsersättning.

Hur gör jag för att få ersättning?

Du behöver normalt sett inte ansöka om att få ersättningen. Pengarna kommer att utbetalas automatiskt inom 4 månader.

Om du inte fått någon ersättning fastän du tycker att du har rätt till det så ska du kontakta oss.



När betalas avbrottsersättning senast ut?

Avbrottsersättningen ska betalas ut utan onödigt dröjsmål och inte senare än 6 månader från det att vi fick reda på avbrottet. Om utbetalning inte sker i rätt tid får du även dröjsmålsränta enligt räntelagen 6§ räntelagen.

Hur betalas avbrottsersättning ut?

Avbrottsersättningen betalas ut via avi eller till ditt bankkontonummer om vi har det registrerat.

Hur bestäms avbrottsperioden?

Du har rätt till avbrottsersättning om du haft avbrott under en sammanhängande period (avbrottsperiod) om minst 12 timmar.

Rätten till ersättning gäller därför inte om avbrottet varit i 10 timmar, sedan kom strömmen tillbaks en timme men att du sedan blev utan el igen i 5 timmar.

En avbrottsperiod anses avslutad vid den tidpunkt då avbrottet upphört, om överföringen har fungerat oavbrutet i 2 timmar.

Om elen däremot kommer tillbaks endast 1 timme efter mer än 12 timmars avbrott fortsätter avbrottsperioden att löpa och räknas då som ett sammanhängande avbrott.

Exempel: Ett avbrott pågår under en sammanhängande period om 13 timmar, därefter återkommer elen i 2 timmar eller mer. Avbrottet anses då ha pågått i totalt 13 timmar.

Exempel: Ett avbrott pågår under en sammanhängande period om 13 timmar, därefter återkommer elen i 1 timme för att sedan försvinna i ytterligare 4 timmar. Efter de 4 timmarna återkommer elen i 2 timmar eller mer. Avbrottet anses då ha pågått i totalt 18 timmar.

När gäller inte avbrottsersättning?

En kund har inte rätt till avbrottsersättning om avbrottet beror på kundens försummelse, om avbrottet gjorts för att vidta åtgärder av elsäkerhetsskäl eller för att upprätthålla god drift- och leveranssäkerhet, om avbrottet ligger utanför det så kallade kontrollansvaret eller om avbrottet beror på fel i stamnätet.

Avbrottsersättning betalas inte ut till kund som varit delvis strömlös, så kallat fasfel.

Avbrottsersättning betalas inte heller till kunder som var fränkopplade då elavbrottet påbörjades.

Hur stor är avbrottsersättningen?

Avbrottsersättningen beräknas utifrån din beräknade årliga nätkostnad, alltså både utifrån den fasta delen för abonnemanget och också utifrån den rörliga delen för elöverföring som du betalar till oss.

Minimibelopp för avbrottsersättning är 2% av prisbasbeloppet avrundat till närmast högre hundratal kronor.

Avbrottsersättningen kan för en avbrottsperiod uppgå till högst 300% av din beräknade årliga nätkostnad.

INFORMATION

Avbrottsperiod i dygn och timmar	Ersättning i % av beräknad årlig nätkostnad	Minimibelopp i kr * 2011
12-24 tim	12,5%	900
> 1 dygn (> 24 tim)	37,5%	1800
> 2 dygn (> 48 tim)	62,5%	2700
> 3 dygn (> 72 tim)	87,5%	3600
> 4 dygn (> 96 tim)	112,5%	4500
> 5 dygn (>120 tim)	137,5%	5400
> 6 dygn (>144 tim)	162,5%	6300
> 7 dygn (>168 tim)	187,5%	7200
> 8 dygn (>192 tim)	212,5%	8100
> 9 dygn (>216 tim)	237,5%	9000
> 10 dygn (>240 tim)	262,5%	9900
> 11 dygn (>264 tim)	287,5%	10800
> 12 dygn (>288 tim)	300,0%	11700

*) Observera att maximal ersättning dock alltid är högst 300% av din beräknade årliga nätkostnad. Ersättningen kan därmed bli lägre än vad som framgår av kolumnens minimibelopp.

Kan avbrottsersättningen jämkas?

Avbrottsersättning får enligt ellagen jämkas av två skäl. 1) om arbetet med att få igång överföringen av el har behövt försenas för att inte utsätta arbetstagarna för betydande risker. 2) om skyldigheten att betala är oskäligt betungande för Falu Elnät AB.

Avbrottsersättningen i förhållande till skadestånd?

Om du drabbats av skador kan du ha möjlighet att få skadestånd. Avbrottsersättning påverkar inte din rätt att begära skadestånd. Rätten till skadestånd för konsumenter regleras i ellagen samt i NÄT 2009 K och för näringsidkare i NÄT 2009 N och H.

Avbrottsersättningen ska avräknas från skadestånd som enligt ellagen eller annan lag betalas på grund av samma elavbrott.

INFORMATION

Kan avbrottsersättningen gå förlorad?

Om du inte har fått avbrottsersättning och inte gjort anspråk på ersättning inom 2 år från det att avbrottet upphörde, går rätten till ersättning förlorad.

Mer information?

Kontakta vår kundtjänst:

E-post: info@fev.se

Telefon: 023- 77 49 00