

Fördjupad information om avbrottsersättning

Information om avbrottsersättning och skadestånd

Du har som Elanvändare normalt sett rätt till avbrottsersättning efter elavbrott som varat minst tolv timmar i sträck. Ett elavbrott anses ha upphört om elen fungerat oavbrutet minst två timmar i sträck, så ett nytt avbrott efter mer än två timmar räknas som ett nytt avbrott.

Belopp och utbetalning

Storleken på din avbrottsersättning beror på avbrottets längd och din årliga nätkostnad. Lägsta ersättningsnivå är 1000 kronor. Vi kommer att betala ut ersättningen inom sex månader. Om inte betalningen sker i tid har du rätt till ränta enligt 6 § räntelagen.

Om du inte erhållit betalningen för din avbrottsersättning måste du höra av dig senast inom två år från det att avbrottet upphörde.

Avbrottsersättningen kan i vissa fall jämkas av oss. T.ex. om åtgärdandet av felet som orsakade avbrottet har behövt försenas för att inte utsätta våra arbetstagare för betydande risker. Om ersättningen har jämkats så framgår detta i så fall av information som ges i samband med utbetalningen.

Möjlighet att pröva

Om du inte är nöjd med ersättningen eller en eventuell jämkning av ersättningen kan du få råd om detta genom att vända dig till Konsumenternas Energimarknadsbyrå eller till kommunal konsumentvägledare. Om du vill få vårt beslut prövat kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden eller till allmän domstol.

Skadestånd

Elanvändare kan vara berättigade till skadestånd oberoende av elavbrottets längd. Om du bedriver näringsverksamhet eller är juridisk person, utgår ersättning för avbrott, inskränkning eller annan störning i överföringen endast om detta förorsakats av vårdslöshet eller försummelse från vår sida.

Skadestånd till Konsumenter omfattar ersättning för utgifter och inkomstbortfall samt annan förlust på grund av avbrottet.

Begäran om skadestånd görs på särskilt formulär som vi tillhandahåller på www.sjoboelnat.se/blanketter eller efterfrågas hos vår Kundservice.

Konsumenter måste begära skadestånd inom två år från det att skadan inträffade för att rätten inte ska gå förlorad.

Om du har rätt till skadestånd så kommer avbrottsersättningen att avräknas från skadeståndet. Självrisk enl. ellagen 1997:857 tillämpas (3500: -).

Undantag

Konsumenter har inte rätt till skadestånd om nätföretaget visar att avbrottet beror på ett hinder utanför företagets kontroll som företaget inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följderna företaget inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Konsumenters vägledning och möjlighet att pröva

För att få vägledning om exempelvis jämkning av skadestånd eller om undantag gäller kan Konsumenten vända sig till Konsumenternas Energimarknadsbyrå eller till kommunal konsumentvägledare. Om Konsumenten vill få ett beslut prövat kan denne vända sig till Allmänna reklamationsnämnden eller till allmän domstol.

Kontaktinformation: www.sjoboelnat.se

Du kan också kontakta oss via

Sjöbo Elnät AB

Box 64

27522 Sjöbo

tfn 0416-411900

info@sjoboelnat.se