

# Energi- konsumenternas checklista

Frågor och svar – elmarknaden



## Innehåll

|          |                                      |          |
|----------|--------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Jag har frågor om elmarknaden</b> | <b>4</b> |
| 1.1      | Priser för elhandel.....             | 4        |
| 1.2      | Priser för elnät.....                | 5        |
| 1.3      | Avtal & villkor.....                 | 5        |
| 1.4      | Byte av elhandlare .....             | 9        |
| 1.5      | Flytt & anslutning .....             | 10       |
| 1.6      | Fakturor.....                        | 12       |
| 1.7      | Mätning & elförbrukning.....         | 13       |
| 1.8      | Elavbrott & leverans kvalitet .....  | 15       |
| 1.9      | Konsumenträtt & rådgivning .....     | 16       |
| 1.10     | Avstängning.....                     | 20       |

# 1 Jag har frågor om elmarknaden

## 1.1 Priser för elhandel

### 30. Kan jag jämföra elpriser på webben?

**Svar:** Du kan bland annat jämföra elpriser på Elpriskollen som du hittar på Energimarknadsinspektionens webbplats, [www.elpriskollen.se](http://www.elpriskollen.se). Elpriskollen är en tjänst där du som konsument kan jämföra elpriser på de vanligaste elavtalen från samtliga elhandelsföretag i Sverige

### 28 a Har elhandelsföretaget rätt att begära att jag betalar en depositionsavgift?

### 28 b Har elhandelsföretaget rätt att begära att jag betalar en uppläggningsavgift eller engångsavgift?

**Svar 28 a:** Ja, elhandelsföretaget har rätt att begära en depositionsavgift när du tecknar ett avtal. Men bara om det finns anledning att tro, efter kreditprövning, att du kommer att ha svårt att betala före elen.

Enligt de allmänna avtalsvillkoren (EL 2012 K) får inte depositionsavgiften omfatta större belopp än vad som motsvarar fyra månaders avgifter för elleveransen. Om kunden skött sina betalningar under sex månader ska elhandelsföretaget betala tillbaka depositionsavgiften till kunden.

**Svar: 28 b:** Nej, elhandelsföretaget har inte rätt att ta ut en uppläggningsavgift eller engångsavgift när du tecknar ett avtal.

### 34. Är priserna för el reglerade eller kontrollerar någon myndighet priserna på något sätt?

**Svar:** Elhandel är en konkurrensutsatt verksamhet. Det innebär att det inte är någon myndighet som reglerar elhandlarnas priser. Elhandlarna erbjuder de avtal som elkunderna efterfrågar. Elpriset styrs av utbud och efterfrågan.

### 38. Finns det någon myndighet som kan vidta åtgärder om elpriserna skulle öka kraftigt?

**Svar:** Elhandel är en konkurrensutsatt verksamhet. Det innebär att det inte är någon myndighet som reglerar elhandlarnas priser. Elhandlarna erbjuder de avtal som efterfrågas av elkunderna. Elpriset styrs av utbud och efterfrågan.

Många elhandelsföretag erbjuder avtal om fast pris. Det innebär att priser ligger fast under den tidsperiod avtalet löper.

## 1.2 Priser för elnät

### 28 c Kan mitt elnätsföretag begära att jag betalar en anslutningsavgift när jag vill skaffa el till min bostad?

**Svar:** 28 c: Ja, elnätsföretaget tar ut en anslutningsavgift vid en nyanslutning till elnätet. Detta gäller när en anslutning inte tidigare funnits, till exempel om man bygger ett nytt hus, eller om kunden begär återkoppling. Ellagen anger att anslutningsavgiften ska vara skälig samt att den kan vara avståndsbasead. I förarbeten har fastställts att avgiften ska motsvara de faktiska merkostnader som anslutningen medför för elnätsföretaget.

Du kan få anslutningsavgiften prövad om den är skälig eller inte av Energimarknadsinspektionen.

### 34. Är priserna för elnät reglerade eller kontrollerar någon myndighet priserna på något sätt?

**Svar:** Elnätsverksamhet är ett legalt monopol eftersom det inte är samhällsekonomiskt rimligt att bygga flera konkurrerande elnät. Det betyder att det bara finns ett elnätsföretag att välja på där just du bor. Du som kund kan därmed inte välja elnätsföretag utan är hänvisad till det lokala elnätsföretaget.

Energimarknadsinspektionen utövar tillsyn över elnätsföretagen. Elnätsföretagens intäkter regleras genom att inspektionen sätter ett tak för företagets totala intäkter. Priserna för elnät (tarifferna) ska vara utformade så att elnätsföretagets intäkter från nätverksamheten är skäliga i förhållande till förutsättningarna att bedriva nätverksamhet och elnätsföretagets sätt att bedriva nätverksamhet.

Priserna för elnät (tarifferna) varierar över landet främst beroende på geografiska förhållanden och kundtätheten i området. För en villakund utgör priset för elnät i genomsnitt 20 procent av den totala kostnaden för el. För dig som kund är priset för elnät detsamma oavsett vilket elhandelsföretag du väljer att köpa el från.

## 1.3 Avtal & villkor

### 4. Vilken information behöver jag för att kunna jämföra olika avtal från elhandelsföretag?

**Svar:** Du kan titta på jämförpriset för att göra jämförelser av pris mellan olika avtal. Jämförpriset visas i öre/kWh och inkluderar alla rörliga och fasta kostnader, skatt och moms.

Förutom priset är det viktigt att känna till vilka avtalsvillkor som gäller. Särskilt viktigt kan det vara att jämföra eventuell bindningstid, uppsägningstid och vad det kostar att säga upp avtalet i förtid.

### **31. Hur kan jag jämföra olika avtal?**

**Svar:** Du kan bland annat jämföra avtal på Elpriskollen som du hittar på [Energimarknadsinspektionens webbplats](#). Elpriskollen är en tjänst där du som konsument kan jämföra elpriser på de vanligaste elavtalen från samtliga elhandelsföretag i Sverige.

När du jämför priser mellan olika avtal kan du titta på jämförpriset. Jämförpris ska finnas i omedelbar anslutning till prisuppgiften. Jämförpriset visas i öre/kWh och inkluderar alla rörliga och fasta kostnader, skatt och moms. Med jämförpris är det lättare att jämföra olika elavtal mellan olika elhandelsföretag.

### **14. Vad ska jag kräva att få veta av ett elhandelsföretag innan jag sluter ett avtal?**

**Svar:** Det är viktigt att känna till priset och om det tillkommer några fasta avgifter som exempelvis årsavgift. Det är även viktigt för dig att ta reda på vilka avtalsvillkor som gäller för avtalet. Till exempel är det bra att känna till eventuell bindningstid, uppsägningstid och vad det kostar att säga upp avtalet i förtid.

Om du ingår ett avtal på distans har du som konsument 14 dagars ångerrätt. Den skriftliga bekräftelsen på avtalet som du får från din elhandlare ska då också innehålla information om ångerrätten.

### **15. Var hittar jag samlad information om elavtal?**

**Svar:** På Elpriskollen som finns på Energimarknadsinspektionens webbplats kan du jämföra elavtal. Det är en oberoende och heltäckande prisjämförelse av de vanligaste elavtalen på marknaden.

### **16. Var hittar jag all information om villkoren för just mina avtal?**

**Svar:** Kontakta ditt elhandelsföretag och ditt elnätsföretag för att få information om de avtalsvillkor som gäller för dina avtal.

### **24. Mitt elhandelsföretag/elnätsföretag har ändrat villkoren i mitt elavtal, vad ska jag göra?**

**Svar:** Kontakta ditt elhandelsföretag eller ditt elnätsföretag för att kontrollera om ändringen skett i enlighet med gällande avtalsvillkor. Huruvida du har rätt att säga upp ditt elhandelsavtal om villkoren ändras beror på vad du har avtalat med din

elhandlare om. Om förändringen av avtalsvillkoren innebär ett väsentligt avtalsbrott kan det vara ett skäl för att få säga upp avtalet.

**39. Vad måste elhandelsföretaget göra innan de ändrar elpriset i mitt elavtal?**

**Svar:** Om du inte avtalat om ett pris för en viss tidsperiod, som till exempel ett fastprisavtal, har elhandelsföretag rätt att ändra priset enligt de allmänna avtalsvillkoren.

Elhandelsföretaget ska underrätta ändringen genom ett särskilt meddelande till konsumenten. Av meddelandet ska det framgå att konsumenten har rätt att säga upp avtalet. Oavsett hur elhandlaren informerar om prisändringen ska det ske senast 2 månader innan det nya priset börjar gälla.

När en prishöjning väl har genomförts ska konsumenten underrättas om detta i den nästkommande fakturan från elhandelsföretaget. Det ska framgå när prisändringen trädde i kraft och hur priset ändrats.

Om du har ett fastprisavtal ska ditt elhandelsföretag tidigast 90 dagar och senast 60 dagar före att avtalet löper ut meddela dig detta samt vad det betyder för dig.

**40. Var hittar jag information om vilka elhandelsföretag jag kan sluta avtal med?**

**Svar:** Du hittar information om vilka elhandelsföretag som finns i Sverige samt deras aktuella priser på Elpriskollen, [www.elpriskollen.se](http://www.elpriskollen.se). Elpriskollen är Energimarknadsinspektionens prisjämförelse.

**Kan jag köpa el från vilket elhandelsföretag som helst oavsett var jag bor?**

**Svar:** De flesta elhandelsföretag säljer el till dig oavsett var du bor och då kan du välja vilket elhandelsföretags som helst av dessa. Men det finns också ett fåtal elhandelsföretag som bara säljer el i vissa delar av Sverige.

**48. Vilken är den längsta bindningstiden ett elavtal kan ha?**

**Svar:** Det finns inga regler om hur kort eller lång bindningstid ett elavtal får ha. Det finns heller inga regler om hur ett elavtal ska vara konstruerat. Däremot tillämpar elhandelsföretagen oftast de Allmänna avtalsvillkoren.

De Allmänna avtalsvillkoren har tagits fram av Konsumentverket tillsammans med branschorganisationen Svensk Energi. De allmänna avtalsvillkoren kan elhandlaren komplettera med mer specifika villkor för ett avtal.

**51. Måste jag underteckna ett avtal och vem ska jag underteckna avtalet med?**

**Svar:** Som konsument har du två olika avtal:

- a) Ett avtal med ditt lokala elnätsföretag för överföringen av el till ditt hem
- b) Ett avtal med ett elhandelsföretag som du köper elen av.

Du kan köpa din el från vilket elhandelsföretag som helst i Sverige oavsett var du bor. Däremot kan du inte välja elnätsföretag.

Om du som konsument eller om elnätsföretaget eller elhandelsföretaget vill ha ett skriftligt avtal så ska ett sådant skrivas enligt de Allmänna avtalsvillkoren. Observera att det bara är den personen i hushållet som står på elnätsavtalet som kan teckna avtal med ett elhandelsföretag.

### **52. Hur tar jag reda på vilket som är mitt elhandelsföretag och hur tar jag reda på vilket som är mitt elnätsföretag?**

**Svar:** Du hittar information om vilket elnätsföretag och vilket elhandelsföretag du har på dina fakturor.

Flyttar du in i en ny bostad kontaktar du elnätsföretaget på orten där bostaden finns. Om du inte vet vilket företag som bedriver nätverksamhet där du bor kan du kontakta din fastighetsvärd, bostadsrättsförening eller konsumentvägledaren i kommunen där du bor.

Du kan välja vilket elhandelsföretag du ska köpa el från. På Elpriskollen kan du jämföra avtal från samtliga elhandelsföretag. Kontakta det elhandelsföretag du vill teckna avtal med. Väljer du inget elhandelsföretag kommer elnätsföretaget att välja ett elhandelsföretag åt dig, ett så kallat anvisat elhandelsföretag.

### **53. Vad händer om jag inte aktivt sluter ett avtal med ett elhandelsföretag?**

**Svar:** Om du inte aktivt väljer ett elhandelsföretag så kommer du att få ett så kallat anvisat elhandelsföretag. Då är det ditt elnätsföretag som väljer ett elhandelsföretag åt dig.

För att du ska få ett så bra avtal som möjligt för elhandel bör du själv göra ett aktivt val av elhandelsföretag. För att jämföra avtal från olika elhandelsföretag kan du använda Energimarknadsinspektionens tjänst Elpriskollen, [www.elpriskollen.se](http://www.elpriskollen.se)

### **58. Vad händer om mitt elhandelsföretag skulle sluta sälja el eller gå i konkurs?**

**Svar:** Om ditt elhandelsföretag av något skäl upphör att existera som elhandlare kommer du att anvisas ett nytt elhandelsföretag. Det betyder att ditt elnätsföretag



ser till att du får ett nytt elhandelsföretag. Du har sedan möjlighet att byta från det anvisade elhandelsföretaget till vilket elhandelsföretag du vill.

#### **42. När kan jag som kund säga upp ett avtal?**

**Svar:** Uppsägningstiden för ditt avtal framgår av villkoren för avtalet. Om du inte aktivt har valt avtal har du ett avtal som löper tillsvidare. Uppsägningstiden för ett sådant avtal är vanligen en månad. Uppsägningstiden framgår av villkoren för avtalet.

Om du bryter ett tidsbestämt avtal i förtid riskerar du att få betala en ersättning till elhandelsföretaget. Hur stor ersättningen är framgår av villkoren för avtalet.

#### **10. Om jag köpt el från enbart förnyelsebara energikällor, hur kan jag som kund vara säker på att jag får sådan el?**

**Svar:** Elhandelsföretag som säljer el med ett specifikt ursprung har vanligen en revisor som granskar att företaget köper in lika mycket el av ett visst ursprung som de säljer till sina kunder. Kontakta ditt elhandelsföretag för att få information om hur de gör.

### **1.4 Byte av elhandlare**

#### **1. Vart vänder jag mig om jag vill veta mer om hur det går till att byta elhandlare?**

**Svar:** Information om hur det går till att byta elhandlare finns på [Energimarknadsinspektionens webbplats](#).

#### **41. Hur gör jag för att säga upp mitt nuvarande avtal och byta till en ny elhandlare?**

**Svar:** Kontakta den elhandlare du vill sluta avtal med. Om du har ett avtal med en elhandlare sedan tidigare behöver du säga upp avtalet med din tidigare elhandlare. Ibland sköter den nye elhandlaren uppsägningen av ditt tidigare avtal.

Tänk också på att kontrollera om du har ett tidsbundet avtal och hur lång uppsägningstid du har. Om du har ett tidsbestämt avtal riskerar du att få betala en ersättning till elhandelsföretaget om du säger upp avtalet innan avtalstiden har löpt ut. Hur stor ersättningen är framgår av villkoren för avtalet.

#### **43. Jag har hittat ett intressant elavtal, hur byter jag elhandlare?**

Kontakta den elhandlare du vill sluta avtal med. Om du har ett avtal med en elhandlare sedan tidigare behöver du säga upp avtalet med din tidigare elhandlare. Ibland sköter den nye elhandlaren uppsägningen av ditt tidigare avtal.

#### **44. Vad är viktigt att tänka på innan jag byter elhandlare?**

**Svar:**

1. Det är bara den personen i hushållet som står för elnättsavtalet som kan teckna ett elhandelsavtal.
2. Innan du byter elhandlare är det viktigt att kontrollera när ditt nuvarande avtal löper ut. Om du har ett tidsbestämt avtal riskerar du att få betala en ersättning till elhandelsföretaget om du säger upp avtalet innan avtalstiden har löpt ut. Hur stor ersättningen är framgår av villkoren för avtalet.
3. Innan du tecknar ett elavtal är det viktigt att ta del av villkoren för avtalet.
4. Om du ingår ett avtal på distans har du som konsument 14 dagars ångerrätt. Den skriftliga bekräftelsen på avtalet som du får från din elhandlare ska då också innehålla information om ångerrätten.
5. Det finns ingen risk för avstängning när du byter elhandlare.

#### **47. Finns det någon kostnad för mig när jag byter elhandlare?**

**Svar** Att byta elhandelsföretag ska inte kosta något.

#### **49. Vem ska jag kontakta om jag tror att jag har fått betala en avgift när jag bytte elhandlare?**

**Svar:** Att byta elhandelsföretag ska inte kosta något. Om du tror att du fått betala en avgift när du bytt elhandlare bör du i första hand kontakta elhandlaren för att kontrollera detta. Vänd dig därefter till Energimarknadsinspektionen.

#### **20. Måste jag fortsätta att betala fakturor från min tidigare elhandlare när jag har bytt till en ny elhandlare?**

**Svar:** När du byter elhandlare måste du se till att avtalet med din tidigare elhandlare sägs upp. När avtalet med din tidigare elhandlare sagts upp kommer du att få en slutfaktura.

Därefter ska du enbart få fakturor från den nya elhandlaren. Skulle du trots det få fakturor från din tidigare elhandlare bör du kontakta din tidigare elhandlare.

## **1.5 Flytt & anslutning**

#### **17. Vilka allmänna regler gäller när jag säger upp mitt avtal med elhandelsföretaget/elnätsföretaget? När jag**

- a) Flyttar till en ny adress,
- b) Hyr ut min bostad till någon annan,
- c) Byter till en annan elhandlare?

**17. a) Svar:** När du flyttar är det viktigt att du säger upp ditt avtal med elnätsföretaget och meddelar elhandelsföretaget att du flyttar. Säg upp ditt elnätsavtal en månad före utflyttningen om inget annat gäller.

Detsamma gäller för meddelandet om flytt till elhandelsföretaget. Har du ett bundet elavtal kan du oftast säga upp det utan kostnad i samband med flytt.

Du kan även fråga ditt elhandelsföretag om det är möjligt att flytta med ditt elhandelsavtal till din nya adress.

**17. b) Svar:** Om du hyr ut din bostad till någon annan och inte har sagt upp ditt avtal med elhandlaren och elnätsföretaget står du som betalningsansvarig för den el som används i bostaden.

**17. c) Svar:** För att byta elhandlare kontaktar du den elhandlare du vill sluta avtal med. Om du har ett avtal med en elhandlare sedan tidigare behöver du säga upp avtalet med din tidigare elhandlare. Ibland sköter den nye elhandlaren uppsägningen av ditt tidigare avtal.

### **18. Var hittar jag information om de villkor som min elhandlare och mitt elnätsföretag har när jag vill säga upp ett avtal?**

**Svar:** I avtalsvillkoren regleras vilka villkor som gäller när du vill säga upp ett avtal. Kontakta din elhandlare och ditt elnätsföretag för att få information om vilka avtalsvillkor som gäller för dina avtal.

### **19. Har jag rätt att säga upp mitt elhandelsavtal om**

#### **1. Priset ändras,**

#### **2. Jag flyttar till en annan bostad?**

**1. Svar:** Det beror på vad du har avtalat med din elhandlare. Kontrollera avtalsvillkoren för ditt avtal. Om prisförändringen innebär ett väsentligt avtalsbrott kan det vara ett skäl för att få säga upp avtalet.

**2. Svar:** När du flyttar ska du meddela elhandelsföretaget att du flyttar. Stäm av mot avtalsvillkoren och meddela enligt uppsägningstiden elhandelsföretaget om utflyttning. Har du ett tidsbestämt avtal kan du ofta säga upp avtalet utan kostnad i samband med flytt. Du kan även fråga ditt elhandelsföretag om det är möjligt att flytta med ditt elhandelsavtal till din nya adress.

### **20. Måste jag fortsätta att betala fakturor avseende elhandel och elnät för min gamla bostad när jag har flyttat?**

**Svar:** När du flyttar ska du säga upp ditt avtal med elnätsföretaget och meddela elhandelsföretaget att du flyttar. Om du inte gör det kvarstår din skyldighet att betala för den el som använts i din tidigare bostad. Om en ny ägare eller hyresgäst flyttar in i din tidigare bostad kan du ha rätt att i efterhand begära ersättning från den nye ägaren eller hyresgästen för den el som hon eller han förbrukat.

**50. Vem ska jag kontakta för att få elen påkopplad för första gången, till exempel när jag flyttar in i en ny bostad?**

**Svar:** När du flyttar in i en ny bostad ska du kontakta ditt lokala elnätsföretag för att få ett abonnemang. Detta gäller även om du flyttar in i en bostad där elen redan är påkopplad. Om du inte vet vilket som är det lokala elnätsföretaget där du bor kan du kontakta din fastighetsvärd, bostadsrättsförening eller konsumentvägledaren i kommunen där du bor.

Du kan välja vilket elhandelsföretag du ska köpa el från. På Elpriskollen hittar du information om vilka elhandelsföretag du kan välja mellan. Kontakta den elhandlare du vill köpa el från. Väljer du inget elhandelsföretag kommer elnätsföretaget att anvisa dig en elhandlare.

Om du bor i en lägenhet förekommer det även att elen ingår i hyran. Du behöver då inte kontakta elnätsföretaget för att få elen påkopplad och du kan då heller inte välja elhandelsföretag.

**54. Måste jag sluta ett avtal för att anslutas till elnätet?**

**Svar:** Om du bygger en ny bostad eller ansluter ett fritidshus till elnätet ska du och elnätsföretaget teckna ett avtal om nyanslutning. På din begäran ska företaget upplysa om villkoren och kostnaden för nyanslutningen.

Ellagen säger att elnätsföretagets avgift för att ansluta elektriska anläggningar, det vill säga anslutningsavgiften, och övriga villkor kring anslutningen ska vara skäliga. Energimarknadsinspektionen kan pröva om din anslutningsavgift är skälig.

## **1.6 Fakturor**

**3. Vart ska jag vända mig för att få information om olika sätt att betala min elfaktura?**

**Svar:** Kontakta din elhandlare för att få reda på mer om hur du kan betala din elfaktura.

På Elpriskollen och i de Allmänna avtalsvillkoren hittar du också information om vilka sätt du kan betala din elfaktura hos olika elhandlare

### **5. Vilken information ska finnas på min faktura?**

**Svar:** På fakturan ska det framgå vem som är avsändare, vilken period fakturan avser, vilken förbrukning fakturan baseras på samt vad priset är. Dessutom ska information om ursprungsmärkning framgå.

Observera att du antingen har separata fakturor, ett från elnätsföretaget och ett från elhandelsföretaget eller så sänder de en gemensam faktura. I de fall du får en gemensam faktura ska det tydligt framgå vilka kostnader som är kostnader för elnät respektive kostnader för elhandel.

### **25. Om jag har en gemensam faktura för elhandel och elnät hur kan jag skilja på vilka kostnader som avser elhandel och vilka kostnader som avser elnät?**

**Svar:** Om du köper din el från ett elhandelsföretag som tillhör samma koncern som ditt elnätsföretag får du vanligen kostnaden för elnät och kostnaden för elhandel på samma faktura.

På fakturan ska kostnad för elnät och elhandel vara uppdelade så att du tydligt kan se hur mycket du betalar till ditt elnätsföretag för elöverföringen respektive till ditt elhandelsföretag för köp av el.

## **1.7 Mätning & elförbrukning**

### **6. Var kan jag hitta information om hur jag kan energieffektivisera?**

**Svar:** Du kan vända dig till din kommunala energi- och klimatrådgivare för att få tips och råd om hur du kan minska din elanvändning. Du kan även vända dig till Energimyndigheten för att få energipartips och information om energieffektivisering.

### **13. Var kan jag hitta information om hur mycket el jag använder?**

**Svar:** Information om hur mycket el du använder hittar du på din faktura från elnätsföretaget och från elhandelsföretaget. Om du har tillgång till din elmätare kan du även kontrollera din elanvändning genom att läsa av mätaren. I det fall elhandelsföretaget erbjuder online-tjänsten ”Mina sidor” finns det möjlighet att se din förbrukning.

### **35. Vem ska jag kontakta för att få en elmätare? Får jag själv välja vilken typ av mätare som jag ska ha eller kan köpa?**

**Svar:** Om man ska bygga ett nytt hus kontaktar man det elnätsföretag som äger nätet på orten. Elnätsföretaget ansvarar för mätning och beslutar vilken typ av

mätare som ska installeras. Kontakta ditt elnätsföretag om du har frågor om mätningen.

### **37. När och hur läser mitt elnätsföretag av min elmätare?**

**Svar:** Från och med den 1 juli 2009 ska elnätsföretagen läsa av kundernas elmätare en gång per månad. För att klara detta krav installerar elnätsföretagen elmätare som automatiskt skickar mätvärden till elnätsföretaget vid varje månadsskifte, så kallade fjärravlästa elmätare.

### **36. Hur ofta ska jag få information om min elförbrukning?**

**Svar:** På fakturan från elnätsföretaget ska det finnas information om din förbrukning. Från och med den 1 juli 2009 är det krav att elnätsföretagen ska läsa av kundernas elmätare en gång per månad. Dina fakturor från elnätsföretaget och elhandelsföretaget kommer då i normalfallet baseras på din uppmätta elanvändning under perioden.

Hur ofta du får din faktura beror på vad du avtalat med ditt elhandelsföretag och elnätsföretag om. Det är vanligt att du som kund får fakturor en gång i månaden, varannan månad eller en gång per kvartal.

### **72. Hur kan jag minska min elförbrukning och på så sätt få ned min elkostnad?**

**Svar:** Du kan vända dig till din kommunala energi- och klimatrådgivare för att få tips och råd om hur du kan minska din elanvändning. Du kan även vända dig till Energimyndigheten för att få energispartips och information om energieffektivisering.

### **74. Var kan jag få råd om min elförbrukning och hur jag kan få minska mina kostnader för el?**

**Svar:** Du kan vända dig till din kommunala energirådgivare för att få tips och råd om hur du kan minska din elanvändning. Du kan även vända dig till Energimyndigheten för att få energispartips och information om energieffektivisering.

### **8. Var hittar jag information om hur min el produceras?**

**Svar:** Elhandlarna är skyldiga att lämna information om elens ursprung. Informationen ska lämnas på din faktura eller i samband med fakturan. Elhandelsföretaget ska redovisa varje energikällas andel av den el som företaget sålt. Informationen avser den el elhandelsföretaget sålde under föregående år.

## 1.8 Elavbrott & leveranskvalitet

### **55. Vem ska jag kontakta vid elavbrott? Vem ska jag kontakta om jag har tekniska frågor om elöverföringen?**

**Svar:** Kontakta ditt elnätsföretags kundtjänst beträffande både avbrott och tekniska frågor om elöverföringen.

### **56.. Vem är ansvarig för skador som kan drabba mitt hushåll på grund av strömavbrott?**

**Svar:** Du kan ha rätt till ersättning från ditt elnätsföretag för skador som uppstått till följd av avbrott. Elnätsföretag är skyldiga att betala ersättning för skador till följd av elavbrott som inte aviserats i förtid. Det finns dock undantag som till exempel om händelsen låg utanför elnätsföretagets kontroll. Ersättningskrav ska riktas skriftligen till elnätsföretaget. Till det ska du bifoga kvitton och övriga verifikat som kan styrka värdet av skadorna som uppstått till följd av elavbrottet. I vissa fall kan även din hemförsäkring ersätta skador orsakade av elavbrott.

Vid avbrott som varar 12 timmar eller längre kan du som kund ha rätt till avbrottsersättning från elnätsföretaget. I det fallet behöver du som kund inte visa att du haft skador till följd av avbrottet. Elnätsföretaget ska betala ersättningen inom sex månader från det att företaget fick kännedom om avbrottet.

### **59. Var får jag information om vad jag kan göra om en nationell, regional eller lokal kris påverkar min elöverföring?**

**Svar:** I första hand ska du kontakta ditt elnätsföretag i samband med elavbrott. Om det blir ett längre elavbrott bör du hålla dig informerad genom att lyssna på radio.

Tänk på:

1. Att ha en batteridrivna radio och glöm inte att ha reservbatterier hemma.
2. Att även fast och mobil telefoni kan slås ut under ett elavbrott.
3. Att du även kan kontakta grannar för att informera dig närmare om elavbrottet.

På följande webbplatser hittar du ytterligare information om elavbrott. Där finns bland annat information om hur du kan förbereda dig innan ett elavbrott

Länkar:

[www.krisinformation.se/](http://www.krisinformation.se/)

[www.energimyndigheten.se/sv/Hushall/Nar-det-blir-stromavbrott/](http://www.energimyndigheten.se/sv/Hushall/Nar-det-blir-stromavbrott/)

[www.civil.se/#/tips-rad/](http://www.civil.se/#/tips-rad/)

[www.msbmyndigheten.se](http://www.msbmyndigheten.se)

**22. Finns det någon lägsta nivå av leverans kvalitet? Har jag rätt att få ersättning om den utlovade leveranskvaliteten inte uppnås?**

**Svar:** Överföringen av el ska enligt ellagen vara av god kvalitet. Elnätsföretagen är skyldiga att avhjälpa eventuella brister, om kostnaderna för det är rimliga i förhållande till de olägenheter bristerna skapar för konsumenten.

Energimarknadsinspektionen utövar tillsyn över de bestämmelser som finns i ellagen och i myndighetens föreskrift om krav som ska vara uppfyllda för att överföringen av el ska vara av god kvalitet.

## **1.9 Konsumenträtt & rådgivning**

### **2. Vilka rättigheter har jag som elkonsument?**

**Svar:** Som elkonsument omfattas du av generellt konsumentskydd. Information om vilka regler som gäller hittar du på Konsumentverkets webbplats.

Dessutom finns det särskilda regler som gäller för elmarknaden. Information hittar du på Energimarknadsinspektionens webbplats.

Du kan även hitta information om konsumenträttigheter på Konsumenternas Energimarknadsbyrås webbplats.

### **7. Vilken myndighet ansvarar för konsumentskydd?**

**Svar:** Konsumentverket är den myndighet som ansvarar för konsumentskydd i Sverige. Energimarknadsinspektionen ansvarar för de särskilda regler som gäller på elmarknaden.

Förutom myndigheter finns det även organisationer som arbetar med konsumentskyddsfrågor. Konsumenternas energimarknadsbyrå arbetar med rådgivning och information till konsumenter på elmarknaden. Konsumentvägledaren i din kommun kan också hjälpa dig med råd i enskilda ärenden.

Du har även möjlighet att kostnadsfritt få en tvist prövad av Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

### **21. Hur hanterar mitt elhandelsföretag klagomål? Till vem ska jag vända mig för kostnadsfri hjälp? Vilket tillvägagångssätt gäller för tvistlösning?**



**Svar:** Kontakta i första hand ditt elhandelsföretags kundtjänst. En del elhandelsföretag tar även emot klagomål via sina webbplatser. Vissa elhandelsföretag har också kundombuds män som du kan kontakta om du anser att du inte fått hjälp via kundtjänsten.

Konsumenternas energimarknadsbyrå ger information, råd och vägledning i frågor som rör elmarknaden. Rådgivningen är kostnadsfri. Du kan även kontakta Energimarknadsinspektionen och Konsumentverket för information om vilka regler som gäller på elmarknaden.

Om du inte kommer överens med ditt elhandelsföretag kan du kontakta Allmänna reklamationsnämnden (ARN). ARN är en statlig myndighet som har till huvudsaklig uppgift att pröva konsumenttvister. Det är kostnadsfritt att få sitt ärende prövat av ARN. Om du vill anmäla en tvist till ARN ska det göras skriftligt eller via ARNs webbplats. Anmälan måste göras inom ett år från det att ditt elhandelsföretag första gången helt eller delvis avvisade dina krav.

Du har även möjlighet att vända dig till allmän domstol för att få ditt ärende prövat.

#### **60. Var kan jag få information om mitt elhandelsföretags/elnätsföretags hantering av klagomål?**

**Svar:** Kontakta i första hand ditt elhandelsföretags/elnätsföretags kundtjänst. De flesta företag har en webbplats där de också upplyser om hur företaget hanterar klagomål.

#### **61. Vad är en kundombudsman? Hur tar jag reda på om mitt elhandelsföretag har en kundombudsman?**

**Svar:** Vissa elhandelsföretag har en kundombudsman. En kundombudsman är tillsatt av företaget och ska tillvarata dina intressen som kund. Kundombudsmannen kan du kontakta i de fall du inte är nöjd med den service du fått från energibolagets kundtjänst.

#### **62. Vart kan jag vända mig för att få stöd i en tvist med mitt elhandelsföretag eller elnätsföretag?**

**Svar:** Vissa företag har en kundombudsman som du kan vända dig till om du inte fått hjälp av företagets kundtjänst. Besök företagets webbplats för att ta reda på företaget har en kundombudsman.

Du kan också vända dig till Konsumenternas Energimarknadsbyrå som arbetar med rådgivning och information till konsumenter på elmarknaden. Du kan även få ditt ärende kostnadsfritt prövat av Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

Energimarknadsinspektionen kan ge dig information om vilka regler som gäller för elmarknaden. Konsumentverket kan ge dig information om generell konsumentlagstiftning.

**63. Vad har myndigheter och organisationer gjort för att skydda mig som elkonsument och var hittar jag information om mina rättigheter?**

**Svar:** Konsumentverket är den myndighet som generellt ansvarar för konsumentskydd. Energimarknadsinspektionen ansvarar för de särskilda regler som gäller på elmarknaden. Vänd dig till Energimarknadsinspektionen och Konsumentverket för att få information om vilka regler som gäller. Du hittar även information på myndigheternas webbplatser.

Du kan också vända dig till Konsumenternas Energimarknadsbyrå som arbetar med rådgivning och information till konsumenter på elmarknaden.

**65. Vilken myndighet kontakter jag om jag misstänker att konkurrensen inte fungerar på elmarknaden?**

**Svar:** Konkurrensverket arbetar för en effektiv konkurrens i privat och offentlig verksamhet och övervakar att företagen följer konkurrenslagen. Vänd dig till Konkurrensverket om du misstänker att företag bryter mot [konkurrenslagen](#).

Energimarknadsinspektionen ska följa elmarknadens utveckling och verka för effektiv konkurrens. Vänd dig till Energimarknadsinspektionen om du har frågor om elmarknadens utveckling.

**66. Vilken myndighet ansvarar för att främja konkurrens?**

**Svar:** Konkurrensverket arbetar för en effektiv konkurrens i privat och offentlig verksamhet. De övervakar också att företagen följer konkurrenslagen.

Energimarknadsinspektionen följer och analyserar utvecklingen av elmarknaden. Analyserna kan ligga till grund för förslag till ändringar av regelverk eller andra åtgärder så att elmarknaden förbättras.

**75. Vad är otillbörlig marknadsföring? Vad kan jag göra om jag misstänker att ett elhandelsföretag använt sig av otillbörlig marknadsföring?**

**Svar:** För att marknadsföring ska betraktas som otillbörlig krävs att den både strider mot "god yrkessed" och i vissa fall påverkar eller riskerar att påverka konsumentens möjlighet att fatta ett välgrundat köpbeslut. Om du misstänker att ditt elhandelsföretag använt sig av en otillbörlig marknadsföring så kan du anmäla det till Konsumentverket.

**76. Vad är vilseledande marknadsföring? Vad kan jag göra om jag misstänker att ett elhandelsföretag använt sig av vilseledande marknadsföring?**

**Svar:** Vilseledande marknadsföring är en allvarlig variant av en otillbörlig marknadsföring och innebär att ditt elhandelsföretag på något sätt vilselett dig för att få dig att sluta ett avtal. Regler om detta finns i marknadsföringslagen. Förutom själva lagen finns en svart lista som innehåller marknadsföringsmetoder som alltid är förbjudna. Underlåtenhet att lämna viss information liksom otydlig, oklar eller tvetydig information kan vara vilseledande marknadsföring. Om du misstänker att ditt elhandelsföretag använt sig av vilseledande marknadsföring så kan du anmäla det till Konsumentverket.

**77. Vem ska jag kontakta om jag tror att jag har fått felaktig information innan eller efter att jag undertecknade avtalet?**

**Svar:** Vänd dig i första hand till ditt elhandelsföretag. Kan du inte lösa frågan med ditt elhandelsföretag kan du vända dig till din kommunala konsumentvägledare för stöd. Du kan anmäla elhandelsföretaget till Konsumentverket som är ansvarig myndighet för frågor som rör avtalsvillkor. Du kan även vända dig till Konsumenternas Energimarknadsbyrå för råd och vägledning.

**78. Vem ska jag kontakta om jag tror att jag har fått ett nytt elhandelsföretag mot min vilja?**

**Svar:** Du bör kontakta det elhandelsföretag som du misstänker att du har fått mot din vilja och fråga om de genomfört ett byte av elhandlare. Om de har det kan du kräva att bytet ska annulleras/hävas.

**67. Vad händer om jag inte betalar min räkning efter en betalningspåminnelse?**

**Svar:** Att inte betala för sin överföring av el utgör avtalsbrott. Om avtalsbrottet anses vara väsentligt kan det innebära att din leverans av el kan komma att avbrytas.

**12. Jag har hört att det finns EU-lagstiftning som påverkar elmarknaden. Var kan jag hitta information om lagstiftningen?**

**Svar:** På Energimarknadsinspektionens webbplats finns information om vilka regler som gäller för elmarknaden.

## 1.10 Avstängning

### **23. Vilka åtgärder måste elhandelsföretaget/elnätsföretaget vidta innan denne stänger av elen för en obetald faktura?**

**Svar:**

Avstängning kan bli aktuell om uteblivna betalningar innebär ett väsentligt avtalsbrott. Innan elhandelsföretaget eller elnätsföretaget får stänga av elen ska de uppmana dig som kund att inom skälig tid betala den obetalda fakturan.

Om du ändå inte betalar fakturan ska du bli uppmanad att betala inom tre veckor från det datum du fick uppmaningen. Du ska samtidigt delges en underrättelse om att elen annars kan stängas av. Företaget är också skyldigt att meddela socialtjänsten i den kommun där elanläggningen finns att du inte betalt fakturan, det vill säga där du bor om fakturan gäller din bostad. Om skulden betalas inom tidsfristen eller fordran är tvistig får avstängning inte ske. Detsamma gäller om det finns anledning befara att avstängning medför ej obetydlig personskada eller omfattande sakskada.

### **57. Vad kan jag göra om jag inte kan betala mina elräkningar på grund av ekonomiska svårigheter? Vad kan jag göra för att undvika att elen kopplas ifrån?**

**Svar:** Du bör kontakta ditt elhandelsföretag/elnätsföretag om du inte har möjlighet att betala dina räkningar för att undersöka möjligheten att få anstånd med betalningen. Om dina betalningsproblem fortsätter bör du kontakta socialtjänsten i den kommun där du bor.

### **68. Vad ska jag göra för att min el inte ska bli avstängd om jag inte kan betala min faktura?**

**Svar:** Du bör alltid kontakta ditt elhandelsföretag eller elnätsföretag för att förklara din situation. De kan kanske hjälpa dig genom att göra upp en avbetalningsplan. Du kan även kontakta socialtjänsten i den kommun där du bor för att ansöka om ekonomiskt bistånd.

### **69. Vad gör jag om min el är frånkopplad?**

**Svar:** Om din el är frånkopplad för att du inte betalat din elräkning så bör du alltid kontakta ditt elhandelsföretag/elnätsföretag för att se om ni kan komma överens om en lösning. Du kan alltid kontakta socialtjänsten i den kommun du bor i för att ansöka om ekonomiskt bistånd.

### **71. Vilket stöd kan jag som konsument få om jag har problem att betala mina räkningar?**

**Svar:** Du kan vända dig till socialtjänsten i din kommun för att ansöka om ekonomiskt bistånd.

**67. Vad händer om jag inte betalar min faktura efter en betalningspåminnelse?**

**Svar:** Att inte betala sin elfaktura kan vara ett väsentligt avtalsbrott. Det kan innebära risk att din leverans av el kan komma att avbrytas.

Om du inte betalar din faktura efter en påminnelse ska elnätsföretaget eller elhandelsföretaget uppmana dig att betala inom tre veckor. Du ska samtidigt delges en underrättelse om att elen annars kan stängas av. Företaget är också skyldigt att meddela socialtjänsten i den kommun där elanläggningen finns att du inte betalt fakturan, det vill säga där du bor om fakturan gäller din bostad. Om skulden betalas inom tidsfristen eller fordran är tvistig får avstängning inte ske. Detsamma gäller om det finns anledning befara att avstängning medför ej obetydlig personskada eller omfattande sakskada.