

Information om konsumenters rättigheter

Enligt Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd om elleverantörers information till elanvändare, som beslutade den 21 mars 2024 informerar Norrtälje Energi Försäljnings AB om dina rättigheter som konsument på elmarknaden.

Byte av elleverantör

Du kan byta elleverantör kostnadsfritt. Bytet ska genomföras inom tre veckor. (9 kap. 11 § ellagen) Om du säger upp ett tidsbestämt elavtal med (helt eller delvis) fast pris innan bindings- eller uppsägningstiden har löpt ut kan elleverantören ha rätt att debitera dig en avgift för brutet avtal. Avgiften ska vara skälig och får inte överstiga elleverantörens direkta ekonomiska förlust som orsakas av uppsägningen. Avgiften får endast tas ut om det tydligt framgår av avtalsvillkoren att den får tas ut och vad den omfattar. (9 kap. 12 § ellagen)

Elleverantörens leveransskyldighet och mottagningsplikt

Elleverantören måste leverera el till dig tills du byter elleverantör eller slutar ta ut el. (9 kap. 14 § ellagen) Du har rätt att få information 90 till 60 dagar innan ett tidsbestämt avtal löper ut. Av informationen ska det framgå när ditt avtal upphör att gälla, vilken uppsägningstid som gäller och vilket avtal du kommer få om du inte säger upp det nuvarande avtalet. (9 kap. 15 § ellagen) Din elleverantör är skyldig att ta emot och betala för den förnybara el som du producerar om du är berättigad till skattereduktion för mikroproduktion och om du inte har ingått avtal med en annan elleverantör om att ta emot elen. (9 kap. 16 § ellagen)

Dynamiska elpriser

Du har rätt att få information om möjligheter, kostnader och risker med avtal med dynamiskt elpris innan du ingår ett sådant avtal. (9 kap. 17 § ellagen)

Uppgifter i elavtalet

Du har rätt att ta del av följande avtalsvillkor innan avtalet ingås eller bekräftas. Detta gäller även om avtalet ingås genom en mellanhand. (9 kap. 21 § ellagen)

1. elleverantörens namn, adress, telefonnummer och webbplats,
2. när avtalet träffas och vid vilken tidpunkt elleverantören planerar att påbörja leveranserna,
3. den tid som avtalet löper på eller om det löper tills vidare,
4. vilka tjänster som avtalet omfattar,
5. elleverantörens åtagande,
6. villkoren för fakturering och betalning,
7. vad som gäller i fråga om förlängning av ett avtal som löper under en viss tid,
8. villkoren för uppsägning av avtalet och om avtalet kan sägas upp avgiftsfritt,
9. hur ersättningen beräknas vid uppsägning i förtid av ett avtal som löper under viss tid,
10. villkoren för ersättning om elleverantören inte uppfyller sitt åtagande enligt avtalet,
11. var det finns information om elleverantörens priser, övriga tjänster EIFS 2024:2 och villkor samt om konsumenträttigheter, och
12. hur tvistlösning utanför domstol inleds.

Information om ändrade avtalsvillkor

Innan elleverantören ändrar dina avtalsvillkor i ett avtal som löper tills vidare ska du informeras om det i ett särskilt meddelande senast två månader innan de nya villkoren börjar gälla. Du ska också informeras om din rätt att säga upp avtalet. Om det är priset för elleveransen som ändras ska du få veta skälen till det. (9 kap. 23 § ellagen)

Fakturering

Faktureringen ska baseras på din elförbrukning men om ditt nätföretag inte har dina förbrukningsuppgifter ska du faktureras baserat på en uppskattad förbrukning. Du har rätt att faktureras minst varje kvartal. Du ska kunna få din faktura i elektronisk form. Elleverantören får inte ta betalt för att skicka en faktura till dig. (9 kap. 24 och 27 §§ ellagen, 6–7 §§ förordningen om leverans av el och aggregeringstjänster)

Betalningssätt

Elleverantören får ta ut en avgift för det betalningssätt som du har valt men avgiften får inte överstiga kostnaderna för användningen av betalningssättet. (9 kap. 29 § ellagen)

Aggregeringstjänster m.m.

Du ska, oberoende av ditt avtal med en elleverantör och utan dennes godkännande, kunna köpa och sälja andra el-tjänster än elleverans. (9 kap. 31 § ellagen) Elleverantören får inte ta ut oskäliga avgifter eller ställa oskäliga krav för att du har ett avtal om en aggregeringstjänst. Elleverantören ska på begäran lämna uppgifter om din historiska elförbrukning till ett företag som du utser. (9 kap. 26 och 33 §§ ellagen)

Uppgifter om faktisk och historisk förbrukning

Du ska utan kostnad få uppgifter om din elförbrukning via elleverantörens webbplats som kräver din inloggning eller applikation som kräver din inloggning. (12 § förordningen om leverans av el och aggregeringstjänster och 3 kap. 7 § EIFS 2024:2) Du ska också utan kostnad få uppgifter om historisk elförbrukning från elleverantören. Uppgifterna ska omfatta din elförbrukning från de föregående tre åren. (14 § förordningen om leverans av el och aggregeringstjänster) Om du inte har en mätare som kan fjärravläsas ska du få uppgift om din elförbrukning från elleverantören minst var sjätte månad. Uppgifterna ska dock lämnas var tredje månad om du begär det eller har valt elektronisk fakturering. (12 § förordningen om leverans av el och aggregeringstjänster) 12 EIFS 2024:2

Avbrytande av elöverföring

Din el får stängas av endast om du har åsidosatt dina skyldigheter och det rör sig om ett väsentligt avtalsbrott. Du ska också ha upmanats att vidta rättelse inom en skälig tid och ha informerats om att elen kan stängas av. Elen får inte stängas av om du har åtgärdat bristen inom den tiden. Om det finns anledning att befara att ett avbrott skulle medföra en personskada som inte är obetydlig eller en omfattande sakskada får din el inte stängas av. (11 kap. 2 § ellagen) Om skälet till att din el ska stängas av är att du inte har betalat din elräkning finns ytterligare krav för att elen ska få stängas av. Elleverantören ska informera dig om vilka alternativ som finns för att undvika att elen stängs av. Du ska också ha upmanats att betala inom tre veckor från att du delgavs en betalningsuppsmaning. Om skulden är tvistig, det vill säga om du har bestridit skulden, får din el inte stängas av förrän tvisten är löst. (11 kap. 3 § ellagen) Om din el stängs av på begäran av din elleverantör utan att de nödvändiga förutsättningarna är uppfyllda har du rätt till ersättning för skador som orsakas av att elen stängs av. Sådant skadestånd omfattar ersättning för utgifter och inkomstbortfall samt för annan förlust på grund av avbrottet. Du måste meddela elleverantören om du har ett krav på ersättning inom två år från det att skadan inträffade. (11 kap. 6, 9–10 §§ ellagen)