11 kap. Särskilda bestämmelser om överföring och leverans av el till konsumenter

Inledande bestämmelser

1 § Detta kapitel gäller överföring och leverans av el till konsumenter. Med konsument avses en fysisk person till vilken el överförs eller levereras huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.

2 § Avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i detta kapitel är till nackdel för konsumenten är utan verkan mot denne.

Avbrytande av överföring av el på grund av konsumentens avtalsbrott

3 § Överföring av el till en konsument får avbrytas, om
1. konsumenten har försummat sina skyldigheter enligt avtalet med nätkoncessionshavaren eller elleverantören om överföring eller leverans av elen,
2. försummelsen är ett väsentligt avtalsbrott,
3. konsumenten har uppmanats att inom en viss skälig tid vidta rättelse och, om försummelsen inte är en betalningsförsummelse, tillsammans med uppmaningen informerats om att överföringen annars kan komma att avbrytas,
4. den skäliga tid som avses i 3 har löpt ut,
5. rättelse inte har skett, och
6. omständigheterna är sådana att det saknas anledning att befara att ett avbrott skulle medföra en personskada som inte är obetydlig eller en omfattande sakskada.

Om konsumenten har handlat otillbörligt får överföringen avbrytas trots att omständigheterna inte är sådana som anges i första stycket 6. *Lag (2018:1448)*.

4 § När försummelsen är en betalningsförsummelse, får överföringen avbrytas endast om
1. betalningen avser överföring eller leverans av el,
2. förutsättningarna för avbrytande enligt 3 § är uppfyllda,
3. konsumenten efter att den tid för rättelse som avses i 3 § första stycket 3 löpt ut har uppmanats att betala inom tre veckor från det att konsumenten har delgetts uppmaningen tillsammans med information om att överföringen annars kan avbrytas,
4. ett meddelande om den uteblivna betalningen samtidigt med uppmaningen enligt 3 har lämnats till socialnämnden i den kommun där konsumenten får elen överförd,
5. de tre veckorna som avses i 3 har löpt ut,
6. socialnämnden inte inom de tre veckorna skriftligen har meddelat den som lämnade meddelandet enligt 4 att nämnden tar på sig betalningsansvaret för skulden,
7. betalningen inte är gjord, och
8. fordringen inte är tvistig.

Lag (2018:1448).

5 § En nätkoncessionshavare eller elleverantör har rätt till skälig ersättning av konsumenten för kostnader för
1. uppmaningar och information till konsumenten enligt 3 och 4 §§,

2. meddelanden till socialnämnden enligt 4 §, och
3. avstängningsåtgärden. *Lag (2018:1448)*.

6 § Har upphävts genom *lag (2018:1448)*.

Avbrytande av överföring av el av elsäkerhetsskäl m.m.

7 § Innehavaren av nätkoncession får avbryta överföringen av el för att vidta åtgärder som är motiverade av elsäkerhetsskäl eller för att upprätthålla en god drift- och leveranssäkerhet.
Avbrottet får inte i något fall pågå längre än åtgärden kräver.

Om innehavaren av nätkoncession kan förutse annat än kortvariga avbrott i överföringen, skall konsumenten underrättas i god tid före avbrottet. Konsumenten skall underrättas personligen eller, om det är lämpligt, genom anslag.

Skadestånd vid avbruten överföring av el

8 § Avbryts överföringen av el på grund av konsumentens försummelse utan att förutsättningarna i 3 och 4 §§ är uppfyllda, har konsumenten rätt till ersättning för skada av nätkoncessionshavaren.

Har överföringen av el avbrutits på begäran av elleverantören, skall denne, i stället för koncessionshavaren, ersätta konsumenten för den uppkomna skadan.

9 § Om innehavaren av nätkoncession inte har underrättat konsumenten enligt 7 § andra stycket, har konsumenten rätt till ersättning för skada av koncessionshavaren.

10 § Om överföringen av el avbryts utan att det beror på konsumentens försummelse och utan att det finns rätt att avbryta överföringen enligt 7 § första stycket, har konsumenten rätt till ersättning för skada av nätkoncessionshavaren om inte denne visar att avbrottet beror på ett hinder utanför hans kontroll som han inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följder han inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Beror avbrottet på någon som koncessionshavaren har anlitat för att utföra underhåll, reparation eller liknande arbete, är koncessionshavaren fri från skadeståndsskyldighet endast om också den som han har anlitat skulle vara fri enligt första stycket.

11 § Skadestånd enligt 8-10 §§ omfattar ersättning för utgifter och inkomstbortfall samt annan förlust på grund av avbrottet.

Om skyldigheten att utge skadestånd skulle vara oskäligt betungande med hänsyn till den skadeståndsskyldiges ekonomiska förhållanden, kan skadeståndet jämkas efter vad som är skäligt.
Vid bedömningen skall även beaktas föreliggande försäkringar och försäkringsmöjligheter, den skadeståndsskyldiges förutsättningar att förutse och hindra skadan samt andra särskilda omständigheter.

12 § Konsumenten skall underrätta motparten om anspråk på ersättning inom två år från det att skadan inträffade. Gör han inte det, har han förlorat sin rätt till ersättning för den uppkomna skadan.

12 a § Bestämmelser om ansvar för skada som orsakas av el finns i elsäkerhetslagen (2016:732). *Lag (2016:733)*.

Uppgifter i avtal

13 § Ett avtal mellan en konsument och en elleverantör om leverans av el i konsumentens uttagspunkt ska innehålla uppgifter om

1. elleverantörens namn, adress, telefonnummer och webbplats,
2. elleverantörens åtagande gentemot konsumenten,
3. när avtalet träffas och vid vilken tidpunkt elleverantören planerar att överta leveranserna till konsumenten,
4. var konsumenten kan finna information om elleverantörens priser och övriga villkor,
5. villkoren för fakturering och betalning,
6. den tid som avtalet löper eller om det löper tills vidare,
7. vad som gäller avseende förlängning av ett avtal som löper under viss tid,
8. villkoren för uppsägning av avtalet,
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, och
11. hur elleverantören på sin webbplats samt på begäran på annat sätt tillhandahåller den ytterligare konsumentrelaterade information som anges i 18 §.

Information om avtalsvillkoren och uppgifterna enligt första stycket ska lämnas till konsumenten innan avtalet ingås eller bekräftas. *Lag (2016:914)*.

14 § Ett avtal mellan en konsument och en nätkoncessionshavare ska innehålla uppgifter om

1. nätkoncessionshavarens namn, adress, telefonnummer och webbplats,
2. nätkoncessionshavarens åtagande gentemot konsumenten,
3. när avtalet träffas,
4. var konsumenten kan finna information om nätkoncessionshavarens priser och övriga villkor,
5. villkoren för fakturering och betalning,
6. villkoren för uppsägning av avtalet,
7. villkoren för ersättning om nätkoncessionshavaren inte uppfyller sitt åtagande enligt avtalet, och
8. hur nätkoncessionshavaren på sin webbplats samt på begäran på annat sätt tillhandahåller den ytterligare konsumentrelaterade information som anges i 18 §.

Lag (2011:712).

Betalningssätt

15 § En elleverantör får inte missgynna en konsument endast på grund av det betalningssätt konsumenten har valt.

Om en nätkoncessionshavare tillämpar ett system med förskottsbetalning för konsumenter, ska detta vara skäligt.
Lag (2014:270).

Ändrade avtalsvillkor

16 § En elleverantör som avser att ändra villkoren för ett avtal som löper tills vidare med en konsument ska underrätta konsumenten om ändringen. Underrättelse ska ske genom ett särskilt meddelande till konsumenten. Av meddelandet ska det framgå att konsumenten har rätt att säga upp avtalet.

De nya villkoren får inte börja tillämpas förrän tidigast två månader efter det att meddelandet har skickats.
Lag (2011:712).

Prishöjningar

17 § När en prishöjning har skett ska konsumenten underrättas om detta i den nästkommande fakturan från elleverantören. Det ska framgå när prisändringen trädde i kraft och hur priset ändrats. *Lag (2011:712)*.

Information om konsumentens rättigheter

18 § Elleverantörer och nätkoncessionshavare som träffar avtal med konsumenter ska på sina webbplatser lämna tydlig information om
1. konsumentens rättigheter,
2. hur konsumenten ska gå till väga för att lämna klagomål,
3. vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning, och
4. oberoende användarrådgivning, där konsumenterna kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler.

På konsumentens begäran ska informationen lämnas på annat sätt.

Elleverantörer och nätkoncessionshavare ska på eller i samband med fakturor till konsumenter och, i de fall som anges i första stycket 1-3, i reklam som vänder sig till konsumenter antingen lämna den information som följer av första stycket eller hänvisa till att informationen finns på webbplatsen och på begäran tillhandahålls på annat sätt.
Lag (2014:270).

Byte av elleverantör

19 § Ett byte av elleverantör ska genomföras utan särskild kostnad för konsumenten.

Vid byte av elleverantör ska konsumenten få en slutfaktura inom sex veckor från den dag då den frånträdande elleverantörens leverans upphörde. *Lag (2011:712)*.

Hantering av klagomål

20 § Elleverantörer och nätkoncessionshavare ska ha fastställda rutiner för hanteringen av klagomål från konsumenter. *Lag (2011:712)*.

Installation av nya mätare

21 § Nätkoncessionshavare ska se till att konsumenterna får lämplig information i samband med installation av nya mätare.

Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer får meddela föreskrifter om skyldigheterna enligt första stycket. *Lag (2014:270)*.