



VB Elnäts kundlöften **PRIVAT**

VB Elnäts kundlöften

Vår vision är att du som är kund hos oss ska vara hundra procent nöjd. Med våra kundlöften sätter vi press på oss själva och säkerställer en hög servicenivå. Det ger våra kunder bättre villkor än vad ellag och avtalsvillkor kräver.



LEVERANS

Du ska ha tillgång till el dygnet runt.

3



SERVICE

Det ska vara enkelt att vara kund.

5



MILJÖ

Vi skapar elnät för ett hållbart samhälle.

7



ALLMÄNNA VILLKOR

Allmänna villkor för våra kundlöften.

8



Leverans

KOMPENSATION VID STRÖMAVBROTT

Vi arbetar kontinuerligt med att förebygga strömavbrott. I de fall strömavbrott ändå inträffar gör vi allt för att begränsa avbrottstiden. Om vi inte lyckas att ge ditt hushåll elen tillbaka inom 6 timmar så kompenserar vi dig.

När du har haft strömavbrott i minst 6 timmar får du 300 kronor i kompensation. Har du haft strömavbrott i minst 12 timmar får du istället den lagstadgade avbrottsersättningen.

Kompensationen får du i form av ett avdrag på en kommande faktura cirka 2–3 månader efter strömavbrottet, beroende på hur ofta du får dina fakturor. Om du inte har fått din kompensation efter 6 månader får du dröjsmålsränta på kompensationssumman enligt räntelagen, 3§. Ränta beräknas från första dagen 6 månader efter den månad då avbrottet ägde rum. För att ha rätt till kompensation ska strömmen vara antingen helt eller delvis avbruten (så kallat fasfel) under en sammanhängande period på minst 6 timmar.

Du kan även ha rätt till skadestånd för eventuella skador i samband med strömavbrott oavsett längd.

RÄTT SPÄNNINGSNIVÅ

Vi arbetar för att alla ska ha god spänningskvalitet i vårt elnät. Om vi konstaterar felaktigheter i spänningsnivån åtgärdar vi detta så fort vi kan. Har vi inte åtgärdat problemet inom 6 månader från det att vi tog emot din anmälan, behöver du inte betala någon fast abonnemangsavgift från och med månad 7 och fram till dess att problemet är löst.

För att avgöra om spänningsnivån uppfyller god spänningskvalitet följer vi föreskrift EIFS 2013:1. Matningsspänningen $U_n=230V$ får variera ± 10 procent (207–253V). Västerbergslagens Elnät konstaterar om föreskriften uppfylls.

Om vi konstaterat att elnätet håller god spänningskvalitet, men att du har en utrustning som inte är CE-märkt eller klarar gängse spänningsnormer utgår ingen kompensation. I fall då vi konstaterat att elnätet har för låg spänningsnivå men att ditt abonnemang har överskridits, och därmed orsakat den låga spänningsnivån, så utgår heller ingen kompensation.

Löftet omfattar inte strömavbrott.

För att vi ska kunna göra elkvalitetsutredningen avseende din spänning på bästa sätt behöver du ge oss den information som är nödvändig för utredningen. Kundlöftet gäller inte då kund förorsakar fördröjning i hanteringen av ärendet.



SNABB INFORMATION VID STRÖMAVBROTT

Telefonnummer för felanmälan har öppet dygnet runt och vi uppdaterar snabbt alla informationskanaler. Du kan få aktuell information om strömavbrott via sms, talsvar, vbenergi.se och e-post.

På Mina sidor, vbenergi.se/Minasidor, anmäler du dig till utskick om planerade och akuta strömavbrott via e-post och sms. Planerar vi ett strömavbrott för att göra underhåll och reparation av elnätet, och din anläggning är berörd av strömavbrottet, får du alltid skriftlig information hemskickad till dig 5 dagar innan avbrottet ska göras.

Avisering om akuta strömavbrott via sms, e-post, på vbenergi.se samt i talsvar är kopplad till det område som drabbats och är därför inte anläggningsspecifik.

Vi får inte automatiskt larm om avbrott på de ledningar som är närmast kunden, s.k. lågspänningsavbrott. Det är därför viktigt att kunder som har strömavbrott ringer och felanmäler till oss på 020-98 70 00.

Informationstjänsterna om strömavbrott är kostnadsfria tjänster för dig som kund. Aviseringarna, eller uteblivna aviseringar, kan inte användas som grund eller bevis i tvister eller anspråk mot Västerbergslagens Elnät AB. Bedömningar för sådana anspråk görs med underlag från särskilda drift- och mätinsamlingssystem. Vi utvecklar kontinuerligt våra informationstjänster för att förenkla tillvaron för kunder som drabbas av strömavbrott.



Service

ANSLUTNING TILL ELNÄTET VID UTLOVAD TIDPUNKT

När du vill göra en ny anslutning till elnätet och arbetet blir klart senare än utlovat datum kompenserar vi dig med 10 procent av anslutningsavgiften.

Begär du en offert från oss om ny anslutning, 16-63 Ampere, till elnätet får du offerten inom 10 arbetsdagar. I offerten får du en utlovad leveranstid. Överskrids detta datum drar vi av 10 procent på anslutningsavgiften. Vårt utlovade färdigdatum, och därmed kundlöfteskompensationen, gäller när vi är färdiga med vårt arbete till din tomtgräns. Arbetet på din fastighet sköts av din elinstallatör. Vill du att elen kopplas in senast färdigdatum måste vi få en komplett färdiganmälan från din elinstallatör senast 5 vardagar före detta datum.

För en anslutning som kräver utbyggnad av elnätet kan kundlöfteskompensation inte begäras. Detta på grund av att vi behöver söka marktillstånd och bygglov för att göra utbyggnad och anslutning och har svårt att ange ett datum för när detta kommer att vara beviljat.

ANSLUTNING AV EGENPRODUCERAD EL

Om du vill producera egen el ansluter vi dig gärna till vårt elnät. Du får en offert på anslutningen inom 2 veckor. För att kunna mäta både elanvändning och utmatning av el på elnätet byter vi kostnadsfritt ut din elmätare. Din nya elmätare sätter vi upp hos dig inom 2 veckor från det att vi fått färdiganmälan från din elinstallatör.



SNABB OCH PERSONLIG SERVICE

Det ska vara enkelt att vara kund hos oss. Därför har vi dedikerad personal som hjälper dig med alla slags elnätsfrågor. Vår Kundservice svarar gärna på dina frågor och på Mina Sidor kan du utföra självbetjäningstjänster dygnet runt.

Vår lokala servicepersonal löser ditt ärende i dialog med dig och ger dig rådgivning om din anläggning, din elanvändning och din elmätare. Vid behov kan vi även besöka dig på plats. Kontakta vår Kundservice så hjälper de dig vidare. Vi återkommer till dig inom 5 arbetsdagar efter din anmälan.

ERSÄTTNING VID PRODUKTSKADA PÅ GRUND AV ELFEL

Skadas dina elektriska apparater av oss ersätter vi dig bättre än de allmänna avtalsvillkoren anger. Vi minskar inte ersättningen för skadan med 3 500 kronor som lagen säger.

För dig betyder det att vi är bättre än vad Ellagen kräver eftersom vi inte tillämpar avdraget på 3 500 kronor vid ersättning av elskada. Det gör att du blir bättre kompenserad om olyckan har varit framme och någon elektrisk apparat skadats på grund av fel i elnätet eller elöverföringen.



Miljö

VI SKAPAR ELNÄT FÖR ETT HÅLLBART SAMHÄLLE

Vår vision är att skapa elnät för ett hållbart samhälle. Vi arbetar med konkreta miljömål som innebär mindre miljöpåverkan och bättre resursutnyttjande.

Miljömål

VB Elnät är miljöcertifierad enligt ISO 14001 sedan 2003. Det innebär att vi har ett strukturerat arbetssätt för att nå konkreta miljömål.

Minskad klimatpåverkan från vår verksamhet

Vi minskar resandet i verksamheten genom att i allt högre grad använda fjärrövervakning, automation och nya kommunikationsmetoder. Vi installerar utrustning fri från växthusgaser när sådan finns på marknaden och det är tekniskt möjligt att använda.

Effektivare energianvändande

Våra kunder kan kostnadsfritt följa sin elanvändning, för att kunna agera mer energieffektivt. Vi arbetar aktivt med att minska energianvändningen i vårt elnät.

Minskad kemikalieanvändning och bättre resursutnyttjande

Vi arbetar aktivt med att utvärdera kemikalier och finna alternativa metoder och material för att minimera vår miljöpåverkan. Vi hanterar våra resurser varsamt och återvinner eller utvinner energi ur uttjänt utrustning.



Allmänna villkor

FÖR VÅRA KUNDLÖFTEN – PRIVAT

Kundlöftena för privatkunder gäller från och med 2014-11-01 till dess att annat meddelas. Löftena för privatkunder gäller inte retroaktivt d.v.s. inte i något avseende före 2014-11-01. Västerbergslagens Elnät AB:s (VB Elnät) kundlöften är inte avtalsvillkor utan är frivilliga och ensidiga åtaganden som går utöver våra skyldigheter enligt de allmänna avtalsvillkoren som tillämpas inom elbranschen. Därför förbehåller vi oss också rätten att ändra och/eller avsluta våra kundlöften. Ändringar i gällande kundlöften aviseras på vbenergi.se minst en månad innan ändringen träder i kraft. Kundlöften gäller enbart för de kunder som är anslutna till VB Elnäts lokalnät, har giltigt nätavtal och som har fullföljt sina åtaganden enligt avtalet, alternativt har fullföljt sina åtaganden som blivande kund.

VB Elnäts kundlöften inskränker inte kunds rättigheter som framgår av författning, avtalsvillkor eller rättspraxis.

Kundlöftenas förhållande till varandra

För privatkunder gäller att två eller flera kundlöften kan infrias vid ett och samma tillfälle.

Utebliven kompensation

Om kund anser sig vara berättigad till kompensation i enlighet med kundlöften men inte fått kompensation, ska kund anmäla detta till oss inom 12 månader från det att villkoren för ett löfte är uppfyllda för att behålla sin rätt till kompensation.

Kompensation och moms

Kompensationsbelopp för privatkunder inkluderar lagstadgad moms.

Löftenas förhållande till kund och anläggning

Löftena är, då det är tillämpligt, knutna till specifik anläggning. Kundens rätt till kompensation knyts till anläggning genom giltigt avtal/abonnemang för anläggningen. Om kunden begär extra tjänster, till exempel mätarprovning, får kunden stå för kostnaden.

Kundlöftenas giltighet

Rätten till kompensation gäller endast kund som enligt Ellagen är elanvändare samt är ansluten till VB Elnäts elnät. Med elanvändare avses de konsumenter som tar ut el för sin egen förbrukning.

Kundlöften där vi lovar att återkomma inom en viss tidsperiod berättigar inte till ekonomisk kompensation om vi inte håller tiden.

Kompensation utges inte till elanvändare som var fränkopplade då avbrottet påbörjades. För elanvändare med förfallna fordringar kan dessa fordringar kvittas mot kompensationen och det utbetalda beloppet därmed reduceras alternativt utgå. Denna möjlighet till kvittning gäller inte tvistiga fordringar.

ALLMÄNNA VILLKOR FORTS.

Enligt Ellagen har en kund inte rätt till kompensation om avbrottet beror på kundens försumelse eller om avbrottet gjorts för att vidta åtgärder av elsäkerhetsskäl, eller för att upprätthålla god drift- och leveranssäkerhet. Enligt Ellagen har kunden inte heller rätt till kompensation om avbrottet ligger utanför vårt kontrollansvar eller om avbrottet beror på stamnätsfel.

Kompensationen får jämkas om arbetet med att få igång överföringen av el har försenats för att inte utsätta arbetstagarna i fält för betydande risker.

Kompensationen, till följd av löftet, hindrar inte en kund från att få skadestånd för eventuella skador i samband med elavbrott. Rätten till skadestånd är reglerad i Ellagen. Kundlöfteskompensationen jämkas inte vid ett skadestånd. Vid minst 12 timmars avbrott utgår enbart avbrottsersättning enligt Ellagen (dvs. man får inte både kompensation enligt kundlöftena och lagstadgad avbrottsersättning).

[Kundlöftena gäller inte:](#)

- ▶ Då kund själv orsakat elavbrott.
- ▶ Vid brister på och inom egen anläggning samt felaktigt installerade och/eller inte (el-)godkända apparater.
- ▶ Om de nu gällande allmänna avtalsvillkoren inte är uppfyllda.
- ▶ Om fullgörandet väsentligt försvåras till följd av hinder som VB Elnät inte råder över. Som hinder räknas krig, myndighetsbeslut, störningar i allmänna transportväsendet, extrema väderleksförhållanden eller annan händelse av exceptionell karaktär som väsentligt inverkar på kundlöftenas fullgörande och som vi inte kunnat förutse och vars menliga inverkan vi inte rimligen kunnat undanröja.