

Vid klagomål från Ronneby Miljö & Tekniks kunder

Vi på Ronneby Miljö & Teknik hoppas naturligtvis att du ska vara nöjd med oss, men ibland blir det fel och du vill lämna in ett klagomål till oss. När du vill klaga vänder du dig i första hand till vår kundtjänst på 0457-61 88 15, eller så fyller du i formuläret som ligger under fliken Kundtjänst på vår sida. Du kan också skicka e-post till: info@miljoteknik.ronneby.se. Vi kommer göra vårt bästa för att hantera ditt klagomål så att du blir nöjd.

Om du inte känner dig nöjd efter kontakten med oss så har du möjlighet att vända dig till Konsumenternas energimarknadsbyrå. Den kan liknas vid elbranschens ARN (Allmänna reklamationsnämnden) och här har du ofta möjlighet att få svar och kommentarer på ditt klagomål snabbt. Självklart kan du också vända dig till ARN för att få ditt klagomål prövat. Miljöteknik följer alltid Konsumenternas Elrådgivningsbyrås och ARN:s rekommendationer.

Gäller ditt klagomål priser och villkor för anslutning till vårt elnät kan du vända dig till Energimarknadsinspektionen. De ska fatta beslut inom två månader efter anmälan. Beslutet innebär en bedömning av om Energimarknadsinspektionen skall gå vidare med ärendet.

Ellagen innehåller ett särskilt kapitel, kapitel I I, som är viktigt för dig som konsument.

Konsumentens rättigheter enligt Ellagen, kapitel I I

1 § Detta kapitel gäller överföring och leverans av el till konsument. 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 får avbrytas, om konsumenten försummar sina skyldigheter och försummelsen utgör ett väsentligt avtalsbrott.

Innan överföringen avbryts skall konsumenten uppmanas att inom viss skälig tid vidta rättelse och, i annat fall än som avses i 4 §, underrättas om att överföringen annars kan avbrytas. Sker rättelse får överföringen inte avbrytas.

Om omständigheterna ger anledning att befara att ett avbrott skulle medföra ej obetydlig personskada eller omfattande sakskada, får överföringen inte avbrytas. Det gäller dock inte om konsumenten handlar otillbörligt.

4 § Om avtalsbrottet består i att konsumenten försummat att betala för överföring eller leverans av el gäller, utöver vad som anges i 3 §, att konsumenten sedan tiden för rättelse gått ut skall uppmanas att betala inom tre veckor från det att han har delgetts uppmaningen och en underrättelse om att överföringen annars kan avbrytas. Ett meddelande om den uteblivna betalningen skall samtidigt lämnas till socialnämnden i den kommun där konsumenten får el överförd.

Sker betalning eller är fordringen tvistig får överföringen inte avbrytas. Överföringen får inte heller avbrytas om socialnämnden inom den tid som anges i första stycket skriftligen har meddelat den som lämnat underrättelsen att nämnden tar på sig betalningsansvaret för skulden.

5 § Innehavaren av nätkoncessionen och elleverantören har rätt till skälig ersättning av konsumenten för kostnader som föranleds av åtgärder som nämns i **3** och **4 §** .

6 § Underrättelser och meddelanden som avses i **4 § första stycket** skall lämnas enligt formulär som fastställs av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer.

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.

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 elleverantör eller en nätkoncessionshavare tillämpar ett system med förskottsbetalning för konsumenter, ska detta vara skäligt och grundat på den förväntade förbrukningen. 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, och
3. vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning.
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 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 (2011:712).

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).

Energi- och klimatrådgivning bedrivs i alla Sveriges kommuner. Inriktningen på rådgivningen är opartisk, kostnadsfri samt teknikneutral och riktar sig till privatpersoner och organisationer/föreningar.

Energi- och klimatrådgivningen syftar till att främja en effektiv och miljöanpassad användning av energi och minska energianvändningens klimatpåverkan samt bidra till att de av riksdagen antagna energi- och klimatpolitiska målen uppnås.

Ronneby Kommuns Energirådgivare finns på Plan- och Byggenheten och heter Kjell Sabel,
tel: 0457-61 82 21