

## Ersättning vid avbrott

Tack vare att vi har ett modernt och väl underhållet elnät har vi ytterst sällan långvariga avbrott. Men skulle du som kund bli helt utan el under en sammanhängande period om minst tolv timmar har du rätt till ersättning.

Då handlar det om en minskning av den årliga nätavgiften med 12,5 procent, dock lägst 2 procent av prisbasbeloppet avrundat till närmast högre hundratal kronor. Drabbas du av tjugofyra timmars avbrott eller mer, stiger ersättningen med 25 procent för varje påbörjad tjugofyrtimmarsperiod. Dock högst 300 procent av din beräknade årliga nätkostnad.

Avbrottsersättningen är exklusive skatt och moms.

### Vilka omfattas av avbrottsersättning?

Ersättningen omfattar alla kunder som har anläggningar anslutna till vårt elnät. För att få ersättning måste du som kund ha uppfyllt dina åtaganden enligt de allmänna avtalsvillkoren för abonnemanget.

### När gäller avbrottsersättning?

Avbrottsersättning gäller om 12-timmarsvillkoret är uppfyllt, mätt från den tidpunkt som du anmälde avbrottet fram till dess att elen kom tillbaka. Vid omfattande elavbrott som berör många kunder och där information har gått ut i massmedia eller på annat sätt blivit offentliggjord, behövs ingen felanmälan.

### Avbrottsersättning gäller inte

Avbrottsersättning gäller inte när vi inte råder över situationen. Sådana situationer är till exempel sabotage, krig, myndighetsbeslut, störningar i allmänna transportväsendet eller annan händelse av exceptionell karaktär som vi inte kunnat förutse och vars effekter vi inte rimligen kunnat undanröja. Vi betalar heller inte ut ersättning om avbrottet beror på elanvändarens försummelse.

### Hur räknas tiden för avbrottet?

Om elen kommer tillbaka enstaka stunder (kortare än två timmar) under ett avbrott som pågår under en lång tid, räknas det inte som återställd leverans.

### Hur får du avbrottsersättning?

Du får en minskning av den fasta elnätkostnaden på en kommande faktura, inte senare än sex månader från utgången av den månad då vi fick eller borde ha fått kännedom om avbrottet. Om detta inte sker kan du som kund kräva avbrottsersättning från oss som elnätsbolag. Det ska göras inom två år från det att strömavbrottet upphörde. På [Energimarknadsbyråns hemsida](#) hittar du en mall som kan användas för att begära avbrottsersättningen.

| Avbrottsperiod i timmar | Avbrottsperiod i dygn | Ersättning i procent av beräknad årlig elnätkostnad | * Minimibelopp i kronor |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------|
| > 12-24 h               | > 0,5 dygn            | 12,5 %                                              | 1 000 kr                |
| > 24-48                 | > 1                   | 37,5                                                | 2 000 kr                |
| > 48-72                 | > 2                   | 62,5                                                | 3 000 kr                |
| > 72-96                 | > 3                   | 87,5                                                | 4 000 kr                |
| > 96-120                | > 4                   | 112,5                                               | 5 000 kr                |
| > 120-144               | > 5                   | 137,5                                               | 6 000 kr                |
| > 144-168               | > 6                   | 162,5                                               | 7 000 kr                |
| > 168-192               | > 7                   | 187,5                                               | 8 000 kr                |
| > 192-216               | > 8                   | 212,5                                               | 9 000 kr                |
| > 216-240               | > 9                   | 237,5                                               | 10 000 kr               |
| > 240-264               | > 10                  | 262,5                                               | 11 000 kr               |
| > 264-288               | > 11                  | 287,5                                               | 12 000 kr               |
| > 288                   | > 12                  | 300                                                 | 13 000 kr               |

\* Observera att maximal ersättning dock alltid är högst 300 % av kundens beräknade årliga elnätstkostnad. Ersättningen kan därmed bli lägre än vad som framgår av kolumnens minimibelopp.