

Information om ersättning i samband med strömavbrott

Den 1 januari 2006 infördes ett antal bestämmelser i ellagen som innebär att du som kund under vissa förutsättningar har rätt till ersättning för strömavbrott som varat längre än tolv timmar. Avbrottsersättningen fungerar som en ersättning för den uteblivna elöverföringen. Du behöver normalt inte ansöka om avbrottsersättningen, pengarna utbetalas automatiskt inom sex månader. Om du inom denna period ändå inte fått någon ersättning, bör du dock kontakta oss.

Vem har rätt till avbrottsersättning från oss?

Elanvändaren måste vara ansluten till Skellefteå Krafts elnät. Strömavbrottet skall ha varat mer än tolv timmar och varit sammanhängande. Avbrottet anses vara avhjälpt om elöverföringen fungerat oavbrutet i minst två sammanhängande timmar efter avbrottet.

När och hur betalas avbrottsersättningen ut?

Avbrottsersättningen skall betalas ut senast sex månader efter det att Skellefteå Kraft fått kännedom om avbrottet. Ersättningen betalas ut via din elfaktura. Om du inte fått avbrottsersättning och inte gjort anspråk på ersättning från oss inom två år från det att avbrottet upphörde, går rätten till ersättning förlorad.

När utgår inte avbrottsersättning?

Avbrottsersättning utgår inte om avbrottet beror på kundens försummelse, eller om överföringen av el avbryts för att vidta åtgärder som är motiverade av elsäkerhetsskäl eller för att upprätthålla en god drift- och leveranssäkerhet. Ingen ersättning utgår heller om avbrottet ligger utanför nätbolagets så kallade kontrollansvar eller om avbrottet beror på fel i stamnätet.

Avbrottsersättning utgår inte heller om kunden varit delvis strömlös, så kallat fasfel, eller om kunden varit fränkopplad då avbrottet påbörjades.

Skadestånd

Om du haft utgifter som avbrottet orsakat kan du få ersättning för dessa. För att få rätt till skadestånd krävs, att du som kund kan påvisa de utgifter du haft och de skador du lidit av strömavbrottet. Du är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att begränsa din skada. Vi behandlar varje skadestandsärende individuellt efter skriftlig anmälan. Om du erhåller avbrottsersättning, vid samma avbrott, skall denna avräknas från skadeståndet.

Vägledning och möjlighet att pröva

För att få vägledning om exempelvis jämkning av avbrottsersättning eller om undantag kan tillämpas gäller, kan man vända sig till exempelvis Konsumenternas Elrådgivningsbyrå eller till kommunal konsumentvägledare. Om man vill få ett beslut om avbrottsersättning prövat kan man vända sig till Allmänna reklamationsnämnden eller till allmän domstol.

Mer information

Ring vår kundservice 0910-77 25 50.

Hur stor är avbrottsersättningen?

Ersättning i % av beräknad årlig nätkostnad i kronor *)
Avbrottsperiod i timmar och dygn, minimibelopp

Avbrottsperiod i timmar	Avbrottsperiod i dygn	Ersättning i % av beräknad årlig nätkostnad	Minimibelopp i kronor
> 12 – ≤ 24 timmar	(> 0,5 dygn)	12,5 %	900 kr
> 24 – ≤ 48 timmar	(> 1 dygn)	37,5 %	1 800 kr
> 48 – ≤ 72 timmar	(> 2 dygn)	62,5 %	2 700 kr
> 72 – ≤ 96 timmar	(> 3 dygn)	87,5 %	3 600 kr
> 96 – ≤ 120 timmar	(> 4 dygn)	112,5 %	4 500 kr
> 120 – ≤ 144 timmar	(> 5 dygn)	137,5 %	5 400 kr
> 144 – ≤ 168 timmar	(> 6 dygn)	162,5 %	6 300 kr
> 168 – ≤ 192 timmar	(> 7 dygn)	187,5 %	7 200 kr
> 192 – ≤ 216 timmar	(> 8 dygn)	212,5 %	8 100 kr
> 216 – ≤ 240 timmar	(> 9 dygn)	237,5 %	9 000 kr
> 240 – ≤ 264 timmar	(> 10 dygn)	262,5 %	9 900 kr
> 264 – ≤ 288 timmar	(> 11 dygn)	287,5 %	10 800 kr
Mer än 288 timmar	(> 12 dygn)	300,0 %	11 700 kr

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

Jämkning

Ersättningen kan enligt ellagen jämkas efter vad som anses skäligt, om arbetet med att få igång överföringen av el har behövt försenas för att inte utsätta arbetstagarna för betydande risker. Ersättningen kan även jämkas med hänsyn till nätföretagets ekonomiska förhållanden.