

Rekommenderade av Finsk Energiindustri rf

## Elleveransvillkor (ELV 2024)

### Innehåll:

- A. Allmänt, ingående av elleveransavtal och förutsättningar för tjänsten
- B. Mätning, fakturering och avbrytande av elleveransen
- C. Dröjsmål och fel i elleveransen, skadestånd och standardersättning
- D. Ändring av avtalsvillkor, överföring och upphörande av avtal, kundservice och avgörande av tvister

### A. Allmänt, ingående av elleveransavtal och förutsättningar för tjänsten

#### 1. Tillämpningsområde och definitioner

- 1.1. Dessa allmänna avtalsvillkor, *elleveransvillkoren* (villkoren, förkortas ELV 2024) tillämpas på elleverans till elanvändare som är ansluten till distributionsnätet.
- 1.2. Med elleverans avses en samling tjänster som omfattar både minutförsäljningen av el (elenergi) till elanvändaren och den elnätstjänst som eldistributionen förutsätter. Dessa villkor är en del av *elleveransavtalet* angående dessa tjänster. Elanvändaren kan vara ansluten till distributionsnätet direkt eller via ett internt elnät för en fastighet eller en motsvarande fastighetsgrupp. Som minutförsäljning av el anses försäljning av el via distributionsnätet direkt till elanvändarna.
- 1.3. Dessa villkor kan i tillämpliga delar även tillämpas på anslutning av elförbrukningsplatser som omfattar elproduktionsanläggningar, ifall eltilförseln till distributionsnätet är effektivt förhindrad med tekniska medel. Om det på elförbrukningsplatsen finns en elproduktionsanläggning som fungerar parallellt med distributionsnätet så att den producerade elen helt eller delvis kan matas in i distributionsnätet, skall särskilt avtal om nättjänstvillkoren för en sådan elproduktionsanläggning ingås.
- 1.4. *Distributionsnätet* är ett elnät vars nominella spänning är mindre än 110 kilovolt.
- 1.5. *Distributionsnätets innehavare (nätinnehavaren)* är en sammanslutning eller inrättning som har ett distributionsnät i sin besittning och som utövar tillståndspliktig elnätverksamhet.
- 1.6. Genom *anslutningsavtalet* avtalar kunden och nätinnehavaren om eldistributionsförbindelsen mellan *elförbruknings- eller elproduktionsplatsen* (t.ex. en fastighet, byggnad, ellagringsanläggning eller elproduktionsanläggning) och elnätet, anslutningspunkten och anslutningsavgiften.
- 1.7. *Anslutningspunkten* är en punkt (ägandegräns) mellan distributionsnätet och kundens elanläggningar om inte annat har överenskommit i anslutningsavtalet.
- 1.8. *Elförsäljaren (säljaren)* är en person, sammanslutning eller inrättning som säljer el. Vid elleverans enligt dessa villkor anskaffar säljaren nättjänsten av den nätinnehavare i vars geografiska ansvarsområde användarens elförbrukningsplats finns. Säljaren ansvarar enligt dessa villkor för nättjänsten gentemot användaren, även för de förpliktelser som enligt lagstiftningen tillhör nätinnehavaren.
- 1.9. Elanvändaren (*användaren*) är en person eller en sammanslutning som köper elleveransen av säljaren. Användaren använder elen i huvudsak själv. Användaren kan också vara en kund som anskaffar el genom en i sitt anslutningsavtal bestämd anslutningspunkt för andras förbrukning. Flera användare kan förbinda sig till ett elleveransavtal solidariskt, om avtalsparterna kommer överens om det.
- 1.10. Med *avtalsparter* avses i dessa villkor säljaren och användaren.
- 1.11. Då ett elleveransavtal gäller skall inget separat elnätavtal eller säljavgift för samma förbrukningsplats finnas.
- 1.12. Dessa avtalsvillkor är tillämpliga bara på sådan elleverans där säljaren säljer användaren hela dennas elbehov.
- 1.13. Om säljaren har ett betydande marknadsinflytande enligt elmarknadslagen i den nätinnehavarens ansvarsområde i vilket elförbrukningsplatsen finns och elförbrukningsplatsen är utrustad med huvudsäkring på högst 3x63 A eller elinköpet till elförbrukningsplatsen uppgår högst till 100 000 kWh per år har säljaren enligt 67 § i elmarknadslagen *leveransskyldighet* mot användaren.
- 1.14. En användare som är en fysisk person och som anskaffar el huvudsakligen för annat ändamål än för att utöva sin näring kallas i dessa villkor *konsument*.
- 1.15. Med *systemansvarig* avses en stamnätinnehavare som elmarknadsmyndigheten har påfört systemansvar.
- 1.16. En *oberoende aggregator* är en aggregator som inte är ansluten till kundens öppna leverantör. *Aggregering* är verksamhet som kombinerar laster eller elproduktion från flera nätanvändare för försäljning, köp eller auktionering på elmarknaden.
- 1.17. Med *elleveransprodukt* avses i dessa villkor en definition av den servicehelhet som används i elleveransen. Definitionen innehåller även uppgifter om avgifter som säljaren debiterar. Elleveransprodukten kan också kallas tariff. De elleveransprodukter som säljaren erbjuder finns

- upptagna i *produktprislistan*. Den gällande produktprislistan och en eventuell skild *serviceprislista (prislistorna)* finns tillgängliga på säljarens webbplats eller på annan separat överenskommen plats.
- 1.18. Med att sända ett meddelande, till exempel bekräftelse, meddelande om ändring av pris eller andra avtalsvillkor eller annat meddelande, avses i dessa villkor också elektronisk utsändning av meddelanden med samma innehåll. Metoderna för att skicka fakturan och avbrottsvarsel fastställs i punkterna 7.4 och 8.2. Användarens adress kan även vara exempelvis en e-postadress eller annan motsvarande individuell adress som användaren uppgger eller e-kommunikationstjänst som tillhandahålls av säljaren. Användaren ska också få veta att meddelandet finns på e-kommunikationstjänst och om det centrala innehållet i meddelandet på i förväg överenskommet sätt, t.ex. per e-post eller med ett textmeddelande. De meddelanden som nämns i denna punkt ska på konsumentens begäran kostnadsfritt skickas till konsumenten i pappersform. Säljaren ska innan elleveransavtal ingås klart och begripligt informera konsumenten om rätten till pappersbaserad kommunikation.
  - 1.19. Med *elektrisk utrustning* avses med elektricitet driven och för produktion, överföring eller mätning av elektricitet avsedd färdig anordning, installationsutrustning, sådan kombination av anordningar som tillhandahålls på marknaden som en funktionell enhet, komponent eller sammansatt inbyggnadsdel som är avsedd att byggas in i en apparat av slutanvändaren.
  - 1.20. Med *elanläggning* avses fast installation eller annan motsvarande funktionell helhet bestående av elektrisk utrustning och eventuellt andra anordningar, förnödenheter och konstruktioner, inbegripet *anläggningar för elproduktion (elproduktionsanläggningar)* som kan användas för att producera el och som fungerar parallellt med distributionsnätet.
  - 1.21. Med *fjärrmättningsapparat* avses fjärravläst apparatur eller en kombination av fjärravlästa apparater som mäter elförbrukningen per balansavräkningsperiod eller timme och registrerar uppgiften i apparaturens minne, så att uppgiften som registrerats kan läsas ur apparaturens minne via ett kommunikationsnät.
  - 1.22. *Balansavräkningsperiod* är den tidsperiod under vilken varje elmarknadsparter elbalans och balansavvikelsen fastställs på grundval av de verkställda köpen. Balansavräkningsperioden skall vara 15 minuter.
  - 1.23. Med ett *medel för distanskommunikation* avses telefon, post, television, datanät eller något annat medel som kan användas för ingående av avtal utan att parterna är samtidigt närvarande.
- ### 2. Ingående av elleveransavtal
- 2.1. Elleveransavtalet ingås mellan avtalsparterna antingen tillsvidare eller för viss tid.
  - 2.2. Elleveransavtalet kan ingås, då elförbrukningsplatsen i fråga har ett gällande anslutningsavtal. Om överföringen av ett anslutningsavtal i samband med en fastighetsaffär inte kan genomföras på grund av att anslutningen belastas av nätinnehavarens förfallna fordringar, är säljaren inte skyldig att påbörja elleveransen förrän nätinnehavarens förfallna fordringar på anslutningens ägare har betalats eller nätinnehavaren har godkänt att mottagaren av det överförda anslutningsavtalet övertar ansvaret för dem.
  - 2.3. För att elleveransen ska kunna påbörjas (d.v.s. att elen kopplas in åt användaren) och fortsättas, krävs förutom ett gällande elleveransavtal och anslutningsavtal för elförbrukningsplatsen även att användarens elförbrukningsplats och elanläggningar uppfyller av nätinnehavaren ställda enligt elmarknadslagen godtagbara tekniska krav på anslutande till nätet (närmare i kapitel 4).
  - 2.4. Elleveransavtalet kan ingås skriftligen, muntligen eller i elektronisk form.
  - 2.4.1. Elleveransavtalet måste ingås skriftligen om någondera avtalsparterna yrkar på det. Till elleveransavtalet ska bifogas länkar till eventuella service- och produktprislistor. Avtalsparterna kan även särskilt avtala om grunden för prissättningen av elförsäljningen, varvid produktprislistan inte bifogas till elleveransavtalet. En länk till en sparbar version av dessa villkor ska bifogas elleveransavtalet. Dessa avtalsvillkor ska på kundens begäran kostnadsfritt skickas till kunden skriftligen när avtalet ingås. Den nätinnehavare till vilken felanmälningar och andra meddelanden om nättjänsten ska göras, ska nämnas i elleveransavtalet, liksom speciella krav på elmätningen om elleveransavtalet enligt elmarknadslagen förutsätter sådana.
  - 2.4.2. Elleveransavtalet kan i enlighet med säljarens produkturval göras upp i elektronisk form.
  - 2.4.3. Om elleveransavtalet inte ingåtts skriftligen ska säljaren inom den tid som föreskrivs i elmarknadslagen sända användaren en avtalsbekräftelse (bekräftelse) till förbrukningsplatsens adress, till en annan adress som anges av användaren eller till någon annan överenskommen servicekanal. Bekräftelsen anger tidpunkten då elleveransavtalet träder i kraft och innehåller elleveransavtalets individuella villkor, länkar till eventuella service- och produktprislistor och en redogörelse för användarens minst tre veckors anmärkningsfrist enligt elmarknadslagen och en länk till en version av dessa villkor, som kan sparas. Dessa avtalsvillkor ska på kundens begäran kostnadsfritt skickas till kunden skriftligen i samband

- med avtalsbekräftelsen. Avtalsparterna kan även särskilt avtala om grunden för prissättningen av elförsäljningen, varvid produktprislistan inte bifogas till elleveransavtalet. Därutöver skall den nättjänstgörare som felanmälningar och andra meddelanden angående nättjänsten ska tillställas nämnas i bekräftelsen och likaså speciella krav på elmätningen om elleveransavtalet förutsätter sådana enligt lagstiftningen om elmarknaden.
- 2.4.4. Om elleveransavtalet ingås med en konsument med hjälp av ett medel för distanskommunikation, ska säljarens bekräftelse utöver vad som anges under 2.4.3 i tillämpliga delar även innehålla övrig information enligt 6 kap. 9 § i konsumentskyddslagen, inbegripet leverans- och övriga kostnader som inte ingår i totalpriset, villkor för betalning, information om konsumentens rätt att frånträda avtalet samt ångerblankett och -anvisning, om säljaren inte har lämnat dessa till konsumenten i varaktig form redan tidigare. Konsumenten har dock inte den i punkt 2.4.3 nämnda anmärkningsfrist på ett avtal som ingåtts per telefon när konsumenten efter telefonsamtalet har godkänt avtalet i enlighet med 6 kap. 12 a § i konsumentskyddslagen.
- 2.4.5. Ingående av ett elleveransavtal vid telefonsäljning mellan säljaren och konsumenten kräver att konsumenten har godkänt säljarens erbjudande skriftligt eller i annan varaktig form efter telefonsamtalet i enlighet med vad som närmare föreskrivs i 6. kap 12 a § i konsumentskyddslagen. Detta krav gäller inte när konsumenten på eget initiativ har kontaktat säljaren eller om säljaren har kontaktat konsumenten på dennes uttryckliga begäran.
- 2.4.6. Ett elleveransavtal som inte ingåtts skriftligen har trätt i kraft och fortgår med de villkor som nämnas i bekräftelsen, förutom i följande fall:
- Användaren meddelar säljaren inom tre veckor efter att bekräftelsen har sänts eller inom en i bekräftelsen nämnd tidsfrist, som är minst tre veckor efter sändningen, att han anser de i bekräftelsen nämnda eller förklarade villkoren avtalsstridiga. Under tiden mellan elleveransavtalets ingående och användarens meddelande tillämpas avtalsvillkoren i bekräftelsen om inte annat påvisas.
  - Konsumenten frånträder avtalet i enlighet med ångerrätten i samband med distans- och hemförsäljning enligt konsumentskyddslagen. Kommer en prestation konsumenten till godo när avtalet återgår, ska konsumenten betala säljaren en skälig ersättning för den nytta konsumenten erhållit. Priset bestäms enligt avtalsvillkoren i bekräftelsen om inte annat påvisas.
- 2.5. Avtalshandlingarna utgör innehållet i elleveransavtalet. Om innehållet i elleveransavtalet och de där nämnda handlingarna är motstridiga sinsemellan, tillämpas och tolkas handlingarna i följande ordning:
- 1) Individuella avtalsvillkor
  - 2) Prislistor
  - 3) Allmänna avtalsvillkor (dessa villkor).
- 2.6. Säljaren och användaren kan komma överens om ändringar i dessa villkor. Överenskommelsen kan dock inte avvika från dessa villkor till konsumentens nackdel eller till den del som gäller kapitel 12 i dessa villkor till användarens nackdel.
- 2.7. En användare som omfattas av elleveransskyldighet har rätt att byta elleveransprodukt som avtalats i ett tillsvidareavtal, med rimliga begränsningar som grundar sig på elleveransproduktens natur och som anges i produktprislistan. Utbytesbegränsningen kan gälla högst 12 månader. Det går inte att byta mot en produkt som ska dras in.
- 2.8. Tidsmässiga begränsningar i eltilförseln (och annan styrning av elanvändningen)
- 2.8.1. Användaren och säljaren kan i elleveransavtalet eller på annat sätt komma överens om ibruktagning, användning och upphävande av tidsmässiga begränsningar i eltilförseln (och annan styrning av elanvändningen) — med hjälp av nättjänstgörarens installationer och anordningar. De överenskomna begränsningarna ska definieras noggrant.
- 2.8.2. Om det är fråga om uppvärmning av en bostad huvudsakligen med direktverkande elvärme, kan sådant avtal inte ingås att värmeelementens spänningslösa tid skulle bli längre än 1,5 timmar åt gången och sammanlagt längre än 5 timmar i dygnet. Varje enskild spänningslös period ska åtföljas av en period med spänning, som är minst lika lång som den spänningslösa.
- 2.8.3. Begränsningar i tillgången på el (eller annan styrning), som användaren eventuellt tidigare har kommit överens om med nättjänstgöraren eller i ett elleveransavtal, fortsätter om inte användaren avtalar annat med säljaren. En användare skall separat meddela säljaren om han har kommit överens med nättjänstgöraren och oberoende aggregator om en begränsning i tillgången på el som inte är allmänt tillämpad i branschen.
- 2.8.4. Användaren kan inte framlägga krav mot säljaren på grund av begränsningar (eller styrning) som verkställs i enlighet med dessa villkor och individuellt avtal.
- 2.9. Användaren är skyldig att meddela om ändringar som påverkar elleveransavtalet och som rör exempelvis användaren, elförbrukningsplatsen, faktureringsadressen eller någon annan adress till vilken avtalsparterna har kommit överens om att säljaren sänder bekräftelser, meddelanden om prisändringar och andra meddelanden. Användaren är skyldig att meddela säljaren om ett aggregationsavtal med en oberoende aggregator.
- 3. Säkerhet eller förskott**
- 3.1. Då elleveransavtalet ingås har säljaren rätt att av en användare, som inte är en konsument, kräva säkerhet eller förskott för att de fordringar som grundar sig på elleveransavtalet kommer att betalas. Om elleveransavtalet ingås mellan samma avtalsparter bara på grund av byte av elförbrukningsplats eller uppsägning av elleveransavtalet utan samtidigt ändringar i elanvändning eller andra omständigheter, kan säkerhet krävas endast enligt 3.2.
- 3.2. När elleveransen har påbörjats har säljaren rätt att av en användare, som inte är en konsument, kräva säkerhet eller förskott för att de fordringar som grundar sig på elleveransavtalet kommer att betaldas om användaren i väsentlig mån har försummat sin betalningsskyldighet som grundar sig på elleveransavtal, elförsäljningsavtal eller nättavtal och betalningsskyldigheten inte med fog har gjorts stridig eller om det framgår av användarens kreditupplysningar att användaren är uppenbart oförmögen att klara av de avgifter som grundar sig på nättavtalet.
- 3.3. Säljaren kan av en konsument kräva en skälig säkerhet eller förskott när elleveransavtalet ingås och när elleveransavtalet är i kraft. När elleveransavtalet är i kraft kan säkerhet eller förskott krävas endast om konsumenten väsentligen har försummat betalningsskyldighet som hänför sig till avtalsförhållandet mellan avtalsparterna. Säljaren ska både när elleveransavtalet ingås och när elleveransavtalet är i kraft ha ytterst vägande skäl för att kräva säkerhet eller förskott. Ytterst vägande skäl är till exempel:
- konsumentens elleverans har avbrutits på grund av betalningsförsummelse;
  - säljaren har förfallna fordringar på konsumenten i anslutning till elleverans, elförsäljning eller nättjänst och fordringarnas belopp kan anses betydande i förhållande till den fakturerade elleveransens belopp; eller
  - det framgår av konsumentens kreditupplysningar att konsumenten är uppenbart oförmögen att klara av de avgifter som grundar sig på elleveransavtalet.
- 3.4. Vid ingående av ett elleveransavtal hävs avtalet med omedelbar verkan utan särskild anmälan, om säkerheten eller förskottet inte har betalats inom utsatt tid. Avtalet hävs även om elleveransen till elförbrukningsplatsen har påbörjats. Användaren är skyldig att betala avtalsenligt pris för den elleverans han använt innan avtalet hävdes. Säljaren har rätt att använda säkerheten eller förskottet för betalning av sina förfallna fordringar som härrör av elleverans eller elförsäljning eller tidigare elleverans eller elförsäljning till samma elförbrukningsplats, upplupna dröjsmålsräntor och skäliga indrivningskostnader. Om säljaren använder säkerheten eller förskottet eller en del av dem till att betala sina fordringar, har säljaren rätt att kräva att användaren kompletterar säkerheten eller förskottet till det belopp som nämnas i 3.7, om avtalsförhållandet fortgår.
- 3.6. Säljaren betalar ingen ränta på säkerheten eller förskottet.
- 3.7. Till sitt belopp kan säkerheten eller förskottet vara högst så stort som elleveransfakturan för tiden mellan faktureringsperiodens början och den tidpunkt då elleveransen avbryts (definierad enligt 8.1 — 8.5), om inte annat har avtalats med annan användare än en konsument eller användare som omfattas av elleveransskyldighet. Elleveransfakturan beräknas enligt användarens uppskattade elförbrukning. Uppskattningen kan beräknas enligt den period då elförbrukningen är som störst.
- 3.8. Säljaren återställer säkerheten till användaren då elleveransavtalet har upphört, omedelbart då sluffakturan är betald och användarens eventuella andra förpliktelser är fullgjorda. Om avtalet förblir i kraft ska säkerheten återställas senast två år (till en konsument ett år) efter att den har ställts. Säkerheten återställs inte medan avtalet är i kraft, om användaren sedan säkerheten ställts väsentligen har försummat sin betalningsskyldighet. Säkerheten eller en del därav återställs dock inte medan elleveransavtalet är i kraft eller när det upphör, om säljaren kan kräva att hela säkerheten eller en del därav används för att kvitta fordringar som härrör av användarens övriga giltiga och avslutade elförsäljnings- eller elleveransavtal samt upplupna dröjsmålsräntor och skäliga indrivningskostnader. Om användaren inte är en konsument eller inte omfattas av leveransskyldighet kan användaren och säljaren även avtala annat om återställandet av säkerheten. Förskottet används till att betala avgifter som förfaller under den tid som i denna punkt fastställs för återställande av säkerhet.
- 3.9. Om överlåtelse av säkerhet görs en skriftlig bekräftelse. Förskott kan också nämnas i avtalsbekräftelsen.
- 3.10. Säljaren har rätt att realisera den ställda säkerheten på det sätt som han finner bäst för betalning av sina förfallna fordringar.
- 3.11. I stället för att ställa säkerhet eller förskott kan användaren, som inte är en konsument, och säljaren komma överens om att de i elleveransavtalet bestämda avgifterna betalas i förskott. Om återvändo till sedvanligt betalningsschema gäller i tillämpliga delar vad som föreskrivs under 3.8.
- 4. Elektrisk utrustning**
- 4.1. Nättjänstgöraren kan inte genom att åberopa bestämmelserna i detta kapitel vägra att utveckla sitt nät så som elmarknadslagen förutsätter.
- 4.2. Användaren svarar för att hans elanläggningar uppfyller de tekniska krav på anslutning som nättjänstgöraren publicerat samt de eventuella systemtekniska krav som den systemansvariga har ställt upp.

- 4.3. Avtalsparterna ska se till att deras elinstallationer, elanläggningar och elektriska utrustning är i sådant skick som förutsätts i föreskrifter och bestämmelser. Elinstallationer, elanläggningar och elektriska utrustning får inte användas på sådant sätt att de orsakar distributionsnätet eller andra användare skada eller störningar. Även andra installationer och anläggningar samt utrustning inom avtalspartens ansvarsområde anses som avtalsparternas. Till säljarens ansvarsrets räknas nättinnehavarens eller dennes underleverantörs apparater. De installationer och anläggningar samt utrustning som tillhör sådan hyresgäst eller vidareköpare hos användaren som inte har ett elleveransavtal eller ett nätavtal med nättinnehavaren anses höra till användarens ansvarsrets.
- 4.4. Anläggningar och utrustning som producerar el får inte utan särskilt avtal kopplas till fastighetens elnät när fastighetens elnät är anslutet till distributionsnätet, innan säljaren (i praktiken nättinnehavaren) har gett tillstånd till inkoppling.
- 4.5. Elinstallationerna ska utföras, granskas och anslutas till nätet i enlighet med elsäkerhetslagstiftningen och föreskrifter och bestämmelser som utfärdats med stöd av den samt standarderna för branschen. Om standarder saknas, kan säljaren (i praktiken nättinnehavaren) ge anvisningar eller rekommendationer som grundar sig på internationell praxis och god sed för konstruktion och drift av elanläggningar, för anslutning av användarens anläggningar och utrustning till nätet.
- 4.6. Samma elanläggning kan inte vara en del av mer än en elförbrukningsplats samtidigt eller växelviss. Detta villkor gäller inte för elförbrukningsplatser och elproduktionsplatser med en nominell effekt på högst 100 kVa, vars mätning ordnas med nättinnehavarens samma elmätare i enlighet med lagstiftningen om mätning.
- 4.7. Elinstallationerna ska utföras på sådant sätt att avbrott i eltilförseln för en elförbrukningsplats inte påverkar eltilförseln för andra elförbrukningsplatser, om inte annat separat överenskommit. Detta villkor gäller inte för elförbrukningsplatser och elproduktionsplatser med en nominell effekt på högst 100 kVa, vars mätning ordnas med nättinnehavarens samma elmätare i enlighet med lagstiftningen om mätning.
- 4.8. Elförbrukningen eller elproduktionen på en elförbrukningsplats får inte överskrida den i elleveransavtalet för nättjänst eller anslutningsavtalet definierade maximala strömstyrkan (säkringsstorleken) eller den avtalade maximala effekten. Om det i elleveransavtalet har avtalats om en mindre maximal strömstyrka eller -effekt än i anslutningsavtalet, tillämpas den mindre maximala strömstyrkan eller -effekten. 4.9. Användaren ska anmäla anläggningar och utrustning enligt 4.9.1 och 4.9.2 nedan till säljaren (i praktiken nättinnehavaren) innan de tas i drift. Säljaren (i praktiken nättinnehavaren) ger på begäran användaren nödvändig information om nätets egenskaper.
- 4.9.1. Om det för nättörningar som användarens elanläggningar eller elektriska utrustning orsakar inte finns några på fallet tillämpliga standarder, utreder säljaren på användarens begäran huruvida anläggningen eller utrustningen kan anslutas till nätet i fråga. En begäran om utredning rekommenderas särskilt i följande fall:
- elanläggningens eller den elektriska utrustningens inkopplingsström är stor jämfört med huvudsäkringens storlek;
  - elanläggningen eller den elektriska utrustningens kopplas ofta in i nätet;
  - driften av elanläggningen eller den elektriska utrustningen förutsätter speciella åtgärder av nättinnehavaren eller säljaren; eller
  - elanläggningen eller den elektriska utrustningens orsakar betydande övertonsström.
- 4.9.2. Typiska anläggningar och elektriska utrustning som kräver en förhandsutredning är:
- Generatorer och annan utrustning som matar in spänning, energi eller kortslutningseffekt:
    - Bl.a. vind-, sol-, vatten- och bioenergi kraftverk,
  - Markvärmepumpar;
  - Apparater för kompensering av reaktiv effekt;
  - Svetsaggregat;
  - Kompressorer;
  - Större elektroniskt styrd utrustning; och
  - Större likriktare eller frekvensomformare
  - Servercentraler
  - Motor drift av olika slag, så som pumpstationer
  - Laddningsutrustning för elfordon
  - Energilagringsanläggningar
- 4.9.3. Apparater som startar ofta och kräver stor startström, så som pumpar, kompressorer och motorer, ska utrustas med en sådan begränsning av strömmen att användningen av dem inte överskrider den i anslutningsavtalet definierade maximiströmmen enligt anslutningsstorleken eller den avtalade maximeffekten. Om dessa värden är olika stora, bestäms elförbrukningens övre gräns av det mindre värdet.
- 4.10. Avtalsparterna är skyldiga att ersätta varandra för skada som orsakas av installationer som strider mot de föreskrifter, bestämmelser och skriftliga anvisningar som avses i de föregående punkterna (4.2 – 4.9), eller av felaktiga anläggningar eller felaktig utrustning eller driften av dessa, såsom skadan definieras i kapitel 11 och med de förutsättningar och begränsningar som nämns i samma kapitel. Användarens ansvar gäller även sådana skador som av nämnda skäl orsakas andra användare och

- som säljaren eller nättinnehavaren måste ersätta andra användare för. Användarens ersättningsskyldighet har dock begränsats på följande sätt:
- 4.10.1. Användaren är ersättningsskyldig bara om han kände till eller borde ha känt till de risker som hans installationer, anläggningar eller utrustning eller driften av dem eventuellt orsakar, med beaktande av hans sakkunskap, egenskaperna hos den utrustning, anläggning eller installation han använt och den information som säljaren eller nättinnehavaren eventuellt gett honom.
- 4.10.2. Då en elanläggning eller elektrisk utrustning är behäftad med ett fel eller en egenskap som användaren inte har kunnat märka, svarar användaren för eventuella skador och kostnader som en sådan elanläggning eller elektrisk utrustning eventuellt kan orsaka om han fortsätter att använda anläggningen eller utrustningen trots säljarens eller nättinnehavarens påpekande.
- 4.11. Avtalsparterna ska utan dröjsmål till varandra anmäla fel eller störning som de observerat i den andras elinstallationer, elanläggningar och elektriska utrustning. Avtalsparterna ska, efter att ha fått kännedom om anmälan, utan dröjsmål vidta åtgärder för att avhjälpa situationen. Om det anmälda felet eller den anmälda störningen inte omfattas av avtalspartens reparationskyldighet, ska avtalsparten meddela anmälaren sin uppfattning om vem som är ansvarig.
- 4.12. Om det fel eller den störning som användaren har anmält faller inom ramen för någon annans än säljarens reparationskyldighet, ska säljaren anmäla felet eller störningen till denna.
- 4.13. Om användarens elanläggningar eller elektriska utrustning stör andra elförbrukare elanvändning eller säljarens (i praktiken nättinnehavarens) mät- eller andra systems funktion, ska säljaren tillsammans med användaren fastställa hur skadan ska avhjälpas. Säljaren kan därvid till exempel begränsa driften av elanläggningen eller utrustningen till bestämda tider. Säljaren kan förbjuda användningen av elanläggningen eller utrustningen endast om det över huvud taget inte är möjligt att använda den utan betydande olägenhet för andra användare eller för säljarens (i praktiken nättinnehavarens) mät- eller andra system.
- 4.14. Om en elanläggning eller elektrisk utrustning som säljaren eller nättinnehavaren innehar är belägen i användarens utrymme eller på hans område, ska användaren utan dröjsmål bereda säljaren eller nättinnehavaren tillträde till elanläggningen eller den elektriska utrustningen för bl.a. underhåll, kontroll, felutredning och reparation, på sådant sätt som parterna kommer överens om, utan ersättning och oberoende av tid på dygnet.
- 4.15. Säljaren svarar inte för egenskaper hos användarens anläggningar eller utrustning, för att de åldras, slits eller går sönder, för deras kompatibilitet med distributionsnätet, med användarens eget nät eller med andra elanläggningar eller annan elektrisk utrustning i användarens nät eller för skador som orsakats av ovan nämnda omständigheter, om inte skadan har orsakats av ett sådant fel i elkvaliteten som avses i kapitel 11. Säljaren svarar inte heller för skador som orsakats av användarens installationer, anläggningar eller utrustning eller brister i skyddet av dem.
- 4.16. Om användaren till exempel på grund av sina anläggningars eller sin utrustnings känslighet behöver kvalitetsmässigt bättre el än vad den vanliga elleveransen erbjuder (jämför 10.7) eller avbrottsfri eltilförsel (jämför 10.8), ska användaren ta kontakt med säljaren för att utreda saken.

## B. Mätning, fakturering och avbrytande av elleveransen

### 5. Elmätning och mätapparatur

- 5.1. Elleveransavtalet innehåller en överenskommelse om hur mätningen anordnas. Om inte annat har överenskommit i elleveransavtalet, i anslutningsavtalet för elförbrukningsplatsen eller annars, svarar säljaren för mätningen och mätapparaturen inför användaren. I praktiken är det oftast nättinnehavaren som ansvarar för ordnandet av mätning samt avläsning, förmedling och rapportering av mätdata så som förutsätts i elmarknadslagstiftningen. Om det finns flera mätare kommer parterna i elleveransavtalet överens om vilken eller vilka mätare som ska användas som grund för fakturering och balansavräkning av elleveransen. Om det på elförbrukningsplatsen förutom de mätare som står som grund för fakturering även finns en annan mätare som mäter den interna fördelningen av förbrukningen, ansvarar nättinnehavaren inte för ordnandet av mätningen, avläser nättinnehavaren inte en sådan mätare och ordnar inte heller med balansavräkning för den förbrukning som denna mätare mätt utan särskilt avtal och extra ersättning.
- 5.2. Användaren ska utan ersättning tillåta att säljaren (i praktiken nättinnehavaren) i användarens utrymme installerar apparatur som behövs för mätning och överföring av mätdata samt förvarar, underhåller, avläser och utför övriga nödvändiga åtgärder på apparaturen.
- 5.3. Mätapparaturen ska till sin konstruktion och noggrannhet följa standarder och allmän praxis och uppfylla de krav som lagstiftningen för elmarknaden ställer.
- 5.4. Den avtalspart som äger mätapparaturen eller har beställt mätningstjänsten från någon annan än säljaren eller nättinnehavaren svarar för fel i mätapparaturen. Ansvarat gäller också utredning och reparation av felet samt lämnande av nödvändig information för att rätta till eventuella faktureringsfel som beror på felet. Uppgifterna ska lämnas till de parter som förutsätts i bestämmelserna om elmarknaden samt till andra berörda parter.

- 5.5. Mätapparaturen kontrolleras på den avtalsparts ansvar som svarar för den, på sätt som särskilt föreskrivs eller stadgas därom och även annars enligt behov. Om den andra avtalsparten kräver det, ska den part som svarar för mätapparaturen låta kontrollera den. Om felprocenten vid mätningen är större än två gånger mätarens noggrannhetsklass vid de belastningar som är bestämmande för debiteringen, ska den avtalspart som ansvarar för mätapparaturen bekosta kontrollen. I annat fall ska den som har krävt kontroll stå för kostnaderna.
- 5.6. Mätapparaturen kan kontrolleras av en besiktningsman som enligt vad var tid gällande lagstiftning har godkänts att utföra kontroller eller av någon annan besiktningsman som parterna godkänner. Ansvar för kontrollkostnaderna bestäms i enlighet med föregående punkt.
- 6. Mätaravläsning och överföring av mätdata**
- 6.1. Användaren ska tillåta tillträde till mätaren samt avläsning och överföring av mätdata från mätapparaturen och användning av mätdata på det sätt som balansavräkningen och mätningen kräver, så som föreskrivits om saken eller så som är nödvändigt för att uppfylla skyldigheter enligt de lagar samt myndighetsföreskrifter och -direktiv eller skyldigheter som tillämpas i samband med kundrelationer.
- 6.2. Användaren ska tillåta att information om elleveransen och elkvaliteten avläses och överförs från mätapparaturen och används för nätinnehavarens drift av elnätet.
- 6.3. Användaren ska tillåta sådan dataöverföring i sitt elnät som är nödvändig för överföring av säljarens (i praktiken nätinnehavarens) mätdata eller annan dataöverföring som grundar sig på nätverksamheten. Denna dataöverföring får inte medföra kostnader eller störning för elanvändarna. Användaren får inte heller genom senare åtgärder störa eller äventyra dataöverföring som säljaren eller nätinnehavaren tidigare påbörjat enligt denna punkt.
- 6.4. Om mätapparaturen är en fjärrmättningsapparat överförs förbrukningsdata från mätaren i enlighet med gällande bestämmelser. Säljaren (i praktiken nätinnehavaren) har rätt att uppskatta mätdata utgående från elförbrukningsplatsens tidigare mätdata, om mätdata inte finns att tillgå på grund av en tillfällig störning i dataöverföringen eller anläggningen.
- 6.5. Om mätapparaturen inte är en fjärrmättningsapparat följs 6.5.1 – 6.5.6.
- 6.5.1. Mätapparaturen ska avläsas minst fyra gånger per år.
- 6.5.2. Säljaren (i praktiken nätinnehavaren) ansvarar för minst en årlig avläsning.
- 6.5.3. Användaren är skyldig att tre gånger per år meddela nätinnehavaren mätarställningen för varje elförbrukningsplats i elleveransavtalet, när nätinnehavaren skriftligen begär det. Denna punkt gäller inte användare, som i praktiken inte kommer åt att avläsa sin mätare.
- 6.5.4. Användaren och säljaren kan komma överens om mätaravläsning med kortare intervaller och om ersättning till säljaren för de skäliga kostnader som detta medför.
- 6.5.5. Användaren ska ge personer som bemyndigats av nätinnehavaren eller säljaren tillträde till mätapparaturen och låta dem avläsa mätaren. Mätaren ska avläsas vid en sådan tidpunkt att avläsningen inte medför betydande olägenhet för användaren.
- 6.5.6. Säljaren och nätinnehavaren har rätt att uppskatta mätapparaturens mätarställning utgående från elförbrukningsplatsens tidigare elförbrukning, om mätapparaturen är placerad så att nätinnehavaren inte har tillträde till den och användaren inte har lämnat den avlästa mätarställningen till nätinnehavaren på dennas begäran inom en skälig tid som denna har fastställt.
- 6.6. Säljaren ska se till att mätapparaturen avläses när användaren har meddelat att säljaren byts. I praktiken utförs avläsningen av nätinnehavaren, som har rätt att utgående från elförbrukningsplatsens tidigare elförbrukning uppskatta mätarställningen på en mätapparat som inte är en fjärrmättningsapparat när säljaren på elförbrukningsplatsen byts, om användaren inte har lämnat den avlästa mätarställningen till nätinnehavaren på dennas begäran inom en skälig tid eller om mätapparaturen är placerad så att användaren inte har tillträde till den. Som grund för uppskattningen kan också användas den avläsning av mätapparaturen som har gjorts efter bytet av säljare och som nätinnehavaren har utfört innan användaren har fått slutfakturan.
- 7. Fakturering och betalning**
- 7.1. Säljaren debiterar användaren för elleveransen i enlighet med elleveransavtalet och gällande prislistor. Ändringar av prislistor och andra avtalsvillkor behandlas i kapitel 13.
- 7.1.1. Säljarens fakturering grundar sig på uppgifter och -uppskattningar om elförbrukningen som används i balansavräkningen och som meddelas av nätinnehavaren och upprätthålls av enheten för centraliserad informationsutbyte inom elhandeln, om inte annat avtalas.
- 7.1.2. Om det finns en fjärrmättningsapparat på elförbrukningsplatsen, grundar sig faktureringen på den uppmätta elförbrukningen, om inte annat avtalats. Om elmätningen på förbrukningsplatsen sker med en mätapparat som inte är fjärravläst, grundar sig faktureringen på användarens uppskattade elförbrukning, om inte annat avtalats. Användaren ska faktureras minst fyra gånger per år. Den uppskattade faktureringen utjämnas enligt meddelad eller avläst (punkt 6.5) mätarställning minst en gång per år (utjämningsfaktura).
- 7.1.3. Faktureringen kan baseras på uppskattad förbrukning eller på en fast mängd, om faktureringen grundar sig på slutanvändarens avläsning av mätapparaturen och denna inte har meddelat mätarställningen för ifrågakvarande faktureringsperiod, eller om elförbrukningsplatsen inte är utrustad med mätapparat. Faktureringen kan baseras på uppskattad förbrukning också i det fall att elförbrukningen inte har kunnat mätas på grund av ett fel i mätapparaturen eller om mätdata inte finns att tillgå på grund av ett fel i dataöverföringen från en fjärravläst mätapparat.
- 7.1.4. Säljaren är skyldig att på användarens begäran justera den fakturering som grundar sig på uppskattad elförbrukning, när de förhållanden som den uppskattade faktureringen grundar sig på har ändrats väsentligt eller när en justering annars är motiverad.
- 7.2. I fakturans innehåll följs elmarknadslagen och föreskrifter och bestämmelser som utfärdats med stöd av den.
- 7.3. Mellan den dag då fakturan avsänds och förfalldagen ska det vara minst två veckor. Om användaren inte är en konsument kan avtalsparterna också avtala om kortare förfallotid.
- 7.4. Användaren är skyldig att betala faktura som säljaren sänt senast på den förfalldag som står på fakturan. Fakturan sänds till den faktureringsadress som användaren har uppgett, vilken också kan vara elektronisk. Användaren svarar för att fakturan blir betald oberoende av var t han har betett att få fakturan sänd.
- 7.5. För eventuella försenade betalningar har säljaren rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen. Om fakturans förfalldag och det belopp som ska betalas har bestämts i förväg, debiteras dröjsmålsränta från och med förfalldagen. Om förfalldagen och/eller beloppet som ska betalas på en faktura till en konsument inte har bestämts i förväg, kan dröjsmålsränta debiteras tidigast 30 dagar efter att fakturan sänts. För skriftlig påminnelse och avbrottsvarsel kan dessutom en skälig påminnelseavgift tas ut i enlighet med gällande prislista.
- 7.6. Till följd av fel i faktureringen, mätningen eller mätaravläsningen samt andra fel som påverkat mätdata har säljaren rätt till debitering och användaren rätt till kreditering i enlighet med följande punkter:
- 7.6.1. Om mätfelet har konstaterats vara större än vad som är acceptabelt enligt 5.5, beaktas detta i faktureringen så att krediteringen eller debiteringen betalas på basis av nätinnehavarens uppskattning som är grundad på kontroll av mätapparaturen, användarens konstaterade elförbrukning vid olika tider och andra uppgifter.
- 7.6.2. Avtalsparterna kan kräva sina fordringar som grundar sig på fel som nämns under 7.6 för de tre senaste åren. Tidsfristen på tre år räknas från den tidpunkt då en part meddelade den andra om felet.
- 7.6.3. En konsument kan dock kräva sina fordringar som nämns under 7.6 för felets hela verkningstid – dock inte för mer än tio år – om tidpunkten då felet uppkom och dess inverkan på faktureringen kan konstateras i efterhand.
- 7.6.4. Ingen ränta utgår för debiteringen eller krediteringen enligt de föregående punkterna för den tid som räntan skulle ha influerat. Användaren ska beviljas skälig betalningstid för betalning av debiteringen. Om inte användaren inom den beviljade tiden betalar fakturan för debiteringen, kan dröjsmålsränta enligt räntelagen tas ut för den överskridna tiden.
- 7.7. Användaren är skyldig att betala också för sådan uppmätt eller konstaterad elleverans som har orsakats av fel i elinstallationer, elektrisk utrustning eller elanläggningar inom användarens ansvarskrets.
- 7.8. Konsumenten ska sändas en slutfaktura inom sex veckor efter det att elleveransen till konsumenten har upphört.
- 7.8.1. Om säljaren är skyldig att kreditera konsumenten på grundval av slutfakturan, ska krediteringen betalas till kunden senast inom två veckor efter att den information som behövs för betalning av krediteringen har tillställts säljaren.
- 8. Avbrytande av elleveransen**
- 8.1. Säljaren har rätt att avbryta elleveransen om användaren väsentligen försummar att betala säljarens fordringar eller annars i väsentlig grad har försummat sina skyldigheter som grundar sig på elleveransavtalet.
- 8.2. Säljaren sänder användaren en skriftlig påminnelse om att rätta till avtalsbrottet, d.v.s. att betala den förfallna fordran eller att rätta till annan försummelse inom den tid som anges i påminnelsen och som är minst två veckor från det datum då påminnelsen sändes. Om en avgiftsbelagd påminnelse sänds till en användare som är en konsument kan påminnelsen sändas tidigast två veckor efter den ursprungliga förfalldagen. Om användaren trots påminnelsen inte rättar till sin avtalsförsummelse inom utsatt tid, sänder säljaren ett skriftligt varsel om avbrott till användarens fakturerings- eller postadress. Avbrottsvarlet får dock inte skickas till kunden enbart som en bilaga till e-fakturan. I avbrottsvarlet anges tidpunkten då elleveransen kommer att avbrytas. Användaren måste rätta till avtalsbrottet i god tid före den angivna tiden för att undgå avbrottet. Avbrottsvarlet sänds till användarens adress minst två veckor före avbrottet i elleveransen. Avbrottet kan verkställas tidigast fem veckor efter den ursprungliga förfalldagen eller från det att användaren för första gången hade meddelats om annat avtalsbrott och om behovet att rätta till det. Om en avgiftsbelagd påminnelse har sänts till en användare som är en konsument kan avbrottet verkställas tidigast sex veckor efter den ursprungliga förfalldagen.
- 8.3. Om betalningsförsummelsen har berott på betalningsvägrigheter som användaren har råkat i på grund av allvarlig sjukdom, arbetslöshet eller

- annan särskild omständighet huvudsakligen utan egen förskyllan, kan elleveransen inte avbrytas förrän tre månader efter fakturans förfallodag. Användaren ska meddela säljaren om hindret att betala fakturan så snart användaren fått kännedom om det, och såvitt möjligt före förfallodagen.
- 8.4. Elleveransen till en konsument eller en bostadsfastighet kan dock avbrytas på grund av betalningsförsummelse endast om en sådan användares obetalda avgifter är minst 500 euro eller om det har gått minst tre månader från förfallodagen för den äldsta obetalda fakturan.
  - 8.5. Nättjänsten till en byggnad eller del av byggnad som används som stadigvarande bostad får inte avbrytas på grund av betalningsförsummelse, om uppvärmningen är beroende av el, mellan början av oktober och slutet av april, innan fyra månader har förflutit från förfallodagen för den försummade betalningen.
  - 8.6. Om användarens betalningsförsummelse beror på övermäktigt hinder, kan elleveransen inte avbrytas så länge hindret kvarstår.
  - 8.7. Elleveransen kan även avbrytas på användarens begäran. Vill användaren trots det begärda avbrottet upprätthålla möjligheten till elleverans eller nättjänst, ska han betala gällande avgifter för detta upprätthållande.
  - 8.8. Om elleveransen avbryts av en orsak på användarens sida och inte på grund av i 8.7 avsedd begäran, befrias användaren inte från sina betalningsskyldigheter eller andra skyldigheter gentemot säljaren.
  - 8.9. Säljaren har rätt att debitera användaren på en skälig avgift enligt gällande prislista för skriftlig påminnelse och avbrottsvarsel samt för avbrytande av elleveransen och återinkoppling till nätet.
  - 8.10. Elleveransen fortsätter efter att anledningen till avbrottet har avlägsnats. Säljaren är dock inte skyldig att återuppta elleveransen (återinkoppla strömmen) förrän användaren har betalat de avgifter och kostnader som föranletts av den skriftliga påminnelsen eller andra meddelanden samt av andra åtgärder i anslutning till fränkopplingen och återinkopplingen samt säljarens förfallna fordringar och krävd säkerhet. Säljaren och användaren kan särskilt avtala om att elleveransen återupptas redan innan den krävda säkerheten förfaller. I detta fall kan elleveransen avbrytas med omedelbar verkan utan separat meddelande, om säkerheten inte har betalats senast på förfallodagen.
  - 8.11. Elleveransen kan avbrytas eller annars styras enligt 2.8.1—2.8.3.

### C. Dröjsmål, fel i elleveransen, skadestånd och standardersättning

#### 9. Påbörjande av och dröjsmål i elleveransen

- 9.1. Nättjänstgivaren fullgör i många fall de skyldigheter som i detta kapitel ålagts säljaren. Användare kan i de ärenden som avses i detta kapitel även ta direkt kontakt med nättjänstgivaren.
- 9.2. Elleveransen påbörjas (elen kopplas in åt användaren) enligt särskild överenskommelse och enligt förutsättningar i enlighet med de föreskrifter som nämns i dessa villkor (se t.ex. 2.2 och 2.3). Elleveransen kan påbörjas tidigast 14 dagar efter ingåendet av elleveransavtalet, om inte annat avtalats.
- 9.3. Om påbörjandet av elleveransen fördröjs, ska säljaren ofördröjligen meddela användaren ett med dessa villkor förenligt godtagbart skäl till dröjsmålet eller påbörja elleveransen.
- 9.4. Om påbörjandet av elleveransen fördröjs av en orsak som säljaren svarar för, ersätter säljaren användaren för den skada som dröjsmålet orsakat, i enlighet med kapitel 11 och med där nämnda begränsningar.
- 9.4.1. Skador på grund av dröjsmål i påbörjandet av elleveransen ersätts dock inte, om påbörjandet av elleveransen fördröjs på grund av att användaren inte har bekräftat möjligheten till en säker inkoppling för nättjänstgivaren när nättjänstgivaren begär det.
- 9.5. Säljaren drar av de avgifter som gäller elleveransen som influtit under det dröjsmål som kommit till säljarens kännedom, från den faktura som sänds efter att ärendet klarats upp. Om det inte längre är möjligt att göra avdrag på fakturan till exempel därför att avtalsförhållandet har upphört, återbetalas beloppet på annat sätt.
- 9.5.1. Om användaren vill säkerställa att den för dröjsmålstiden influtna avgiften som avses i 9.5 dras av från hans faktura, ska han underrätta säljaren om sitt krav på detta. Vid behov kan säljaren begära att kravet kompletteras skriftligen. Om kravet inte är grundlöst, drar säljaren av det innehållna beloppet från den första fakturan som sänds ut efter att ärendet klarats upp.

#### 10. Fel i elleveransen

- 10.1. Nättjänstgivaren fullgör i många fall de skyldigheter som i detta kapitel ålagts säljaren. Användare kan i de ärenden som avses i detta kapitel även ta direkt kontakt med nättjänstgivaren. Felanmälningar och andra liknande underrättelser skall göras på det sätt som säljaren angett.
- 10.2. Elleveransen är felaktig om elkvaliteten eller leveranssättet inte motsvarar det som har avtalats eller kan anses ha avtalats.
- 10.3. Säljarens tjänst är likaså felaktig, om faktureringen av konsumenten är felaktig eller försenad enligt 9.7 § i elmarknadslagen.
- 10.3.1. Säljarens tjänst är dock inte felaktig, om fel och dröjsmål i faktureringen beror på tredje part och säljaren kan påvisa att felet eller dröjsmålet berott på sådana omständigheter utanför dennes kontroll vars följderna säljaren inte heller skäligen skulle ha kunnat undvika eller förhindra.
- 10.3.2. Det anses inte utgöra fel eller dröjsmål i faktureringen, om säljaren grundar sin fakturering på en uppskattning enligt 7.1.2.

- 10.4. Säljaren är skyldig att på begäran ge användaren nödvändig information om det fel som användaren misstänker och om orsakerna till felet.
- 10.5. Överenskommelse om undantag från kravet på elkvalitet och leveranssätt (avbrott i leveransen) kan träffas i ett skriftligt elleveransavtal eller i ett separat skriftligt avtal.
- 10.6. Nättjänstgivaren kan inte genom begränsningar som nämns i detta kapitel eller genom avtal om undantag befrias från den skyldighet att utveckla nätet som föreskrivs i elmarknadslagen.
- 10.7. Då kvaliteten på elleveransen (avvikelse från kvaliteten) bedöms, ska följande synpunkter beaktas:
  - 10.7.1. Elkvaliteten bestäms i anslutningspunkten.
  - 10.7.2. Om inte annat avtalats, är elleveransen felaktig om kvaliteten inte motsvarar de standarder som tillämpas i Finland. Då dessa villkor träder i kraft tillämpas standarden SFS-EN 50160.
  - 10.7.3. Vid elleverans som gäller trefasig el kan ett avbrott i en eller två faser vara ett sådant avbrott som avses i 10.8.
- 10.8. Vid bedömningen av leveranssättet ska beaktas att det inte kan förutsättas att en elleverans är avbrottsfri. Elnätet är alltid utsatt för olika naturfenomen och andra fenomen som orsakar avbrott. Om inte annat avtalats, är elleveransen felaktig om elleveransen är avbruten kontinuerligt eller upprepade gånger och elavbrottet med beaktande av orsaken och omständigheterna inte kan anses vara ringa. Felaktigheten till följd av avbrottet i elleveransen bedöms som en helhet.
- 10.9. Vid bedömningen av leveranssättet beaktas utöver föregående punkt bl.a. följande:
  - 10.9.1. Säljaren eller nättjänstgivaren har rätt att omedelbart avbryta elleveransen tillfälligt (avbryta eldistributionen) om det är nödvändigt för att förhindra att människoliv, hälsa eller egendom äventyras.
  - 10.9.2. En väsentlig störning i elproduktionen, i elnätets verksamhet eller i överföringen av el över riksgränser eller annan av säljaren och nättjänstgivaren oberoende orsak (såsom krigs- eller annan krisituation, arbetskonflikt eller exceptionellt naturförhållande) kan orsaka en sådan störning i tillgången till el att eltilförseln antingen kan avbrytas helt eller minska så att säljaren eller nättjänstgivaren blir tvungen att avbryta elleveransen till användarna eller ransonera eltilförseln.
  - 10.9.3. Om säljaren eller nättjänstgivaren av de skäl som nämns i de två föregående punkterna kan leverera el och erbjuda andra nättjänster endast i begränsad utsträckning, har säljaren och nättjänstgivaren rätt att fördela (ransonera) tillgänglig el mellan användarna med beaktande av samhällets allmänna livsviktiga behov, eventuella direktiv från myndigheterna, gällande planer eller förpliktelser angående hanteringen av elbristen och rådande förhållanden samt vid behov avbryta annan elleverans eller nättjänst.
- 10.10. Elleveransen kan tillfälligt avbrytas, om det är nödvändigt för underhåll, ändring eller besiktning av den utrustning som behövs för att upprätthålla tjänsten, för att utreda fel i utrustningen eller av annat motsvarande skäl. Avbrottet får inte bli onödigt långt och ska i mån av möjlighet ske vid en sådan tidpunkt och på sådant sätt att det medför minsta möjliga olägenhet för användarna.
- 10.11. Tillräcklig information ska ges om avbrott som beror på omständighet som nämns i föregående punkt och som säljaren eller nättjänstgivaren är medveten om i förväg. Om tillräcklig information inte ges om här avsedda avbrott eller om återkopplingen efter avbrottet obefogat fördröjs från det som har anmälts på förhand, är det dock fråga om fel i elleveransen.
- 10.12. Avbrottet anses ha börjat när säljaren eller nättjänstgivaren har fått kännedom om det eller kan anses ha varit medveten om det.
- 10.13. Användaren ska vara beredd på att elleveransen inte är avbrottsfri. Användaren ska beakta de driftsförhållanden där hans anläggningar och utrustning används och försäkra sig om att hans anläggningar och utrustning får ändamålsenlig eltilförsel, om han exempelvis på grund av anläggningarnas och utrustningens känslighet behöver el av bättre kvalitet än den som en sedvanlig elleverans kan ge eller avbrottsfri eltilförsel.
- 10.14. Säljaren (i praktiken nättjänstgivaren) får inte nödvändigtvis automatiskt information om avbrott i eldistributionen till en enskild elförbrukningsplats eller ett enskilt område, utan användaren ska meddela säljaren eller nättjänstgivaren om dessa.
  - 10.14.1. Om säljaren alltid automatiskt får information om avbrott i eldistributionen till en enskild elförbrukningsplats eller ett enskilt område, ska säljaren eller nättjänstgivaren meddela kunden om detta.
  - 10.14.2. Säljaren ska på begäran ge användaren närmare information om hur säljaren eller nättjänstgivaren får information om avbrott i eldistributionen ur sina egna system.
- 10.15. Användaren ska utan dröjsmål meddela säljaren på sätt som säljaren angett om fel, felaktighet eller felutbud i elleveransen som användaren märkt eller om att elleveransen enligt användarens uppfattning är felaktig. Inget meddelande behövs om det med fog kan antas att den som sörjer för att reparera felet (vanligen nättjänstgivaren) annars är medveten om felet eller det hotande felet eller om användarens uppfattning.
- 10.16. Säljaren ansvarar för att nättjänstgivaren eller någon annan som sörjer för att reparera felet utan dröjsmål efter att ha fått information om eller på annat sätt blivit medveten om felet klarlägger anledningen till felet och avhjälper det.
- 10.17. Om elleveransen är felaktig, är säljaren skyldig att ersätta den skada som användaren har lidit på grund av felet i enlighet med kapitel 11.

- 10.18. På grund av fel i elleveransen har användaren och på grund av fel eller dröjsmål i faktureringen har konsumenten rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet.
- 10.18.1. Om felet baserar sig på avbrott i elleveransen är prisavdraget till sitt belopp minst fyra procent (4 %) av den uppskattade årliga nättjänstavgiften för användarens elförbrukningsplats i fråga. Om användaren inte är en konsument tillämpas ovan nämnda 4 procent regel för prisavdragen upp till högst 350 euro per användare och år. Prisavdraget ska dock minst motsvara felet. Om standardersättning i enlighet med kapitel 12 betalas till användaren på grund av avbrott i elleveransen, har användaren inte rätt till det prisavdrag som avses i denna punkt för samma avbrott.
- 10.19. Säljaren drar av prisavdraget för ett fel som han fått kännedom om från följande faktura eller återbetalar prisavdraget till användaren med iakttagande av vad som föreskrivs under 9.5 och 9.5.1.
- 10.20. Användaren har alltid rätt att framställa sina krav till säljaren på grund av fel i elleveransen. Kravet ska framställas inom skälig tid efter det att användaren upptäckte felet i elleveransen eller borde ha upptäckt det och hade de uppgifter om säljaren som var nödvändiga för att kunna framställa kravet.

## 11. Skadestånd

- 11.1. Säljaren ersätter användaren för skada på grund av dröjsmål eller fel i elleveransen som definieras i dessa villkor och konsumenten för skada till följd av fel eller dröjsmål i faktureringen, på de grunder och med de begränsningar som nämns i detta kapitel.
- 11.2. Skada på grund av dröjsmål ersätts inte, om säljaren visar att dröjsmålet beror på ett hinder utanför säljarens kontroll som denne skäligen inte kunde förväntas ha beaktat när avtalet ingicks och vars följder säljaren inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.
- 11.3. Om dröjsmålet beror på tredje part som säljaren har anlitat för att fullgöra elleveransavtalet, är säljaren fri från skadeståndsskyldighet bara om också denna tredje part skulle vara fri från ansvar enligt 11.2.
- 11.4. Användaren har rätt till skadestånd för indirekt skada bara om dröjsmålet eller felet beror på vårdslöshet från säljarens sida. Om användaren inte är en konsument och annat inte har överenskommit mellan avtalsparterna, är maximibeloppet för säljarens skadestånd för indirekt skada dock ett belopp som motsvarar användarens sammanlagda nättjänstavgifter för ett år (se 10.18.1), dock högst 8.500 euro. Om säljaren har gjort sig skyldig till uppsåtlig eller grov vårdslöshet, tillämpas ingen begränsning för skadeståndets maximibelopp.
- 11.5. Som indirekt skada anses i dessa villkor:
- 11.5.1. sådan förlust av inkomst som abonnenten eller slutförbrukaren lider på grund av dröjsmål eller åtgärder som föranleds av detta;
- 11.5.2. skada som beror på en förpliktelse som grundar sig på något annat avtal;
- 11.5.3. sådan väsentlig förlust av bruksnyttan av en elförbrukningsplats som inte medför direkt ekonomisk skada samt annan därmed jämförbar väsentlig olägenhet;
- 11.5.4. skada på egendom som någon annan användare än en konsument lider, om skadan beror på fel i elleveransen som orsakat driftstörning eller driftstopp i användarens utrustning eller anläggningar eller avbrott i användarens verksamhet, eller ekonomisk följskada eller förlust av samma orsak; och
- 11.5.5. annan liknande skada som är svår att förutse.
- 11.6. En konsument har rätt till skadestånd också för skada som hans familj eller familjemedlem som bor på samma elförbrukningsplats har lidit på samma grunder som för skada som han själv har lidit.
- 11.7. En användare ersätts trots det som sagts ovan i 11.5.4 för skada som tillfogats användarens egendom som han huvudsakligen har använt för sin privata konsumtion. Likaså ersätts indirekt skada som nämns i föregående mening direkt till sådan person i konsumentställning som inte själv står i avtalsförhållande till säljaren, utan anskaffar elleveransen av användaren. Motsvarande ersättning betalas inte till användaren.
- 11.8. För att förhindra skada och då sådan sker eller hotar, ska avtalspart alltid vidta alla sådana åtgärder för att avvärja eller begränsa skadan som man rimligen kan kräva och förvänta sig. Om användaren orsakar skadan genom sitt agerande, är säljaren inte skyldig till skadestånd. Skada som avtalspart har lidit genom begränsande av sådan skada som ersätts enligt dessa villkor ska ersättas.
- 11.9. Om en avtalspart försummar sin skyldighet att vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada, får han själv svara för skadan till denna del. Om användarens försummelse kan anses ringa, kan emellertid den del som faller på användarens ansvar nedsättas till denna del.
- 11.10. Säljaren är inte skyldig att med stöd av dessa villkor ersätta sådan skada som användaren eller någon annan part ska ersättas för på någon annan grund, såsom på grund av fördröjd inkoppling av en anslutning.

## 12. Standardersättning

- 12.1. En användare har utan särskilt krav rätt till en standardersättning på grund av ett kontinuerligt avbrott i nättjänst, om inte säljaren påvisar att avbrottet i nättjänst beror på ett hinder som står utanför dennes och nättjänstans kontroll, som denne skäligen inte kunde förväntas ha beaktat i sin verksamhet och vars följder säljaren eller nättjänstans ansvar har kunnat undvika eller övervinna trots att han har iakttagit all nödvändig omsorgsfullhet.

- 12.2. Grunden för standardersättning är alltid ett avbrott som beror på nättjänstans tillhandahållna eldistribution. Om avbrottet har berott på störning eller avbrott i stamnätet eller ett högspänningsdistributionsnät eller orsakats av utomstående, har användaren inte rätt till standardersättning. Om avbrottet har berott på användarens elektriska utrustning, är säljaren inte skyldig att betala standardersättning till användaren eller till andra användare som omfattas av avbrottet.
- 12.3. Standardersättningens belopp av användarens årliga nättjänstavgift är
- 1) 10 procent, när avbrottet har varat minst 12 timmar men mindre än 24 timmar;
  - 2) 25 procent, när avbrottet har varat minst 24 timmar men mindre än 48 timmar;
  - 3) 50 procent, när avbrottet har varat minst 48 timmar men mindre än 72 timmar;
  - 4) 100 procent, när avbrottet har varat minst 72 timmar men mindre än 120 timmar;
  - 5) 150 procent, när avbrottet har varat minst 120 timmar men mindre än 288 timmar; och
  - 6) 200 procent, när avbrottet har varat minst 288 timmar.
- 12.4. Beloppet av den standardersättning som betalas till en användare under ett kalenderår på grund av avbrott i nättjänsten är dock högst 200 procent av den årliga nättjänstavgiften, eller 2000 euro. För ett enskilt avbrott i nättjänsten är standardersättningens maximibelopp på grund av avbrott i nättjänsten dock alltid högst 2000 euro. Standardersättningens maximibelopp kan justeras genom förordning av statsrådet så att det motsvarar förändringen i penningvärdet.
- 12.5. Nättjänstans fastställer standardersättningens storlek på grundval av den uppskattade årsförbrukningen för elförbrukningsplatsen.
- 12.6. Om standardersättning betalas till en användare på grund av avbrott i nättjänst, har han inte rätt till prisavdrag enligt 10.18 för samma avbrott.
- 12.7. Avvikelse från att betala standardersättning får inte göras genom avtal till användarens nackdel.
- 12.8. Användaren har rätt till standardersättning utan särskilt krav, om säljaren eller nättjänstans ansvar har varit medveten om ett avbrott i nättjänst som berättigar till standardersättning. Användaren har dock alltid även rätt till krav som grundar sig på avbrott i nättjänst gentemot säljaren. Kravet ska framställas inom skälig tid efter det att användaren upptäckte avbrottet i nättjänst eller borde ha upptäckt det och har de uppgifter om säljaren som behövs för att framställa kravet.
- 12.9. Även om de villkor som berättigar till standardersättning uppfylls, betyder det inte att elleveransen är behäftad med ett fel som avses i kapitel 10.

## D. Ändring av avtalsvillkor, överföring och upphörande av avtal

### 13. Ändring av avtalsvillkor och priser

- 13.1. Avtalsparterna kan tillsammans komma överens om att ändra ett individuellt elleveransavtal. Om inte annat avtalats, tillämpas vad som föreskrivs i 2.4 – 2.4.6.
- 13.2. Användaren och säljaren kan komma överens om att priset binds till ett referensvärde som avtalsparterna inte har möjlighet att påverka och som bestäms separat. I elleveransavtalet definieras då hur referensvärdets inverkan beaktas. Det beaktande av referensvärdets inverkan som avses i denna punkt är inte en sådan ändring av pris eller annat avtalsvillkor som avses nedan.
- 13.3. Säljaren har rätt att ändra avtalsvillkoren och priserna i elleveransavtalet om orsaken är
- säljarens elanskaffningskostnader;
  - förändringar i kostnader till följd av begränsningar i överföringskapaciteten;
  - förändringar i arbetskraftskostnader eller andra verksamhetskostnader i anslutning till elförsäljning;
  - förändringar i kostnaderna för andra tjänster som är nödvändiga för att kunna verkställa elförsäljningen; eller
  - en prisändring i nättjänstans nätprodukt som är tillämplig på den nättjänst som är en del av elleveransen enligt detta elleveransavtal. Villkoren i elleveransavtalet kan inte på basis av denna punkt ändras så att innehållet i elleveransavtalet förändras väsentligt. Ett elleveransavtal för viss tid får dock inte ändras på basis av denna punkt.
- 13.4. Säljaren har rätt att ändra avtalsvillkor och priser om ändringen baserar sig på en ändring av lagstiftningen eller ett myndighetsbeslut, som säljaren inte kan ha räknat med då elleveransavtalet ingicks.
- 13.5. Säljaren kan ändra andra avtalsvillkor än priset även på basis av en sådan lagändring eller ett sådant myndighetsbeslut som har varit känt då elleveransavtalet ingicks, förutsatt att ändringen av villkoren inte väsentligen ändrar på priserna eller annat centralt innehåll i elleveransavtalet.
- 13.6. Säljaren har rätt att ändra avtalsvillkoren och priserna om särskild orsak därtill föreligger
- till följd av en väsentlig förändring i förhållandena;
  - på grund av att föråldrade avtals- eller prissättningsarrangemang moderniseras;
  - för att kunna vidta nödvändiga energisparåtgärder.
- Denna punkt tillämpas inte på ett tidsbundet elleveransavtal.
- 13.7. Säljaren har rätt att inom en skälig övergångstid byta ut användarens föråldrade elleveransprodukt mot en annan produkt som finns i

produktprislistan och lämpar sig för användaren. Säljaren ska sända en produktindragningsplan till användaren där det framgår hur och enligt vilken tidsplan den föräldrade produkten dras in. Planen skall skickas till användaren i rimlig tid före förändringen.

- 13.8. Säljaren har rätt till sådana mindre ändringar av avtalsvillkoren som inte inverkar på det centrala innehållet i avtalsförhållandet.
- 13.9. Säljaren ska sända användaren ett meddelande om ändring av priser eller andra avtalsvillkor. I meddelandet ska det klart anges hur och när priserna eller andra avtalsvillkor ändras och om grunden för ändringen. I meddelandet ska det också uppges om avtalspart har rätt att säga upp elleveransavtalet. Om orsaken är någon annan än ändring i lagstiftning eller myndighetsbeslut, får ändringen träda i kraft tidigast två veckor, för en konsuments del en månad, efter det att meddelandet sänts ut. Meddelandet sänds till användarens förbrukningsplats adress, eller till någon annan adress som anges av användaren eller till en någon annan överenskommen servicekanal och kan exempelvis ingå i en faktura till användaren.
- 13.10. Om ändringen baserar sig på en ändring av lagstiftningen eller ett myndighetsbeslut, har säljaren rätt att verkställa ändringen från den dag då ändringen eller beslutet trädde i kraft. Om det är fråga om en ändring till användarens förfång kan ändringen även verkställas senare vid en tidpunkt som säljaren bestämmer. Säljaren ska meddela användaren om ändringar på dessa grunder så snart som möjligt.

#### 14. Överföring av elleveransavtal

- 14.1. Användaren kan inte överföra elleveransavtalet på tredje part.
- 14.2. Säljaren har rätt att överföra elleveransavtalet på en annan säljare. Villkoren i elleveransavtalet kan inte ändras vid överföringen om inte annat förklarats av den sista underpunkten under 13.3. Den nya säljaren ska underrätta användaren om överföringen senast i samband med den första fakturan.

#### 15. Upphörande av elleveransavtal

- 15.1. Då anslutningsavtalet går ut, upphör också elleveransavtalen för den elförbrukningsplats som avses i anslutningsavtalet.
- 15.2. Ett elleveransavtal för viss tid upphör då den avtalade tiden gått ut eller på grund av hävning, om inte annat förklarats av 15.2.1 – 15.2.5:
- 15.2.1. Om inte annat avtalats fortsätter ett elleveransavtal för viss tid efter avtalstidens utgång som ett avtal som ingåtts tillsvidare, om inget nytt elleveransavtal har ingåtts mellan säljaren och användaren eller om ingendera avtalsparten har sagt upp avtalet med två veckors uppsägningstid.
- 15.2.2. En konsument får säga upp ett elleveransavtal som har ingåtts för viss tid för över två år utanför leveransskyldigheten med två veckors uppsägningstid, när det har varit i kraft i två års tid.
- 15.2.3. Utanför leveransskyldigheten kan även ett sådant elleveransavtal för viss tid ingås som fortsätter att gälla en ny avtalsperiod, om inte en avtalspart meddelar sin önskan att frigöra sig från avtalet. Säljaren skall sända konsumenten ett meddelande om att en ny avtalsperiod har börjat minst en månad före den tidpunkt då konsumenten senast kan frigöra sig från avtalet för den nya avtalsperioden. Den rätt som konsumenten enligt föregående punkt har att säga upp ett avtal för viss tid börjar när två år har gått efter att den första avtalsperioden enligt samma avtal hade börjat. När ett avtal som ingåtts för viss tid för två år eller längre tid går ut krävs konsumentens uttryckliga samtycke för att ingå ett nytt avtal för viss tid.
- 15.2.4. Vardera avtalsparten får dock alltid med två veckors uppsägningstid säga upp ett elleveransavtal för viss tid utanför leveransskyldigheten, när förbrukningsplatsen byts ut exempelvis på grund av att användaren flyttar, om inte annat har avtalats. På begäran av säljaren är användaren skyldig att tillhandahålla bevis för att flytningen har ägt rum.
- 15.2.5. En konsument får säga upp ett elleveransavtal för viss tid, om konsumentens behov av elanvändning har förändrats väsentligt på grund av att konsumenten insjuknat allvarligt eller en närstående anhörig dött eller av därmed jämförbara vägande skäl och om elleveransavtalets fortgång skulle vara oskälig för konsumenten.
- 15.3. Om ett elleveransavtal för viss tid upphör före den utsatta tiden i andra än de i 15.2.1 – 15.2.5 nämnda fallen av en orsak som beror på användaren, har säljaren rätt att av användaren ta ut ett skäligt avtalsvite, om avtalsparterna särskilt har avtalat om detta och dess belopp i ett individuellt elleveransavtal.
- 15.4. Ett elleveransavtal som gäller tillsvidare upphör på grund av uppsägning eller hävning.
- 15.4.1. Vardera avtalsparten kan säga upp ett elleveransavtal utanför leveransskyldigheten med två veckors uppsägningstid om inte annat har avtalats. Säljarens uppsägningstid kan inte genom avtal förkortas till mindre än två veckor.
- 15.4.2. Användaren kan alltid säga upp ett elleveransavtal som omfattas av leveransskyldighet med två veckors uppsägningstid.
- 15.4.3. Säljaren kan inte säga upp ett konsumentens leveransskyldigt elleveransavtal som omfattas av leveransskyldighet. Säljaren kan säga upp ett leveransskyldigt elleveransavtal av en annan användare än en konsument med tre månaders uppsägningstid om det på grund av en lagändring eller en väsentlig förändring i omständigheterna är oskäligt från säljarens synpunkt att låta elleveransavtalet gälla.

- 15.5. Användaren har rätt att säga upp tillsvidareleveransavtalet med två veckors uppsägningstid inom 15 dagar (en konsument inom 30 dagar) efter det att ett meddelande om ändring av villkor eller priser sänts. Då gäller de ändrade villkoren eller priserna inte användaren utom i det fall att ändringen beror på myndighetsbeslut eller lagändring.
- 15.6. Användaren har rätt att häva elleveransavtalet om påbörjandet av elleveransen har fördröjts med över ett dygn från den överenskomna tidpunkten eller om elleveransen har varit avbruten i mer än ett dygn, förutsatt att dröjsmålet eller avbrottet inte beror på ett övermäktigt hinder.
- 15.7. Säljaren har rätt att häva elleveransavtalet,
- 15.7.1. om användaren väsentligen har brutit mot sina skyldigheter enligt elleveransavtalet och kontraktsbrottet inte har rättats till inom en skälig tidsfrist som säljaren skriftligen har meddelat;
- 15.7.2. om användaren har gjort sig skyldig till tillgrepp av el eller uppsåtlig skadegörelse på utrustning som nätt innehavaren eller säljaren ansvarar för; eller
- 15.7.3. om elleveransen till elförbrukningsplatsen har avbrutits på grund av användarens betalningsförsummelse eller annan avtalsförsummelse och avbrottet har varat minst en månad, eller om avbrottet av skäl som beror på användaren inte har kunnat verkställas, om det har gått minst en månad sedan förutsättningarna för avbrytande uppfyllts.
- 15.8. Om det under avtalstiden framkommer att användaren är föremål för internationella sanktioner som beslutats av lag eller myndighet, har säljaren rätt att efter eget godtycke och utan ersättningskyldighet omedelbart häva elleveransavtalet. Säljaren har också rätt att kräva ersättning av användaren för den skada som hävningen av avtalet orsakar säljaren.
- 15.9. På grund av en konsumentens betalningsdröjsmål kan elleveransavtalet hävas bara i det fall som beskrivs i 15.7.3.
- 15.10. Säljaren sänder användaren ett skriftligt meddelande om hävning av elleveransavtalet, där orsaken till hävningen och den tidpunkt då elleveransavtalet upphör ska nämnas.

#### 16. Ansvarförhållanden

- 16.1. Avtalsparterna ansvarar inför varandra skyldigheterna enligt med elleveransavtalet.
- 16.2. Användaren ansvarar inför tredje part för skador till följd av brott mot skyldigheterna enligt elleveransavtalet.
- 16.3. Avtalsparterna ansvarar också för andra aktörers verksamhet, installationer och utrustning inom sin ansvarsrets än de som nämns i kapitel 4.
- 16.4. Användaren har alltid rätt att framställa krav till säljaren på grund av fel i elleveransen i enlighet med kapitel 10 och på grund av avbrott i elleveransen i enlighet med kapitel 12. Kravet ska framställas inom skälig tid efter det att användaren upptäckte felet eller avbrottet i elleveransen eller borde ha upptäckt det och hade de uppgifter om säljaren som behövs för att framställa kravet.
- 16.5. Säljaren ansvarar inför användaren för fel i elleveransen i enlighet med kapitel 10.
- 16.6. Säljaren ansvarar inför användaren för avbrott i elleveransen i enlighet med kapitel 12.

#### 17. Kundservice och avgörande av tvister

- 17.1. Konsumenten har rätt att inom en skälig tid få kundservice från säljaren för att sköta juridiska och elleveransavtalsrelaterade kontakter via olika kanaler, t.ex. telefon, säljarens webbplats eller andra elektroniska kanaler. Kontaktoppgifterna för att hantera avtal finns bland annat i avtalet, avtalsbekräftelsen eller fakturan.
- 17.2. En konsument har rätt att föra meningsskiljaktigheter om tolkningen av detta elleveransavtal till behandling i konsumenttvistenämnden ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)). Innan ärendet hänskjuts till konsumenttvistenämnden bör konsumenten kontakta konsumentrådgivningen ([www.konsumentradgivning.fi](http://www.konsumentradgivning.fi)).
- 17.3. En användare, som inte är en konsument, har rätt att föra meningsskiljaktigheter om tolkningen av detta elleveransavtal till behandling i tvistenämnden för energimarknaden.
- 17.4. Meningsskiljaktigheter om elleveransavtalet behandlas i tingsrätten på den ort där användarens elförbrukningsplats är belägen som första rättsinstans, om inte annat har överenskommit. En konsument har dock alltid rätt att väcka talan i tingsrätten på sin hemort i Finland. Mot annan än konsument kan säljaren väcka talan också i tingsrätten på sin hemort.