

## NÄTTJÄNSTVILLKOR PÅ ÅLAND (NTV 2017)

### Innehåll:

- A. Allmänt, ingående av nätavtal, förutsättningar för och påbörjande av tjänsten
- B. Mätning, fakturering och avbrytande
- C. Dröjsmål, fel i nättjänsten, skadestånd
- D. Ändring av avtalsvillkor, överföring och upphörande av avtal

I dessa villkor benämns landskapslagen ÅFS 2015:102 om tillämpning i landskapet Åland av rikslagstiftning om elmarknaden och de förordningar som utfärdats med stöd av den som Ålands elmarknadslag.

### A. Allmänt, ingående av nätavtal, förutsättningar för och påbörjande av tjänsten

#### 1. Tillämpningsområde och definitioner

- 1.1 Dessa allmänna avtalsvillkor, *nättjänstvillkoren* (villkoren, förkortas NTV 2017) tillämpas på *elnätstjänster* åt elanvändare som är anslutna till distributionsnätet och de är en del av *elnätsavtalet* (nedan *nätavtalet*) mellan nätinnehavare och elanvändaren angående denna tjänst. Elanvändaren kan vara ansluten till distributionsnätet direkt eller via ett internt elnät för en fastighet eller en motsvarande fastighetsgrupp.
- 1.2 Med *elnätstjänst* (nättjänst) avses all den verksamhet som distributionsnätets innehavare utför för att möjliggöra eldistribution mot vederlag i distributionsnätets innehavares elnät.
- 1.3 Dessa villkor kan i tillämpliga delar även tillämpas vid anslutning av elförbrukningsplatser som omfattar elproduktionsanläggningar, ifall eltillförseln 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 45 kilovolt.
- 1.5 *Distributionsnätets innehavare* (*nätinnehavaren*) är en sammanslutning eller inrättning som har ett distributionsnät i sin besittning och som utövar tillståndspliktig elnätsverksamhet.
- 1.6 *Anslutningsavtalet* är ett avtal mellan nätinnehavaren och ägaren eller innehavaren av en elförbrukningsplats (exempelvis fastighet eller byggnad) som är ansluten till distributionsnätet (*abonnenten*) om anslutande av elförbrukningsplatsen till nätet och om underhåll av anslutningens möjlighet till elanvändning.
- 1.7 *Anslutningspunkten* är en punkt (ägendegräns) mellan nätinnehavarens och abonnentens elinstallationer om inte annat har överenskommit i anslutningsavtalet.
- 1.8 *Elförsäljaren* (*säljaren*) är en person, sammanslutning eller inrättning som säljer el.
- 1.9 *Elförsäljningsavtalet* (säljavtalet) är ett avtal enligt vilket användaren köper och säljaren säljer elektrisk energi. Som minutförsäljning av el anses elförsäljning via distributionsnätet direkt till elanvändaren eller indirekt till elanvändarna via ett internt elnät för en fastighet eller en motsvarande fastighetsgrupp.
- 1.10 Ett *elleveransavtal* är ett avtal mellan säljaren och användaren där säljaren åtar sig att också svara för nättjänsten. Säljaren avtalar vid behov om nättjänst med nätinnehavaren. Då ett elleveransavtal gäller skall inget separat nätavtal eller säljavtal för samma förbrukningsplats finnas. Den tjänst som avses i elleveransavtalet kallas i dessa villkor elleverans.
- 1.11 En *leverantör med rörligt kontrakt* är en säljare som till elanvändaren säljer dennas hela elbehov eller som jämnar ut skillnaden mellan elanvändarens olika elansaffningar genom att leverera den mängd el som fattas eller motta överskottet timvis (*rörlig leverans*). En *leverantör med fast kontrakt* är en säljare som till elanvändaren säljer timvis precis en på förhand överenskommen mängd el (*fast leverans*).
- 1.12 Om säljaren har ett betydande marknadsinflytande enligt Ålands elmarknadslag i den nätinnehavares ansvarsområde i vilket elförbrukningsplatsen finns och förbrukningsplatsen är utrustad med huvudsäkring på högst 3x63 A eller elinköpet till elförbrukningsplatsen uppgår högst till 100 000 kWh per år har säljaren enligt Ålands elmarknadslag *leveransskyldighet* mot användaren.
- 1.13 Elanvändaren (*användaren*) köper el av säljaren och nättjänsten av nätinnehavaren huvudsakligen för eget bruk. Användaren kan också vara en abonnent, som anskaffar el genom en i sitt anslutningsavtal bestämd anslutningspunkt för andras förbrukning. Flera användare kan förbinda sig till ett nätavtal solidariskt, om avtalsparterna kommer överens om det.
- 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 *avtalsparter* avses i dessa villkor nätinnehavaren och användaren.
- 1.16 Med *nättjänstprodukt* (eller *nätprodukt*) avses i dessa villkor en definition av den servicehelhet som används i nättjänsten. Definitionen innehåller uppgifter om avgifter som nätinnehavaren debiterar enligt nätprodukt. Nätprodukten kan också kallas tariff. De nätprodukter som användaren har tillgång till finns upptagna i *produktprislistan*. Produktprislistan och en eventuell skild *serviceprislista* (*prislistorna*) utgör en del av nätavtalet.
- 1.17 Med att sända ett meddelande, till exempel bekräftelse, faktura, meddelande om prisändring eller annat meddelande avses i dessa villkor också elektronisk utsändning av meddelanden med samma innehåll. Användarens adress eller faktureringsadress kan även vara exempelvis en e-postadress eller annan motsvarande individuell adress som användaren uppger. Att sända elektroniska meddelanden förutsätter att avtalsparterna har kommit överens om det. Med en användare som inte är en konsument kan det särskilt avtalas att meddelande om ändring av pris eller andra

- avtalsvillkor kan läggas ut på internet på en på förhand bestämd adress. Användaren skall också på i förväg överenskommet sätt, t.ex. per e-post eller med ett textmeddelande, få veta att meddelandet finns på internet.
- 1.18 Med *balansavräkning* avses en avräkning av verkställda köp under varje timmes tid. Som resultat av avräkningen fås *elbalansen* och balansavvikelsen för varje elmarknadspart.
  - 1.19 Med *timmätningsapparat* avses fjärravläst apparatur eller en kombination av fjärravlästa apparater som mäter elförbrukningen per timme och registrerar uppgiften i apparaturens minne, så att uppgiften som registrerats kan läsas ur apparaturens minne via ett kommunikationsnät.
  - 1.20 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.
  - 1.21 De centrala bestämmelserna om nättjänsten finns i Ålands elmarknadslag och de förordningar som utfärdats med stöd av dem.

## 2. Ingående av nätavtal samt övriga avtal om användarens elanskaffning

- 2.1 Nätavtalet ingås mellan avtalsparterna antingen tillsvidare eller för viss tid.
- 2.2 Nätavtalet ingås mellan nätinnehavaren och säljaren,
  - om användaren som omfattas av leveransskyldighet med säljaren vill ingå ett avtal som innehåller såväl elförsäljning som nättjänst; eller
  - om nätinnehavaren allmänt erbjuder säljarna en möjlighet att erbjuda kunder som omfattas av konkurrensen elenergi med avtal som innehåller såväl elförsäljning som nättjänst.Då åtar sig säljaren i sitt elleveransavtal att gentemot användaren svara för den nättjänst som elleveransen förutsätter.
- 2.3 Nätavtalet kan ingås, då elförbrukningsplatsen i fråga har ett giltigt anslutningsavtal. Om överföringen av ett anslutningsavtal som ingåtts i samband med en fastighetsaffär inte kan genomföras på grund av att anslutningen belastas av nätinnehavarens förfallna fordringar, är nätinnehavaren inte skyldig att påbörja nättjänsten förrän de förfallna fordringarna har betalats eller nätinnehavaren har godkänt att mottagaren av det överförda anslutningsavtalet övertar ansvaret för dem.
- 2.4 För att nättjänsten skall kunna påbörjas (d.v.s. att elen kopplas in åt användaren) och fortsättas, förutsätts utom nätavtalet och elförbrukningsplatsens anslutningsavtal även ett giltigt elförsäljningsavtal om rörlig leverans med en och endast en säljare. Dessutom förutsätts att användarens elförbrukningsplats uppfyller av nätinnehavaren ställda nödvändiga tekniska krav på anslutande till nätet (närmare i kapitel 4).
- 2.5 Nätavtalet kan ingås skriftligt, muntligt eller i elektronisk form.
  - 2.5.1 Nätavtalet måste göras upp skriftligen om någondera avtalsparten yrkar på det. Till nätavtalet kan då bifogas prislistor samt en länk till en sparbar version av dessa villkor. De allmänna avtalsvillkoren skall på kundens begäran kostnadsfritt skickas till kunden skriftligen med nätavtalet.
  - 2.5.2 Nätavtalet kan göras upp i elektronisk form. Det elektroniska avtalet är bindande om det är uppgjort på sådant sätt som allmänt krävs av elektroniska avtal.
  - 2.5.3 Om nätavtalet inte ingåtts skriftligen skall nätinnehavaren inom den tid som föreskrivs i Ålands elmarknadslag sända användaren en *bekräftelse av nätavtalet (bekräftelse)* till den faktureringsadress som denna har uppgett eller till någon annan särskilt överenskommen adress. Bekräftelsen tar upp tidpunkten då nätavtalet träder i kraft och innehåller nätavtalets individuella villkor, prislistor och en redogörelse för användarens anmärkningsfrist och kan innehålla en länk till en sparbar version av dessa villkor. De allmänna avtalsvillkoren skall på kundens begäran kostnadsfritt skickas till kunden skriftligen med bekräftelsen.
  - 2.5.4 Om nätavtalet ingås med en konsument med hjälp av ett medel för distanskommunikation, skall det i nätinnehavarens bekräftelse utöver punkt 2.5.3 i tillämpliga delar även innehålla övrig information enligt 6 kap. 9 § i konsumentskyddslagen, inbegripet kostnader som inte ingår i konsumtionsnyttighetens totalpris, villkor för betalning, information om konsumentens rätt att frånträda avtalet och ångerblankett och -anvisning, om nätinnehavaren inte redan tidigare har lämnat dem till konsumenten i varaktig form.
  - 2.5.5 Ett nätavtal som inte ingåtts skriftligen har trätt i kraft och fortgår med de villkor som nämns i bekräftelsen, förutom i följande fall:
    - Användaren meddelar nätinnehavaren 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 nätavtalets ingående och användarens meddelande tillämpas avtalsvillkoren i bekräftelsen om inte annat påvisas.
    - Konsumenten frånträder avtalet i enlighet med ångerrätten vid distans- och hemförsäljning enligt konsumentskyddslagen. Kommer en prestation konsumenten till godo när avtalet återgår, skall konsumenten betala en skälig ersättning till nätinnehavaren för den nättjänst konsumenten erhållit. Priset bestäms enligt avtalsvillkoren i bekräftelsen om inte annat påvisas.
- 2.6 Avtalshandlingarna utgör innehållet i nätavtalet. Om innehållet i nätavtalet 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).
- 2.7 Nätinnehavaren och användaren kan komma överens om ändringar i dessa villkor. Överenskommelsen kan dock inte avvika från dessa villkor till nackdel för konsument.

- 2.8 Användaren har rätt att byta nätprodukt, med rimliga begränsningar som grundar sig på nätproduktens natur och som framställs i produktprislstan. Nätinnehavaren har rätt att debitera användaren för skäligen kostnader för ett byte som användaren begärt. Utbytesbegränsningen kan gälla högst 12 månader. Man kan inte byta mot en produkt som skall dras in.
- 2.9 Tidsmässiga begränsningar i tillgången på el (och annan styrning av elanvändningen)
- 2.9.1 Användaren och nätinnehavaren kan komma överens om att ta i bruk, använda eller upphäva tidsmässiga begränsningar i eltilförsel (eller annan styrning av elanvändningen) – med hjälp av nätinnehavarens installationer eller apparater – i nätavtalet eller annars. De begränsningar man kommit överens om skall definieras noggrant.
- 2.9.2 För att en begränsning skall kunna tas i bruk måste därom avtalas skriftligt. Om det tidigare har överenskommits om begränsningar och ett nytt nätavtal ingås för elförbrukningsplatsen, skall begränsningarna nämnas i det nya skriftliga nätavtalet eller den nya bekräftelsen av nätavtalet.
- 2.9.3 Om användaren och säljaren kommer överens om det, har säljaren rätt att begränsa eltilförseln (eller annars styra elanvändningen). Om den önskade begränsningen av elanvändningen skall utföras med hjälp av nätinnehavarens installationer eller apparater, kan den inte utföras utan att nätinnehavaren erbjuder nödvändig service. Nätinnehavaren verkställer begränsningarna på säljarens begäran och bekostnad. Begränsningarna verkställs inte om inte säljaren meddelar nätinnehavaren att han har överenskommit skriftligt om begränsningarna med användaren.
- 2.9.4 Om det är fråga om uppvärmningen av en bostad huvudsakligen med direkt elvärme, kan sådant avtal inte göras 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 skall åtföljas av en period med spänning, som är minst lika lång som den spänningslösa.
- 2.9.5 Användaren kan inte framlägga krav mot nätinnehavaren på grund av begränsningar (eller styrning) som verkställs i enlighet med dessa villkor eller individuellt avtal.
- 2.10 Användaren är skyldig att meddela om ändringar som påverkar avtalet och som rör exempelvis användaren, förbrukningsplatsen, faktureringsadressen eller någon annan adress till vilken avtalsparterna har kommit överens om att nätinnehavaren sänder bekräftelser, meddelanden om prisändringar och andra meddelanden.

### 3. Säkerhet eller förskott

- 3.1 Då nätavtalet ingås har nätinnehavaren rätt att av användaren, som inte är en konsument, kräva säkerhet eller förskott för att de fordringar som baserar sig på nätavtalet kommer att betalas. Om nätavtalet ingås mellan samma avtalsparter bara på grund av byte av elanvändningsplats eller uppsägning av elleveransavtalet utan samtidiga ändringar i elanvändning eller andra omständigheter, kan säkerhet krävas endast enligt punkt 3.2.
- 3.2 Sedan nättjänsten har inletts har nätinnehavaren rätt att kräva av användaren, som inte är en konsument, säkerhet eller förskott för att de fordringar som grundar sig på nätavtalet blir betalda, om användaren i väsentlig mån har försummat sin betalningsskyldighet som baserar sig på detta eller annat nätavtal eller på ett elleveransavtal 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 nätavtalet.
- 3.3 Nätinnehavaren kan av en konsument kräva en skäligen säkerhet eller förskott då nätavtalet ingås och när nätavtalet är i kraft. Då nätavtalet är i kraft kan säkerhet eller förskott krävas endast om konsumenten väsentligen har försummat sin betalningsskyldighet som hänför sig till avtalsförhållandet mellan avtalsparterna. Nätinnehavaren skall både vid ingåendet av nätavtalet och när nätavtalet är i kraft ha ytterst vägande skäl för att kräva säkerhet eller förskotts betalning. Ytterst vägande skäl är till exempel:
- konsumentens nättjänst har avbrutits på grund av betalningsförsummelse;
  - nätinnehavaren har förfallna fordringar på konsumenten i anslutning till nättjänst, elleverans eller anslutningsavtal, och fordringarnas belopp kan anses betydande i förhållande till den fakturerade nättjänstens belopp; eller
  - det framgår av konsumentens kreditupplysningar att konsumenten är uppenbart oförmögen att klara av de avgifter som grundar sig på nätavtalet.
- 3.4 Vid ingående av ett nätavtal hävs avtalet med omedelbar verkan utan särskild anmälan, om säkerheten eller förskottet inte har betalats inom utsatt tid. Avtalet hävs även om elleveransen till förbrukningsplatsen har inletts. Användaren är skyldig att betala avtalsenligt pris för den nättjänst han använt innan avtalet hävdes.
- 3.5 Nätinnehavaren har rätt att använda säkerheten eller förskottet för betalning av sina fordringar som härrör av nättjänsten eller tidigare elleverans till samma förbrukningsplats, upplupna dröjsmålsräntor och skäligen indrivningskostnader. Om nätinnehavaren använder säkerheten eller förskottet eller en del av dem till att betala sina fordringar, har nätinnehavaren rätt att kräva att användaren kompletterar säkerheten eller förskottet till det belopp som nämns i 3.7 om avtalsförhållandet fortgår.
- 3.6 Nätinnehavaren betalar ingen ränta på säkerheten eller förskottet.
- 3.7 Till sitt belopp kan säkerheten eller förskottet vara högst så stort som nätfakturan för tiden mellan debiteringsperiodens början och den tidpunkt då nättjänsten avbryts (definierad enligt 8.1 – 8.1.4). Nätfakturan beräknas enligt användarens uppskattade elförbrukning. Uppskattningen kan beräknas enligt den period då elförbrukningen är som störst.
- 3.8 Nätinnehavaren skall återställa säkerheten till användaren då nätavtalet har upphört, omedelbart då slutfakturan är betald och användarens eventuella andra plikter är fullgjorda. När avtalet förblir i kraft skall säkerheten återställas

- senast två år (till en konsument ett år) efter att den har getts. Säkerheten återställs inte medan avtalet är i kraft om användaren sedan säkerheten ställts väsentligen försummat sin betalningsskyldighet. Säkerheten eller en del därav återställs dock inte medan avtalet är i kraft eller när det upphör, om nätinnehavaren kan kräva att hela säkerheten eller en del därav används för att kvittera fordringar som härrör av användarens övriga giltiga och avslutade nättjänst- eller elleveransavtal samt upplupna dröjsmålsräntor och skäliga indrivningskostnader. Förskott används till att betala avgifter som förfaller under den tid som i denna punkt fastställs för återställande av förskottet.
- 3.9 Om överlåtelse av säkerhet görs en skriftlig bekräftelse. Förskott kan också nämnas i avtalsbekräftelsen.
- 3.10 Nätinnehavaren 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 lämna säkerhet eller förskott kan användaren och nätinnehavaren komma överens om att de i nätavtalet bestämda avgifterna betalas i förskott. Om återgång till sedvanligt betalningsschema gäller i tillämpliga delar vad som föreskrivs i 3.8.
- 3.12 Det är inte frågan om sådant förskott som avses i detta kapitel eller om förskott som avses i 3.11, om användaren bland till buds stående alternativ (alternativa nätprodukter eller betalningssätt) väljer ett arrangemang med tyngdpunkten på betalning i förskott.

#### 4. Elanläggningar

- 4.1 Nätinnehavaren kan inte genom att åberopa bestämmelserna i detta kapitel vägra att utveckla sitt nät så som Ålands elmarknadslag förutsätter.
- 4.2 Avtalsparterna skall se till att deras elinstallationer och elapparater är i sådant skick som förutsätts i föreskrifter och bestämmelser. Elinstallationer och apparater får inte användas på sådant sätt att det förorsakar nätet eller andra användare skada eller störningar. Även andra installationer och apparater inom avtalspartens ansvarsområde anses i 4.2 – 4.12 som avtalspartens, till exempel installationer och apparater som tillhör sådan hyresgäst eller vidareköpare hos användaren som inte har nätavtal med nätinnehavaren.
- 4.3 Användaren skall meddela nätinnehavaren om anläggningar som räknas upp under 4.5.1 och 4.5.2 innan de tas i bruk. Anläggningar som matar in el i elnätet får inte utan särskilt avtal anslutas till fastighetens elnät när fastighetens elnät är anslutet till distributionsnätet.
- 4.4 Elinstallationerna skall utföras, granskas och anslutas till nätet i enlighet med lagstiftningen om elsäkerhet, föreskrifterna och bestämmelserna i anslutning till den samt standarderna för branschen. Om standarder saknas kan nätinnehavaren ge anvisningar och rekommendationer som grundar sig på internationell praxis och god sed för konstruktion och drift av elapparater, för anslutning av användarens apparater och anläggningar till nätet.
- 4.5 Om det för användarens elapparat eller elanläggning finns en standard som gäller nätstörningar skall användaren, då han tar i bruk eller använder apparaten eller anläggningen, kontrollera om hans elanläggningar enligt standarden är kopplingsdugliga med beaktande av nätets egenskaper och anläggningens användningssätt. Nätinnehavaren ger på begäran användaren sådana uppgifter om nätets beskaffenhet som användaren behöver.
- 4.5.1 Om det för nätstörningar som användarens elanläggningar förorsakar inte finns några för fallet tillämpliga standarder, utreder nätinnehavaren på användarens begäran huruvida elanläggningen kan anslutas till ifrågavarande nät. En begäran om utredning rekommenderas särskilt i följande fall:
- elapparatens eller elanläggningens inkopplingsström är stor jämfört med huvudsäkringen storlek;
  - elapparatens eller elanläggningen kopplas ofta in i nätet;
  - användningen av elapparatens eller elanläggningen förutsätter speciella åtgärder av nätinnehavaren; eller
  - elapparatens eller elanläggningen förorsakar betydande övertonsströmmar.
- 4.5.2 Typiska apparater och anläggningar som kräver en förhandsutredning är
- Generatorer och andra apparater som matar in spänning, energi eller kortslutningseffekt;
  - Bl.a. vind-, sol-, vatten- och bioenergi kraftverk, energilagringsapparaturer (ackumulatorer)
  - Markvärmepumpar;
  - Apparater för kompensering av reaktiv effekt;
  - Svetsaggregat;
  - Kompressorer;
  - Större elektroniskt styrda apparater; och
  - Större likriktare eller frekvensomformare.
- 4.5.3 Apparater som startar ofta och kräver stor startström, så som pumpar, kompressorer och motorer, skall utrustas med en sådan begränsning av strömmen att användningen av dem inte överskrider den i anslutningsavtalet definierade anslutningsstorleken.
- 4.6 Avtalsparterna är skyldiga att ersätta varandra för skada som förorsakas av installationer som strider mot de föreskrifter, bestämmelser och skriftliga anvisningar som avses i de föregående punkterna (4.2 – 4.4), eller av felaktiga apparater eller dessas användning, 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 förorsakas av andra användare och som nätinnehavaren måste eller kan bli tvungen att ersätta andra användare. Användarens skadeståndsskyldighet begränsas dock på följande sätt:
- 4.6.1 Användaren är skadeståndsskyldig bara om han kände till eller borde ha känt till de risker som hans installationer eller apparater eller deras drift eventuellt förorsakar, med beaktande av hans sakkunskap, egenskaperna hos den apparat eller installation han använt och den information som nätinnehavaren eventuellt gett honom.

- 4.6.2 Då en elapparat eller elanläggning är behäftad med ett fel eller en egenskap som användaren inte har kunnat märka, svarar användaren för eventuella skador och kostnader som en sådan elapparat eller anläggning eventuellt kan vålla om han fortsätter att använda elanläggningen eller elapparaten trots nätinnehavarens anmärkning.
- 4.7 Avtalsparterna skall till varandra anmäla fel eller störning som de observerat i den andras installationer och elapparater. Avtalsparterna skall, 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, skall avtalsparten meddela anmälaren sin uppfattning om vem som är ansvarig.
- 4.8 Om det fel eller den störning som användaren har anmält faller inom ramen för någon annans än nätinnehavarens reparationskyldighet, skall nätinnehavaren anmäla felet eller störningen till denna.
- 4.9 Om användarens elapparater stör andra användares elanvändning eller nätinnehavarens mät- eller andra systems funktion, skall nätinnehavaren tillsammans med användaren fastställa hur skadan skall avhjälpas. Nätinnehavaren kan därvid till exempel begränsa driften av apparaten till bestämda tider. Nätinnehavaren kan förbjuda användningen av apparaten endast om det över huvud taget inte är möjligt att använda denna utan betydande olägenhet för andra användare eller för nätinnehavarens mät- eller andra system.
- 4.10 Om en elanläggning som nätinnehavaren innehar är belägen i användarens utrymmen eller på hans område, skall användaren utan dröjsmål bereda nätinnehavaren tillträde till elanläggningen för bl.a. underhåll, kontroll, felutredning och reparation, på sådant sätt som parterna kommer överens om, utan ersättning och oberoende av tid på dygnet.
- 4.11 Nätinnehavaren svarar inte inför användaren för egenskaper hos dennes apparater, för att de åldras, slits eller går sönder, för deras kompatibilitet med distributionsnätet, användarens eget nät eller andra elapparater eller elanläggningar i användarens nät eller för skador som före nämnda omständigheter förorsakat, om inte skadan har förorsakats av ett sådant fel i elkvaliteten som avses i kapitel 10. Nätinnehavaren svarar inte heller för skador som användarens installationer eller apparater eller brister i skyddet av dem förorsakar.
- 4.12 Om användaren till exempel på grund av sina apparaters känslighet behöver kvalitetsmässigt bättre el än vad den vanliga nättjänsten erbjuder (jämför 10.4) eller avbrottsfri tillförsel (jämför 10.5), skall användaren ta kontakt med nätinnehavaren för att utreda saken.

## **B. Mätning, fakturering och avbrytande av nättjänsten**

### **5. Elmätning och mätanordningar**

- 5.1 Nätinnehavaren bär ansvaret för ordnandet av mätning samt avläsning, förmedling och rapportering av mätdata så som förutsätts i Ålands elmarknadslag. Användaren skall betala de skäligena mätkostnader som han förorsakat. Nätavtalet innehåller en närmare överenskommelse om hur mätningen anordnas. Nätinnehavaren ansvarar för mätanordningen och mätningens riktighet, om inte annat avtalats. Om det finns flera mätare överenskommer parterna i nätavtalet vilken eller vilka mätare som skall användas till grund för debitering och balansavräkning av nättjänsten. Om det på förbrukningsplatsen förutom de mätare som står till grund för debitering av nättjänsten även finns en annan mätare som mäter den interna fördelningen av den förbrukning som den mätare som står till grund för debiteringen och balansavräkningen mäter, avläser nätinnehavaren inte en sådan mätare och ordnar inte heller med balansavräkning för förbrukningen utan särskilt avtal och extra ersättning.
- 5.2 Användaren skall utan ersättning tillåta att nätinnehavaren i användarens utrymmen installerar samt förvarar, underhåller, avläser och utför övriga nödvändiga åtgärder på anordningar som behövs för mätning och överföring av mätdata.
- 5.3 Mätanordningen skall till sin konstruktion och noggrannhet följa standarder och allmän praxis och uppfylla de krav som lagstiftningen för elmarknaden ställer.
- 5.4 Mätanordningen provas på den avtalsparts ansvar som svarar för den, på sätt som därom särskilt föreskrivs eller stadgas och även annars enligt behov. Om den andra avtalsparten kräver det, skall den part som svarar för mätanordningen låta prova den. Om felprocenten vid mätningen är större än två gånger mätarens noggrannhetsklass vid de belastningar som är bestämmande för debiteringen, skall den avtalspart som ansvarar för mätanordningen bekosta besiktningen. I annat fall skall den som har krävt besiktning stå för kostnaderna.
- 5.5 Mätanordningen kan besiktigas av en besiktningsman som enligt justeringsförfordningen har godkänts att utföra besiktningar eller av någon annan besiktningsman som parterna godkänner. Ansvaret för besiktningskostnaderna bestäms i enlighet med föregående punkt.
- 5.6 Nätinnehavaren erbjuder mättjänster enligt allmän tidsfördelning i enlighet med statsrådets förordning om utredning och mätning av elleveranser. Mättjänster enligt den allmänna tidsfördelningen är mättjänst som baserar sig på timvis mätning, mättjänst för entidsöverföring, mättjänst för tvåtidsöverföring som grundar sig på natt- och dagenergi, mättjänst för säsongöverföring som grundar sig på vintervardagsenergi och annan energi. Utöver dessa kan nätinnehavaren erbjuda mättjänster som till sin struktur grundar sig på andra typer av tidsfördelning.

### **6. Mätaravläsning och annan överföring av mätdata**

- 6.1 Användaren skall tillåta tillträde till mätaren samt att mätdata avläses och överförs från mätanordningen och att mätdata används på det sätt som balansavräkningen och mätningen kräver, så som föreskrivits om saken eller om bestämmelser saknas, enligt allmänt tillämplad praxis i branschen.
- 6.2 Användaren skall tillåta att information om elleveransen och elkvaliteten avläses och överförs från mätanordningen och används för nätinnehavarens drift av elnätet.

- 6.3 Användaren skall tillåta dataöverföring i sitt elnät som är nödvändig för att överföra nätinnehavarens mätdata eller för att förmedla andra dataöverföringsbehov som grundar sig på nätverksamheten. Denna dataöverföring får inte föranleda kostnader eller störning för elanvändarna. Användaren får inte heller genom senare åtgärder störa eller äventyra dataöverföring som nätinnehavaren tidigare påbörjat enligt denna punkt.
- 6.4 Om mätanordningen är en timmättningsapparat överförs förbrukningsdata från mätaren i enlighet med gällande bestämmelser. Nätinnehavaren har rätt att uppskatta mätdata utgående från elförbrukningsplatsens tidigare elförbrukning, om mätdata inte finns att tillgå på grund av en tillfällig störning i dataöverföringen eller anläggningen.
- 6.5 Om mätanordningen inte är en timmättningsapparat följs 6.5.1 – 6.5.5.
- 6.5.1 Nätinnehavaren ser till att mätaren avläses regelbundet minst en gång per år.
- 6.5.2 Användaren och nätinnehavaren kan komma överens om mätaravläsning med kortare mellanrum och om ersättning för de skäliga kostnader som detta medför.
- 6.5.3 Användaren skall ge de personer som nätinnehavaren eller säljaren befullmäktigat tillträde till mätanordningen och låta dem avläsa mätaren. Mätaren skall avläsas vid en sådan tidpunkt att avläsningen inte vållar användaren betydande förfång.
- 6.5.4 Användaren är skyldig att tre gånger per år meddela nätinnehavaren mätarställningen för varje förbrukningsplats i nätavtalet, när nätinnehavaren skriftligen begär det. Denna punkt gäller inte de användare som inte i praktiken kommer åt att avläsa sin mätare.
- 6.5.5 Nätinnehavaren har rätt att uppskatta mätanordningens mätarställning utgående från elförbrukningsplatsens tidigare elförbrukning, om mätanordningen är placerad så att nätinnehavaren inte har tillträde till den och användaren inte på begäran av nätinnehavaren har lämnat denne det avlästa värdet inom en skälig tid som nätinnehavaren har fastställt.
- 6.6 Nätinnehavaren skall sörja för avläsningen av mätanordningen när användaren har meddelat att säljaren byts. Nätinnehavaren har rätt att utgående från elförbrukningsplatsens tidigare elförbrukning uppskatta mätarställningen på en mätanordning som inte är en timmättningsapparat när säljaren på elförbrukningsplatsen byts ut, om användaren inte inom skälig tid har tillställt nätinnehavaren det avlästa mätvärdet efter att nätinnehavaren har bett om det eller om mätanordningen är placerad så att användaren inte har tillträde till den. Som grund för uppskattningen kan också användas den avläsning av mätanordningen som har gjorts sedan säljaren bytts ut och som nätinnehavaren har utfört innan användaren har fått slutfakturan från den tidigare säljaren.

## **7. Fakturering och betalning**

- 7.1 Nätinnehavaren debiterar användaren för nättjänsten i enlighet med nätavtalet och gällande prislister. Ändringar av prislister och andra avtalsvillkor behandlas i kapitel 13.
- 7.1.1 Om det finns en timmättningsapparat eller någon annan fjärravläst mätanordning på förbrukningsplatsen, grundar sig faktureringen på den uppmätta (med beaktande av 6.4) elförbrukningen, om inte annat avtalats. Om elmätningen på förbrukningsplatsen sker med en mätanordning som inte är fjärravläst, grundar sig faktureringen på användarens uppskattade elförbrukning, om inte annat avtalats. Den uppskattade faktureringen utjämnas enligt meddelad eller avläst (6.5) mätarställning minst fyra gånger per år (avläsnings- eller utjämningsfaktura), om inte annat avtalas.
- 7.1.2 Faktureringen kan baseras på uppskattning enligt tidigare elförbrukning, om nätinnehavaren inte får uppgifter om mätarställningen.
- 7.1.3 Nätinnehavaren är skyldig att på användarens begäran justera den fakturering som baserar sig på uppskattad elförbrukning, då de förhållanden som den uppskattade faktureringen baserar sig på har ändrats väsentligt eller då justeringen annars är motiverad. Nätinnehavaren underrättar en säljare med rörligt kontrakt om ändringen i enlighet med praxis inom branschen.
- 7.2 I fakturans innehåll följs Ålands elmarknadslag och de författningar och bestämmelser som utfärdats med stöd av lagen.
- 7.3 Mellan den dag då fakturan avsänds och förfalldagen skall 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 nätinnehavaren sänt senast på den förfalldag som står på fakturan. Fakturan sänds till den faktureringsadress som användaren har uppgett. Användaren svarar för att fakturan blir betald oberoende av vart han har bett att få fakturan sänd.
- 7.5 För eventuella försenade betalningar har nätinnehavaren rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen. Om fakturans förfalldag och det belopp som skall betalas är förut bestämda, debiteras dröjsmålsränta från och med förfalldagen. Om förfalldagen och/eller beloppet som skall 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 avgift tas ut i enlighet med gällande prislista.
- 7.6 Till följd av fel i faktureringen, mätningen eller mätaravläsningen har nätinnehavaren rätt till tilläggsdebitering 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 5.4, beaktas detta i faktureringen så att krediteringen eller tilläggsdebiteringen betalas på basis av nätinnehavarens uppskattning som är grundad på kontroll av mätanordningen, användarens konstaterade elförbrukning vid olika tider och andra uppgifter.
- 7.6.2 Avtalsparterna kan kräva att få sina fordringar som baserar sig på fel som nämns i 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 i 7.6 för felets hela verkningstid – dock inte för mer än tio år – om tidpunkten då felet uppkom och dess inverkan på debiteringen kan konstateras i efterhand.
- 7.6.4 Nätinnehavaren svarar i stället för säljaren för att rätta till användarens fakturering, om
- det har gått mer än tre år sedan felet i faktureringen inträffat och kunden meddelats om det; eller om
  - kundrelationen mellan kunden och säljaren har upphört tidigare än sex veckor innan felet upptäcktes, och de uppgifter om elförbrukningen som nätinnehavaren har gett säljaren till grund för faktureringen är oriktiga jämfört med den faktiska elförbrukningen på grund av fel i mätningen eller mätaravläsningen eller fel i ett meddelande från nätinnehavaren (dock inte på grund av avvikelse i uppskattningen). Som försäljningspris vid kreditering enligt denna punkt används den offentliga elprodukt eller eltariff som den i distributionsnätets ansvarsområde leveransskyldiga säljaren tillhandahåller och som bäst passar användaren. Om det emellertid är fråga om ett fel på nätinnehavarens sida och användaren inom rimlig tid företer en utredning av de priser som hade tillämpats på hans elanskaffning under ifrågavarande tid, används dessa priser.
- 7.6.5 Ingen ränta utgår för tilläggsdebiteringen eller krediteringen enligt de föregående punkterna för den tid som räntan skulle ha influtit. Användaren skall beviljas skälig betalningstid för betalning av tilläggsdebiteringen. Om inte användaren inom den beviljade tiden betalar räkningen för tilläggsdebiteringen, kan en i räntelagen föreskriven dröjsmålsränta tas ut för den överskridna tiden.
- 7.7 Användaren är skyldig att betala också för sådan uppmätt eller konstaterad nättjänst, som har förorsakats av fel i elinstallationer eller elapparater och elanläggningar inom användarens ansvarskrets.

## 8. Avbrytande av nättjänsten

- 8.1 Nätinnehavaren har rätt att avbryta den nättjänst som avses i nätavtalet (användarens eltillförsel), om användaren väsentligen försummar att betala nätinnehavarens fordringar eller annars i väsentlig grad har försummat sina skyldigheter som baserar sig på nätavtalet.
- 8.1.1 Nätinnehavaren 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 uppges i påminnelsen och som är minst två veckor från det datum då påminnelsen sändes. Om en avgiftsbelagd påminnelse sänds till användare som är en konsument kan påminnelsen sändas tidigast två veckor efter den ursprungliga förfallodagen. Om användaren trots påminnelsen inte rättar till sin avtalsförsummelse inom utsatt tid, sänder nätinnehavaren ett skriftligt *varsel om avbrott* till användarens faktureringsadress eller till någon annan särskilt överenskommen adress. På avbrottsvarslet anges tidpunkten då nättjänsten kommer att avbrytas. Användaren måste rätta till avtalsbrottet i god tid före den angivna tiden för att undgå avbrottet. Avbrottsvarslet sänds till användaren minst två veckor före avbrottet i nättjänsten. Avbrottet kan verkställas tidigast fem veckor efter den ursprungliga förfallodagen 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 förfallodagen.
- 8.1.2 Om betalningsförsummelsen har berott på användarens betalningssvårigheter som användaren har råkat i på grund av allvarlig sjukdom, arbetslöshet eller annan särskild omständighet huvudsakligen utan egen förskyllan, kan nättjänsten inte avbrytas förrän tre månader efter fakturans förfallodag. Användaren skall meddela nätinnehavaren om hindret att betala fakturan så snart användaren fått kännedom om det, och såvitt möjligt före förfallodagen.
- 8.1.3 Nättjänsten till en konsument eller en bostadsfastighet kan avbrytas på grund av betalningsförsummelse endast om en sådan användares obetalda avgifter är minst 250 euro eller om det har gått minst tre månader från förfallodagen för den äldsta obetalda fakturan.
- 8.1.4 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.
- 8.1.5 Om användarens betalningsförsummelse beror på övermäktigt hinder, kan nättjänsten inte avbrytas så länge hindret kvarstår.
- 8.2 Nättjänsten kan i nedan uppräknade fall avbrytas på grund av orsak som beror på säljare i avtalsförhållande till användaren.
- 8.2.1 Om säljaren i ett förhållande med rörligt kontrakt till användaren försummar sina skyldigheter gentemot nätinnehavaren med avseende på nättjänst eller dataöverföring, eller försummar sina skyldigheter i samband med uppfyllelsen av sitt balansansvar eller balansavräkningen, har nätinnehavaren rätt att avbryta nättjänsten. De här avsedda skyldigheterna bestäms bl. a. enligt Ålands elmarknadslag och föreskrifter eller bestämmelser som utfärdats med stöd av lagen, anvisningar från myndighet eller systemansvarig, allmän praxis inom branschen eller särskild överenskommelse.
- 8.2.2 Nätinnehavaren har rätt att avbryta nättjänsten, om säljaren med ett rörligt kontrakt upphör med sin verksamhet t.ex. till följd av konkurs.
- 8.2.3 Nättjänsten får inte avbrytas med stöd av 8.2.1 och 8.2.2 förrän tio (10) dagar har förflutit sedan användaren har tillsänts varsel om avbrott, där anledningen till och tidpunkten för avbrottet finns nämnda. Varslet innehåller också en uppmaning till användaren att trygga sin eltilförsel genom att omedelbart ingå ett nytt säljavtal med en annan säljare.
- 8.2.4 Nättjänsten till en konsument får inte avbrytas förrän tre veckor har förflutit sedan det varsel om avbrott som avses i föregående punkt avsändes.

- 8.2.5 Nättjänsten till en användare som omfattas av leveransskyldighet får inte avbrytas förrän Ålands energimyndighet har förordnat en ny leveransskyldig säljare.
- 8.2.6 Användaren är skyldig att ersätta nätinnehavaren eller order de skäliga kostnader som elförsäljningen enligt 8.2.1 – 8.2.5 föranlett.
- 8.3 Om användarens elförsäljningsavtal som gäller rörlig leverans upphör utan att ett nytt elförsäljningsavtal med rörligt kontrakt träder i kraft, har nätinnehavaren rätt att avbryta nättjänsten omedelbart. Nätinnehavaren är inte skyldig att kontrollera riktigheten i de meddelanden som han fått från säljarna om att elförsäljningsavtalen upphör, vare sig hos användaren eller på något annat håll.
- 8.4 Nättjänsten kan också avbrytas på användarens begäran. Vill användaren trots avbrottet upprätthålla möjligheten till nättjänst, skall han betala gällande avgifter för sådant underhåll.
- 8.5 När nättjänsten avbryts av skäl som beror på användaren eller säljaren och inte på grund av i 8.4 avsedd begäran, blir användaren inte fri från sina betalningsskyldigheter eller andra skyldigheter gentemot nätinnehavaren som grundar sig på villkoren i nätavtalet.
- 8.6 Nätinnehavaren har rätt att av användaren kräva en skälig avgift enligt gällande prislista för skriftlig påminnelse och avbrottsvarsel samt för avbrytande av nättjänsten och återinkoppling till nätet.
- 8.7 Nättjänsten fortsätter efter att anledningen till avbrottet har avlägsnats. Nätinnehavaren är dock inte skyldig att återuppta nättjänsten förrän användaren har betalat de avgifter och kostnader som föranletts av betalningspåminnelsen och andra åtgärder i anslutning till fränkopplingen och återinkopplingen samt nätinnehavarens förfallna fordringar och krävd säkerhet. Nätinnehavaren och användaren kan särskilt avtala om att nättjänsten påbörjas på nytt redan innan den krävda säkerheten förfaller. I detta fall kan nättjänsten avbrytas med omedelbar verkan utan separat meddelande, om säkerheten inte har betalats senast på förfalldagen.
- 8.8 Säljare med rörligt kontrakt har rätt att kräva att nätinnehavaren avbryter nättjänsten, då säljaren enligt elförsäljningsavtalet har rätt att avbryta elförsäljningen. Säljaren svarar för att det begärda avbrottet är grundat på lag, säljavtal, andra avtal eller bestämmelser. Nättjänsten återkopplas på uppdrag av säljaren med rörligt kontrakt. Om säljavtalet upphör, återkopplas nättjänsten då den nya säljaren har meddelat att elförsäljningen börjat.
- 8.9 Användaren har inte rätt att resa krav mot nätinnehavaren på grund av sådant nättjänstavbrott som har berott på användaren eller säljaren.

### **C. Dröjsmål och fel i nättjänst, skadestånd och standardersättning**

#### **9. Påbörjande av och dröjsmål i nättjänsten**

- 9.1 Nättjänsten påbörjas (elen kopplas in åt användaren) enligt särskild överenskommelse och enligt förutsättningar i enlighet med de föreskrifter som nämns i dessa villkor (se 2.3 och 2.4). Nättjänsten kan påbörjas tidigast 14 dagar efter ingåendet av nätavtalet, om inte annat avtalats.
- 9.2 Om påbörjandet av nättjänsten fördröjs, skall nätinnehavaren ofördröjligen meddela användaren en med dessa villkor förenlig godtagbar anledning som har förorsakat dröjsmålet eller påbörja nättjänsten.
- 9.3 Om påbörjandet av nättjänsten fördröjs av en orsak som nätinnehavaren ansvarar för, ersätter nätinnehavaren användaren för den skada som beror på dröjsmålet, i enlighet med kapitel 11 och med där nämnda begränsningar.
- 9.4 Nätinnehavaren drar av den nättjänstavgift som influtit under det dröjsmål som kommit till nätinnehavarens 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, återsänds avdragets belopp till användaren.
- 9.4.1 Om användaren vill säkra att den för dröjsmålstiden influtna avgiften som avses i 9.4 dras av från hans faktura, skall han underrätta nätinnehavaren om sitt krav på detta. Vid behov kan nätinnehavaren begära att kravet kompletteras skriftligt. Om kravet inte är grundlöst, drar nätinnehavaren av det innehållna beloppet från den första fakturan som sänds ut efter att ärendet klarats upp.

#### **10. Fel i nättjänsten**

- 10.1 Nättjänsten är felaktig om elkvaliteten eller leveranssättet inte motsvarar det som har avtalats eller kan anses ha avtalats. Nätinnehavarens tjänst är likaså felaktig, om konsumentens fakturering är felaktig eller fördröjd och felet eller dröjsmålet inte kan anses ringa.
- 10.1.1 Nätinnehavaren är skyldig att vid begäran ge användaren nödvändiga uppgifter om det fel som användaren misstänker och om orsakerna till felet.
- 10.1.2 Det anses inte utgöra fel eller dröjsmål i faktureringen, om nätinnehavaren grundar sin fakturering på en uppskattning enligt 7.1.2.
- 10.2 Överenskommelse om undantag från kravet på elkvalitet och leveranssätt (avbrott i leveransen) kan träffas i ett skriftligt nätavtal, i elförbrukningsplatsens anslutningsavtal eller med ett separat skriftligt avtal.
- 10.3 Nätinnehavaren kan inte genom begränsningar eller avtal om avvikelser som nämns i detta kapitel bli fri från att fullfölja den nätutvecklingskyldighet som föreskrivs i Ålands elmarknadslag.
- 10.4 Då kvaliteten på nättjänsten (avvikelser från kvaliteten) bedöms, skall följande synpunkter beaktas:
- 10.4.1 Elkvaliteten bestäms i anslutningspunkten.
- 10.4.2 Om inte annat har avtalats, är nättjänsten felaktig om kvaliteten inte motsvarar de standarder som tillämpas i Finland. Då dessa villkor träder i kraft tillämpas standarden SFS-EN 50160.
- 10.4.3 Vid nättjänst som gäller trefasig el kan ett avbrott i en eller två faser vara ett avbrott som avses i 10.5.
- 10.5 Vid bedömningen av leveranssättet skall 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 har avtalats, är



- nättjänsten felaktig om nättjänsten är kontinuerligt eller upprepade gånger avbruten och elavbrottet med beaktande av orsaken och omständigheterna inte kan anses vara ringa. Felaktigheten till följd av avbrottet i nättjänsten bedöms som en helhet.
- 10.6 Vid bedömningen av leveranssättet beaktas utöver föregående punkt bl.a. följande:
- 10.6.1 Nättjänstgivaren har rätt att omedelbart avbryta nättjänsten tillfälligt (avbryta eldistributionen) om det är nödvändigt för att förhindra att människoliv, hälsa eller egendom äventyras.
- 10.6.2 En väsentlig störning i elproduktionen, i elnätets verksamhet eller i överföringen av el över riksgården eller annan av nättjänstgivaren oberoende orsak (såsom krigs- eller annan krissituation, arbetskonflikt eller exceptionellt naturförhållande) kan förorsaka en sådan störning i tillgången till el att eltillförseln antingen kan brytas helt eller minska så att nättjänstgivaren blir tvungen att avbryta nättjänsten till användarna eller ransonera eltillförseln.
- 10.6.3 Om nättjänstgivaren av de skäl som nämns i de två föregående punkterna kan distribuera el och erbjuda andra nättjänster endast i begränsad utsträckning, har 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 kontrollen över bristen på el och rådande förhållanden samt vid behov avbryta annan nättjänst.
- 10.7 Nättjänsten 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 det skall i mån av möjlighet ske vid en sådan tidpunkt och på sådant sätt att det vållar användarna minsta möjliga omak.
- 10.8 Tillräcklig förhandsinformation skall ges om avbrott som beror på omständighet som nämns i föregående punkt och som nättjänstgivaren är medveten om i förväg. Om inte tillräcklig information 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 nättjänsten.
- 10.9 Avbrottet anses ha börjat när nättjänstgivaren har fått kännedom om det eller kan anses ha varit medveten om det.
- 10.10 Användaren skall vara beredd på att elleveransen inte är avbrottsfri. Användaren skall beakta de driftförhållanden där hans apparater används och försäkra sig om att hans apparater får ändamålsenlig eltillförsel, om han på grund av apparaternas känslighet behöver el av bättre kvalitet än den som en sedvanlig elleverans kan ge eller avbrottsfri eltillförsel.
- 10.11 Nättjänstgivaren får inte nödvändigtvis automatiskt information ur sina system om avbrott i eldistributionen för en enskild förbrukningsplats eller ett enskilt område, utan användaren skall meddela nättjänstgivaren om dessa.
- 10.11.1 Om nättjänstgivaren alltid automatiskt får information om avbrott i eldistributionen för en enskild förbrukningsplats eller ett enskilt område, skall nättjänstgivaren meddela kunden om detta.
- 10.11.2 Nättjänstgivaren skall på begäran ge användaren närmare information om hur nättjänstgivaren ur sina egna system får information om avbrott i eldistributionen.
- 10.12 Användaren skall ofördröjligen meddela nättjänstgivaren om fel eller hotande fel i nättjänsten som han märkt eller om att nättjänsten enligt hans uppfattning är felaktig. Inget meddelande behövs om det är uppenbart att nättjänstgivaren annars är medveten om felet, feltillbudet eller användarens uppfattning om situationen.
- 10.13 Nättjänstgivaren skall utan dröjsmål efter att ha fått information om felet klarlägga anledningen till felet och avhjälpa det.
- 10.14 Om nättjänsten är felaktig, är nättjänstgivaren skyldig att ersätta den skada som felet vållat användaren i den omfattning som anges i kapitel 11.
- 10.15 På grund av ett fel i nättjänsten har användaren rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet.
- 10.15.1 Om felet baserar sig på avbrott i nättjänsten, 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 procents regel för prisavdragen maximalt upp till 350 euro per användare per år. Prisavdraget skall dock minst motsvara felet.
- 10.16 Nättjänstgivaren drar av prisavdraget för ett fel som han fått kännedom om från följande faktura eller sänder prisavdraget till användaren med iakttagande av vad som föreskrivs under 9.4 och 9.4.1.
- 10.17 Användaren har alltid rätt att framställa sina krav som grundar sig på fel i nättjänsten gentemot nättjänstgivaren. Kravet skall framställas inom skälig tid efter det att användaren upptäckte felet i nättjänsten eller han borde ha upptäckt det och han hade de uppgifter om nättjänstgivaren som var nödvändiga för att kunna framställa kravet.
- 10.18 Nättjänstgivaren svarar inte för ett fel, om han inom skälig tid efter att ha fått kännedom om kravet uppger för användaren den säljare som svarar för felet, vilken åtar sig skadeståndet eller prisavdraget för felet.

## 11. Skadestånd

- 11.1 Nättjänstgivaren ersätter användaren för skada till följd av dröjsmål eller fel i nättjänsten som definieras i dessa villkor, på de grunder och med de begränsningar som nämns i detta kapitel.
- 11.2 Skada som beror på dröjsmål ersätts inte om nättjänstgivaren påvisar att dröjsmålet berodde på ett hinder som stod utom hans möjlighet att påverka, om det inte är rimligt att förutsätta att nättjänstgivaren kunde ha beaktat hindret då nätavtalet ingicks och om han inte rimligen kunde ha lyckats undvika eller övervinna dess följder.
- 11.3 Om dröjsmålet beror på tredje part som nättjänstgivaren har anlitat för att fullgöra nätavtalet, befrias nättjänstgivaren från sin skadeståndsplikt bara om denna tredje part skulle vara fri från ansvar i enlighet med 11.2.
- 11.4 Användaren har rätt till skadestånd för indirekt skada bara om dröjsmålet eller felet beror på vårdslöshet på nättjänstgivarens sida. Om användaren inte är en konsument och annat inte har överenskommit mellan avtalsparterna,

är maximibeloppet för nätinnehavarens skadestånd för de indirekta skadorna dock ett belopp som motsvarar användarens nättjänstavgifter sammanlagt för ett år, dock högst 8.500 euro. Om nätinnehavaren har gjort sig skyldig till uppsåtlighet eller grov vårdslöshet, tillämpas ingen begränsning för maximibeloppet för skadeståndet.

#### 11.5 Som indirekt skada anses i dessa villkor:

- 11.5.1 inkomstförlust som förorsakas användaren på grund av dröjsmål eller fel eller åtgärder till följd av dessa;
  - 11.5.2 skada som beror på skyldighet som grundar sig på något annat avtal;
  - 11.5.3 väsentlig förlust av förbrukningsplatsens bruksnytta, om förlusten dock inte medför direkt ekonomisk skada, samt annan jämförbar väsentlig olägenhet;
  - 11.5.4 skada på egendom som någon annan användare än en konsument lidit, om skadan beror på fel i nättjänsten som förorsakat funktionsstörning i användarens apparater eller anläggningar, fått dem att stanna eller avbrutit användarens verksamhet, eller ekonomisk följdskada eller förlust av samma orsak; och
  - 11.5.5 annan liknande skada som är svår att förutse
- 11.6 En konsument är berättigad till skadestånd också för skada som vållats hans familj eller familjemedlem på samma grunder som för skada som orsakats honom själv.
- 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 nätinnehavaren, utan anskaffar nättjänsten av användaren. Motsvarande ersättning betalas inte till användaren.
- 11.8 För att förhindra skada och då sådan sker eller hotar, skall avtalspart alltid vidta alla sådana åtgärder för att avvärja eller begränsa skadan som man rimligen kan kräva och förvänta sig. Om användaren med sin verksamhet förorsakar skadan, är nätinnehavaren inte skyldig till skadestånd. Skada som har vållats avtalspart genom begränsande av sådan skada som ersätts enligt dessa villkor skall ersättas.
- 11.9 Om användaren försummar sin skyldighet att vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada, får han själv ansvara 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 Nätinnehavaren är inte skyldig att med stöd av dessa villkor ersätta sådan skada som skall ersättas användaren eller någon annan part på annan grund, såsom på grund av fördröjd inkoppling av en anslutning.

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

#### 12. Ändring av avtalsvillkor och priser

- 12.1 Avtalsparterna kan tillsammans komma överens om att ändra ett individuellt nätavtal. Om inte annat har avtalats, tillämpas vad som föreskrivs i 2.5 – 2.5.5.
- 12.2 Nätinnehavaren har
- rätt att ändra avtalsvillkoren och priserna i nätavtalet, om orsaken är en ändring i prisnivån på nättjänstens kapitalkostnader, såsom räntekostnader, en ändring i investeringsbehovet i anslutning till utveckling av nätet eller en ändring av avskrivnings- eller återbetalningstiden för till nätet bundet kapital, som inte beror på nätinnehavaren; och
  - rätt att ändra priserna i nätavtalet så, att prissättningen även efter ändringen uppfyller kraven på skälig prissättning i Ålands elmarknadslag (på denna grund kan endast skäliga ändringar göras); och
  - rätt att ändra avtalsvillkoren och priserna i nätavtalet, om orsaken är ändringar i nätbyggnads- eller underhållskostnader, ändringar i nätinnehavarens avgifter till andra nätinnehavare, ändringar i anskaffningskostnaden för förlustenergi, ändringar i arbetskrafts- och andra driftskostnader som ansluter sig till nättjänsten men inte till nätbyggnads- eller underhållskostnaderna, ändringar i kostnaderna för andra tjänster som är nödvändiga för att kunna erbjuda nättjänst eller ändringar i förpliktelser som gäller nättjänsten.
- Användarens nätavtal kan inte på basis av denna punkt ändras så att innehållet i nätavtalet förändras väsentligt.
- 12.3 Nätinnehavaren har rätt att ändra priser och andra avtalsvillkor, om ändringen baserar sig på en ändring av lagstiftningen eller ett myndighetsbeslut, som nätinnehavaren inte kan ha räknat med då nätavtalet ingicks.
- 12.4 Nätinnehavaren kan ändra priser och andra avtalsvillkor även på basis av en sådan lagändring eller ett sådant myndighetsbeslut som har varit känt då avtalet ingicks, förutsatt att ändringen inte väsentligen ändrar på priserna eller annat centralt innehåll i nätavtalet.
- 12.5 Om nätinnehavarens ansvarsområde ändras, har nätinnehavaren rätt att ändra priserna på nättjänsterna eller andra avtalsvillkor för att genomföra en enhetlig prissättning. Prisändringar som föranleder betydande ändringar i avgifterna för enskilda användare skall verkställas inom den övergångstid som elmarknadsmyndigheten godkänt innan den nya prissättningen tas i bruk.
- 12.6 Nätinnehavaren har ytterligare 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.
- 12.7 Nätinnehavaren har rätt att inom en skälig övergångstid byta ut användarens föråldrade nättjänstprodukt mot en annan nättjänstprodukt som finns i produktprislistan och lämpar sig för användaren. Nätinnehavaren skall sända en produktindragningsplan till användaren där det framgår hur och enligt vilken tidsplan den föråldrade produkten dras in. Planen skall skickas till användaren i rimlig tid före förändringen.

- 12.8 Nätinnehavaren har rätt till sådana mindre ändringar av avtalsvillkoren som inte inverkar på det centrala innehållet i avtalsförhållandet.
- 12.9 Nätinnehavaren skall genom annons i på Åland utkommande dagstidning eller skriftligen meddela användaren om hur och när priserna eller andra avtalsvillkor ändras och om grunden för ändringen. 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 faktureringsadress eller till någon annan särskilt överenskommen adress och kan exempelvis ingå i en faktura till användaren.
- 12.10 Om ändringen baserar sig på en ändring av lagstiftningen eller ett myndighetsbeslut, har nätinnehavaren rätt att verkställa ändringen från den dag då ändringen eller beslutet trädde i kraft. Ändringen kan även verkställas senare vid en tidpunkt som nätinnehavaren bestämmer, om det inte är fråga om en ändring till förmån för användaren. Nätinnehavaren skall meddela användaren om ändringar på dessa grunder så snart som möjligt.

### **13. Överföring av nätavtal**

- 13.1 Användaren kan inte överföra nätavtalet på tredje part.
- 13.2 Nätinnehavaren har rätt att överföra nätavtalet på en annan nätinnehavare. Villkoren i nätavtalet kan inte ändras vid överföringen, om inte annat föranleds av 12.5. Den nya nätinnehavaren skall underrätta användaren om överföringen senast i samband med den första fakturan.

### **14. Upphörande av nätavtal**

- 14.1 Då anslutningsavtalet går ut, upphör också nätavtalen för den elförbrukningsplats som avses i anslutningsavtalet.
- 14.2 Ett nätavtal för viss tid upphör då den avtalade tiden gått ut eller på grund av hävning. En konsument har dock rätt att säga upp också ett visstidsnätavtal på samma sätt som ett nätavtal som gäller tillsvidare.
- 14.3 Ett nätavtal som gäller tillsvidare upphör på grund av uppsägning eller hävning.
- 14.4 Användaren får alltid säga upp ett nätavtal som gäller tillsvidare med två veckors uppsägningstid.
- 14.5 Användaren har rätt att säga upp nätavtalet utan uppsägningstid inom 15 dagar (konsumenten inom 30 dagar) sedan han fått underrättelse om att villkoren har ändrats eller nätavtalet överförs. Då gäller de ändrade villkoren eller priserna inte användaren utom i det fall att ändringen beror på myndighetsbeslut eller lagändring.
- 14.6 Nätinnehavaren kan inte säga upp en konsuments nätavtal. Nätinnehavaren kan säga upp nätavtalet för annan användare med tre månaders uppsägningstid, om det på grund av ändringar i lagstiftningen eller väsentliga ändringar i omständigheterna skulle bli oskäligt ur nätinnehavarens synpunkt att fortsätta nätavtalsförhållandet.
- 14.7 Användaren får häva nätavtalet om påbörjandet av nättjänsten har fördröjts eller om nättjänsten har varit avbruten i mer än ett dygn, förutsatt att dröjsmålet eller avbrottet beror på något annat skäl än övermäktigt hinder på nätinnehavarens sida.
- 14.8 Nätinnehavaren har rätt att häva nätavtalet,
- 14.8.1 om användaren väsentligen har brutit mot sina skyldigheter enligt nätavtalet och kontraktsbrottet inte har rättats till inom en skälig tid som nätinnehavaren skriftligen har meddelat;
  - 14.8.2 om användaren har gjort sig skyldig till tillgrepp av el eller uppsåtlig skadegörelse på utrustning som nätinnehavaren eller säljaren ansvarar för; eller
  - 14.8.3 om eldistributionen eller elleveransen till elförbrukningsplatsen har avbrutits på grund av användarens betalningsförsummelse eller annan avtalsförsummelse och om 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.
- 14.9 På grund av en konsuments betalningsdröjsmål kan nätavtalet hävas bara i det fall som beskrivs i 14.8.3.
- 14.10 Nätinnehavaren sänder användaren och dennes säljare med rörligt kontrakt ett skriftligt meddelande om hävning av nätavtalet, där orsaken till hävningen och den tidpunkt då nätavtalet upphör skall nämnas.

### **15. Ansvarsförhållanden**

- 15.1 Avtalsparterna ansvarar för varandra för förpliktelser i enlighet med nätavtalet.
- 15.2 Användaren ansvarar inför tredje part för skador till följd av brott mot förpliktelser i nätavtalet.
- 15.3 Avtalsparterna ansvarar också för andra än i kapitel 4 nämnda aktörers verksamhet, installationer och apparater inom sin ansvarskrets.
- 15.4 Användaren har alltid rätt att till nätinnehavaren framställa sina krav som grundar sig på fel i nättjänsten i enlighet med kapitel 10. Kravet skall framställas inom skälig tid efter det att användaren upptäckte felet eller avbrottet i nättjänsten eller han borde ha upptäckt det och han hade de uppgifter om nätinnehavaren som behövs för att framställa kravet.
- 15.5 Nätinnehavaren ansvarar inför användaren för fel i nättjänsten som avses i kapitel 10. Nätinnehavaren ansvarar inte för felet, om han inom en skälig tid efter att ha fått kännedom om kravet meddelar användaren den säljare som ansvarar för felet och som åtar sig att svara för skadeståndet eller prisavdraget till följd av felet.

### **16. Avgörande av tvister**

- 16.1 En konsument har rätt att föra meningsskiljaktigheter om tolkningen av detta nätavtal till behandling i konsumenttvistenämnden för landskapet Åland ([www.regeringen.ax](http://www.regeringen.ax)).
- 16.2 Meningsskiljaktigheter om nätavtalet behandlas i tingsrätten på den ort där användarens elförbrukningsplats är belägen som första rättsinstans, om inte annat har avtalats. En konsument har dock alltid rätt att väcka talan i tingsrätten på sin hemort i Finland.

