

Energimarknadsinspektionens författningssamling

Utgivare: Namn (chefsjurist)

ISSN: 2000-592X

EIFS 2024:nr

Utkom från trycket den Klicka på pilen och välj datum

Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd om elleverantörers information till elanvändare;

beslutade den Klicka på pilen och ange datum.

Energimarknadsinspektionen föreskriver¹ följande med stöd av 11, 13, 15 och 20 §§ förordningen (2023:242) om leverans av el och aggregeringstjänster och beslutar följande allmänna råd.

1 kap. Inledande bestämmelser

1 § Dessa föreskrifter och allmänna råd innehåller bestämmelser om elleverantörers skyldighet att

- tillhandahålla en kortfattad och lättillgänglig sammanfattning av de viktigaste avtalsvillkoren enligt 9 kap. 21 § tredje stycket ellagen (1997:857),
- tillhandahålla en tydlig faktura enligt 5 § förordningen (2023:242) om leverans av el och aggregeringstjänster,
- lämna information på faktura eller i samband med fakturering enligt 9–10 §§ förordningen om leverans av el och aggregeringstjänster,
- lämna uppgifter om faktisk elförbrukning enligt 12 § förordningen om leverans av el och aggregeringstjänster,
- lämna uppgifter om historisk elförbrukning enligt 14 § förordningen om leverans av el och aggregeringstjänster, och
- lämna viss information på sina webbplatser eller på något annat sätt enligt 9 kap. 22 § 1 ellagen.

2 kap. Ord och uttryck

1 § I dessa föreskrifter avses med

Aktuell tid: Centraleuropeisk tid med övergång till sommartid.

Elanvändare: Fysisk eller juridisk person som tar ut el i en eller flera uttagspunkter.

Elområde: Elområde enligt definitionen i artikel 2.65 i Europaparlaments och rådets förordning (EU) 2019/943 av den 5 juni 2019 om den inre marknaden för el

Fast avgift: Förutbestämd avgift som är känd innan elleveransen påbörjas för aktuell faktureringsperiod.

Fast elpris: Förutbestämt pris per förbrukad kilowattimme som är känt innan elleveransen påbörjas, angett i öre per kilowattimme.

Fasta påslag: Förutbestämda påslag per förbrukad kilowattimme som är kända innan elleveransen påbörjas för aktuell faktureringsperiod, angett i öre per kilowattimme.

Normaltid: Centraleuropeisk tid utan omställning till sommartid.

Rörliga kostnader: Kostnader som varierar över tid beroende på elanvändarens förbrukning och är okända innan elleveransen påbörjas för aktuell faktureringsperiod, angett i öre per kilowattimme.

Spotpris: Priset på dagen-före marknaden hos en nominerad elmarknadsoperatör i aktuellt elområde, angett i öre per kilowattimme.

I övrigt har ord och uttryck i föreskrifterna samma innebörd som i ellagen (1997:857) och förordningen (2023:242) om leverans av el och aggregeringstjänster.

3 kap. Information till elanvändare

Information om identifieringskod för leveranspunkten

1 § En elleverantör ska på elanvändarens faktura lämna information om identifieringskoden för leveranspunkten. Identifieringskoden för leveranspunkten utgörs av elanvändarens anläggningsidentitet som är en unik identitet för identifiering av elanvändarens elanläggning.

¹ Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/944 av den 5 juni 2019 om gemensamma regler för den inre marknaden för el och om ändring av direktiv 2012/27/EU.

Information om anvisade avtal

2 § Om en elanvändare har ett anvisat avtal ska elleverantören ange det på fakturan. Avtalet ska benämnas *anvisat avtal*. På fakturan ska elleverantören ange vad ett anvisat avtal innebär. Det ska framgå att elanvändaren inte gjort ett aktivt val och därför har ett anvisat avtal. Det ska också framgå hur priset för det anvisade avtalet förhåller sig i jämförelse med priser för andra avtalsformer hos elleverantören.

Allmänna råd

Informationen kan exempelvis utformas enligt följande:

- Eftersom du inte gjort något aktivt val av elavtal har du idag ett så kallat anvisat avtal. Detta avtal ligger vanligtvis högre i pris än andra avtal och därför rekommenderar vi dig att välja ett annat.

I exemplet ovan är elleverantörens anvisade avtal dyrare än elleverantörens övriga jämförbara avtalsformer.

Information om jämförelseverktyg

3 § Om en elanvändare har en årlig elförbrukning som understiger 100 000 kilowattimmar eller är en konsument ska elleverantören lämna information om jämförelseverktyget Elpriskollen (elpriskollen.se). Av informationen ska det framgå att Elpriskollen är ett oberoende jämförelseverktyg för avtal om leverans av el och att Elpriskollen tillhandahålls av Energimarknadsinspektionen.

Informationen ska lämnas på elanvändarens faktura eller på elleverantörens webbplats om det finns en tydlig anvisning på fakturan om var elanvändaren kan ta del av den.

Allmänna råd

Informationen kan exempelvis utformas enligt följande:

- Du har möjlighet att byta elleverantör kostnadsfritt. Det är du som elanvändare som ska göra ett aktivt val av elavtal. För att kunna fatta ett välinformerat beslut kan du använda dig av jämförelseverktyget Elpriskollen. Elpriskollen är Sveriges enda oberoende jämförelseverktyg för avtal om leverans av el och tillhandahålls av Energimarknadsinspektionen. På Elpriskollen kan du enkelt jämföra priser och villkor för olika elavtal.

Med *tydlig anvisning* avses att elanvändaren hänvisas till en specifik namngiven sida på elleverantörens webbplats.

Information om elområde

4 § En elleverantör ska lämna information på elanvändarens faktura om vilket elområde elanvändaren tillhör. Området ska benämnas *elområde*.

Kontaktuppgifter till oberoende användarrådgivning om tillgängliga energieffektiviseringsåtgärder

5 § En elleverantör ska på elanvändarens faktura lämna kontaktuppgifter till oberoende användarrådgivning om tillgängliga energieffektiviseringsåtgärder genom att hänvisa till den webbportal (energioklimatradgivningen.se) som Statens energimyndighet tillhandahåller, eller till kommunala energirådgivare i elanvändarens kommun.

Jämförelser med genomsnittlig elanvändare

6 § Utöver det som följer av 10 § 3 förordningen (2023:242) om leverans av el och aggregeringstjänster ska en elleverantör ange följande på sin webbplats eller i sin applikation:

- hur uppgifter om en genomsnittlig elanvändare har tagits fram och
- en källhänvisning till uppgifterna som ligger till grund för jämförelserna.

Allmänna råd

Till jämförelsen bör elanvändaren få vägledande information om hur den kan minska sin elanvändning.

Elleverantören bör erbjuda elanvändaren möjligheten att dela information om sig själv och sin elanvändning med elleverantören för att elleverantören ska kunna göra kategoriseringen av elanvändaren mer individuell och relevant.

Uppgifter om faktisk och historisk elförbrukning

7 § En elleverantör ska lämna uppgifter om elanvändarens faktiska och historiska elförbrukning på ett tydligt och lättillgängligt sätt via elleverantörens webbplats eller applikation, som kräver elanvändarens personliga inloggning. För elanvändare med en uttagpunkt som kvarts- eller timmät ska uppgifterna presenteras i aktuell tid. Det ska även framgå att uppgifterna presenteras i aktuell tid.

Elleverantören ska utan dröjsmål lämna uppgifterna till elanvändaren efter att elleverantören tagit emot dem från nätföretaget.

Utöver det som följer av 14 § förordningen (2023:242) om leverans av el och aggregeringstjänster ska elleverantören efter faktureringsperiodens slut presentera elanvändarens historiska elförbrukning i kombination med kostnaderna för elleveransen. Om elanvändaren har ett avtal där priset per kilowattimme ändras varje timme ska kostnaderna presenteras för varje timme. Om elanvändaren har ett avtal där priset per kilowattimme ändras varje kvart ska kostnaderna presenteras för varje kvart. Det ska även anges om kostnaderna presenteras inklusive eller exklusive mervärdesskatt samt att den fasta avgiften är exkluderad.

Allmänna råd

Om det är möjligt med hänsyn till de mätvärden elleverantören tagit emot från nätföretaget bör uppgifterna om historisk elförbrukning redovisas i stapeldiagram som innehåller följande uppgifter:

- kvartsvärden i 96 staplar per dygn
- timvärden i 24 staplar per dygn
- dygnsvärden i 28–31 staplar per månad och
- månadsvärden i 12 staplar per år.

Med *kostnader för elleverans* avses summan av samtliga kostnader exklusive fast avgift.

Sammanfattning av avtalsvillkor

8 § En elleverantör ska tillhandahålla elanvändaren en kortfattad och lättillgänglig sammanfattning av avtalsvillkoren. Sammanfattningen ska innehålla följande uppgifter:

- elleverantörens namn, telefonnummer och webbplats,
- den tid som avtalet löper på eller om det löper tills vidare,
- vad som gäller i fråga om förlängning av ett avtal som löper under viss tid,
- villkoren för uppsägning och om avtalet kan sägas upp avgiftsfritt, och
- var elanvändaren kan hitta information om elleverantörens priser.

Sammanfattningen ska hållas åtskild från de fullständiga avtalsvillkoren.

Elleverantören ska tillhandahålla sammanfattningen *innan* avtalet ingås eller bekräftas. Detsamma gäller i det fall avtalet ingås genom en mellanhand.

Elleverantören ska *efter* att avtalet har ingåtts och bekräftats tillhandahålla sammanfattningen av avtalsvillkoren i läsbar och varaktig form via elleverantörens webbplats eller applikation, som kräver elanvändarens personliga inloggning.

På elanvändarens faktura ska det anges var elanvändaren kan hitta sammanfattningen av avtalsvillkoren.

Allmänna råd

En kortfattad och lättillgänglig sammanfattning kan exempelvis presenteras i punktform.

Information om efterfrågeflexibilitet

9 § En elleverantör ska på en elanvändares faktura hänvisa till den information om efterfrågeflexibilitet som finns på Energimarknadsinspektionens webbplats.

Allmänna råd

Förutom hänvisningen till Energimarknadsinspektionens webbplats bör elleverantören även informera elanvändarna om efterfrågeflexibilitet på sin webbplats eller i sin applikation. Informationen kan exempelvis utformas enligt följande:

Allmän information

Informationen om efterfrågeflexibilitet på elleverantörens webbplats eller applikation bör vara allmänt hållen och ägnad att hjälpa elanvändare att identifiera och förstå hur de, med utgångspunkt i deras individuella förutsättningar har möjlighet att vara flexibla i sin elanvändning. Elanvändarna bör också upplysas om konsekvenserna av olika val, som exempelvis valet att byta till ett avtal där priset per kilowattimme ändras flera gånger under samma dygn. Målet är att elanvändarna förstår att det finns möjligheter att använda el på ett flexibelt sätt för att sänka förbrukningen och därmed kostnaderna.

Kundspecifik information

Informationen på elleverantörens webbplats eller applikation, som kräver personlig inloggning (exempelvis *Mina sidor*) som riktar sig till en enskild elanvändare med ett avtal där priset per kilowattimme ändras flera gånger under samma dygn bör vara kundspecifik. Med kundspecifik avses att informationen är anpassad till den specifika elanvändaren och grundar sig på elanvändarens individuella förutsättningar att vara flexibel, exempelvis system för uppvärmning, solceller eller elbil.

4 kap. Information till konsumenter

Information om gällande priser för elleverans

1 § Om en elanvändare är konsument ska elleverantörens faktura innehålla en uppdelning av hela beloppet för elleveransen enligt följande:

Om priset per kilowattimme är detsamma under avtalets bindningstid ska följande anges

- fast elpris
- fast avgift
- mervärdesskatt

Om priset per kilowattimme ändras varje månad baserat på en kollektiv schablon eller flera gånger under samma dygn ska följande anges

- spotpris
- fasta påslag
- rörliga kostnader
- fast avgift
- mervärdesskatt

Om en del av priset är ett sådant pris som avses i andra stycket och en annan del av priset är sådant som avses i tredje stycket ska beloppet delas upp i enlighet med respektive stycke.

Om elleverantören använder sig av ett tillfälligt lägre pris ska det anges på fakturan. Det ska även anges när det tillfälliga lägre priset upphör.

Allmänna råd

Med *avtal där priset per kilowattimme ändras flera gånger under samma dygn* avses exempelvis avtal där priset per kilowattimme ändras varje timme och avtal där priset per kilowattimme ändras varje kvart.

Med *fast avgift* avses exempelvis månads- eller årsavgift.

För avtal som har varierande prissättning under olika perioder, exempelvis avtal där priset per kilowattimme ändras varje månad under sommarhalvåret men inte under vinterhalvåret, bör en uppdelning av beloppet anges enligt 1 § andra stycket under vinterhalvåret och enligt 1 § tredje stycket under sommarhalvåret.

För avtal där elleverantören genomför löpande prissäkring för konsumentens räkning, så kallade portföljavtal eller förvaltade avtal, kan resultatet av prissäkringens anges som en egen rad utöver de som anges i 1 § tredje stycket.

2 § Spotpris enligt 1 § ska anges enligt följande:

Om priset för elleveransen ändras varje månad baserat på en kollektiv schablon ska spotpris anges som ett oviktat medelvärde av spotpriset för fakturaperiodens alla timmar eller kvartar.

Om priset för elleveransen ändras flera gånger under samma dygn ska spotpris anges som ett viktat medelvärde av spotpriset baserat på konsumentens individuella förbrukning för fakturaperiodens alla timmar eller kvartar.

Allmänna råd

Med oviktat medelvärde av spotpriset menas det aritmetiska medelvärdet.

3 § En elleverantörs faktura till en konsument ska innehålla information om vilka priskomponenter som ingår i fasta påslag och rörliga kostnader samt en förklaring vad spotpriset innebär. Informationen får lämnas på elleverantörens webbplats om det finns en tydlig anvisning på fakturan om var konsumenten kan hitta den.

Elleverantören ska även specificera priset för varje priskomponent. Om det anges på fakturan var konsumenten kan hitta uppgifterna får de lämnas på elleverantörens webbplats eller applikation, som kräver konsumentens personliga inloggning.

Allmänna råd

Priskomponenter i fasta påslag och rörliga kostnader är exempelvis elcertifikat, profilkostnad, kostnad för ursprungsgarantier, avgift till Nordpool, avgift till Svenska kraftnät, avgift till eSett, resultat av löpande prissäkringar och balanskostnader.

Med *tydlig anvisning* avses att elanvändaren hänvisas till en specifik namngiven sida på elleverantörens webbplats.

4 § Om en konsument har ett avtal där priset ändras flera gånger under samma dygn ska elleverantören på fakturan tillhandahålla uppgifter om

- elförbrukningen för varje timme eller kvart,
- priset per kilowattimme för varje timme eller kvart och
- kostnaden för förbrukad el för varje timme eller kvart.

Om det anges på fakturan var konsumenten kan hitta uppgifterna får de lämnas på elleverantörens webbplats eller applikation, som kräver konsumentens personliga inloggning.

EIFS 2024:nr

Allmänna råd

Uppgifterna om elförbrukning, priser och kostnader får kombineras med den information om faktisk och historisk elförbrukning som ska lämnas enligt 3 kap. 7§.

Med *pris* avses summan av spotpris, fasta påslag och rörliga kostnader.

Med *kostnad för förbrukad el* avses elförbrukningen multiplicerat med priset.

Information om leveransavtalet

5 § När en elleverantör anger leveransavtalets namn på sin webbplats eller i sin applikation, som kräver konsumentens personliga inloggning, ska följande anges i direkt anslutning till avtalsnamnet:

- hur ofta priset per kilowattimme ändras, och
- om konsumenten kan påverka sina kostnader genom att använda el en viss tid på dygnet.

Informationen ska vara tydlig och begriplig.

Allmänna råd

Med *i direkt anslutning* avses exempelvis direkt efter eller under avtalets namn.

Med *tydlig och begriplig* menas att informationens utformning och innehåll är lätt att uppfatta och förstå.

Informationen kan exempelvis utformas enligt följande:

- Priset per kilowattimme är detsamma under avtalets bindningstid. Du kan påverka dina kostnader genom att använda mindre el. Du kan däremot inte påverka dina kostnader genom att använda el när den är billigare.
- Priset per kilowattimme ändras varje månad. Du kan påverka dina kostnader genom att använda mindre el. Du kan däremot inte påverka dina kostnader genom att använda el när den är billigare.
- Priset per kilowattimme ändras varje timme baserat på gällande spotpriser. Du kan påverka dina kostnader både genom att använda mindre el och genom att använda el när den är billigare.
- Priset per kilowattimme ändras varje kvart baserat på gällande spotpriser. Du kan påverka dina kostnader både genom att använda mindre el och genom att använda el när den är billigare.

Information om konsumenters rättigheter

6 § Om en elanvändare är en konsument ska elleverantören lämna information om konsumentens rättigheter som åtminstone omfattar följande bestämmelser:

9 kap. 11–12, 14–16, 17, 21, 23–24, 26–27, 29, 31, 33 §§ och 11 kap. 2–4, 6, 9–10 §§ ellagen (1997:857) och 6–7, 12, 14 §§ förordningen (2023:242) om leverans av el och aggregeringstjänster och 3 kap. 7 § EIFS 2024:X.

Informationen ska lämnas på konsumentens faktura eller på elleverantörens webbplats om det finns en tydlig anvisning på fakturan om var konsumenten kan hitta den.

Allmänna råd

Informationen kan utformas i enlighet med de exempel som anges i bilaga 1 till dessa föreskrifter.

Med *tydlig anvisning* avses att konsumenten hänvisas till en specifik namngiven sida på elleverantörens webbplats.

Information om oberoende instans för tvistlösning utanför domstol

7 § Om en elanvändare är en konsument ska elleverantören lämna information om Allmänna reklamationsnämnden som är en oberoende instans för tvistlösning utanför domstol. Elleverantören ska också lämna information om kontaktuppgifter till Allmänna reklamationsnämnden. Med kontaktuppgifter avses åtminstone webbplats och postadress.

Informationen ska lämnas på konsumentens faktura eller på elleverantörens webbplats om det finns en tydlig anvisning på fakturan om var konsumenten kan hitta den.

Allmänna råd

Med *tydlig anvisning* avses att konsumenten hänvisas till en specifik namngiven sida på elleverantörens webbplats.

Information om gemensam kontaktpunkt

8 § Om en elanvändare är en konsument ska elleverantören lämna information om Konsumenternas energimarknadsbyrå som är Sveriges gemensamma kontaktpunkt där konsumenter kan få tillgång till all nödvändig information om sina rättigheter, tillämplig rätt och tillgängliga mekanismer för tvistlösning i händelse av en tvist.

Informationen ska lämnas på konsumentens faktura eller på elleverantörens webbplats om det finns en tydlig anvisning på fakturan om var konsumenten kan hitta den.

Allmänna råd

Med *tydlig anvisning* avses att konsumenten hänvisas till en specifik namngiven sida på elleverantörens webbplats.

Dessa föreskrifter träder i kraft den 1 januari 2025.

På Energimarknadsinspektionens vägnar

UTKAST

Byte av elleverantör

Du kan byta elleverantör kostnadsfritt. Bytet ska genomföras inom tre veckor. (9 kap. 11 § ellagen)

Om du säger upp ett tidsbestämt elavtal med (helt eller delvis) fast pris innan bindings- eller uppsägningstiden har löpt ut kan elleverantören ha rätt att debitera dig en avgift för brutet avtal. Avgiften ska vara skälig och får inte överstiga elleverantörens direkta ekonomiska förlust som orsakas av uppsägningen. Avgiften får endast tas ut om det tydligt framgår av avtalsvillkoren att den får tas ut och vad den omfattar. (9 kap. 12 § ellagen)

Elleverantörens leveransskyldighet och mottagningsplikt

Elleverantören måste leverera el till dig tills du byter elleverantör eller slutar ta ut el. (9 kap. 14 § ellagen)

Du har rätt att få information 90 till 60 dagar innan ett tidsbestämt avtal löper ut. Av informationen ska det framgå när ditt avtal upphör att gälla, vilken uppsägningstid som gäller och vilket avtal du kommer få om du inte säger upp det nuvarande avtalet. (9 kap. 15 § ellagen)

Din elleverantör är skyldig att ta emot och betala för den förnybara el som du producerar om du är berättigad till skattereduktion för mikroproduktion och om du inte har ingått avtal med en annan elleverantör om att ta emot elen. (9 kap. 16 § ellagen)

Dynamiska elpriser

Du har rätt att få information om möjligheter, kostnader och risker med avtal med dynamiskt elpris innan du ingår ett sådant avtal. (9 kap. 17 § ellagen)

Uppgifter i elavtalet

Du har rätt att ta del av följande avtalsvillkor innan avtalet ingås eller bekräftas. Detta gäller även om avtalet ingås genom en mellanhand. (9 kap. 21 § ellagen)

1. elleverantörens namn, adress, telefonnummer och webbplats,
2. när avtalet träffas och vid vilken tidpunkt elleverantören planerar att påbörja leveranserna,
3. den tid som avtalet löper på eller om det löper tills vidare,
4. vilka tjänster som avtalet omfattar,
5. elleverantörens åtagande,
6. villkoren för fakturering och betalning,
7. vad som gäller i fråga om förlängning av ett avtal som löper under en viss tid,
8. villkoren för uppsägning av avtalet och om avtalet kan sägas upp avgiftsfritt,
9. hur ersättningen beräknas vid uppsägning i förtid av ett avtal som löper under viss tid,
10. villkoren för ersättning om elleverantören inte uppfyller sitt åtagande enligt avtalet,
11. var det finns information om elleverantörens priser, övriga tjänster och villkor samt om konsumenträttigheter, och
12. hur tvistlösning utanför domstol inleds.

Information om ändrade avtalsvillkor

Innan elleverantören ändrar dina avtalsvillkor i ett avtal som löper tills vidare ska du informeras om det senast två månader innan de nya villkoren börjar gälla. Du ska också informeras om din rätt att säga upp avtalet. Om det är priset för elleveransen som ändras ska du få veta skälen till det. (9 kap. 23 § ellagen)

Fakturering

Faktureringen ska baseras på din elförbrukning men om ditt nätföretag inte har dina förbrukningsuppgifter ska du faktureras baserat på en uppskattad förbrukning. Du har rätt att faktureras minst varje kvartal. Du ska kunna få din faktura i elektronisk form. Elleverantören får inte ta betalt för att skicka en faktura till dig. (9 kap. 24 och 27 §§ ellagen, 6–7 §§ förordningen om leverans av el och aggregeringstjänster)

Betalningssätt

Elleverantören får ta ut en avgift för det betalningssätt som du har valt men avgiften får inte överstiga kostnaderna för användningen av betalningssättet. (9 kap. 29 § ellagen)

Aggregeringstjänster m.m.

Du ska, oberoende av ditt avtal med en elleverantör och utan dennes godkännande, kunna köpa och sälja andra eltjänster än elleverans. (9 kap. 31 § ellagen)

Elleverantören får inte ta ut oskäligen avgifter eller ställa oskäligen krav för att du har ett avtal om en aggregeringstjänst. Elleverantören ska på begäran lämna uppgifter om din historiska elförbrukning till ett företag som du utser. (9 kap. 26 och 33 §§ ellagen)

Uppgifter om faktisk och historisk förbrukning

Du ska utan kostnad få uppgifter om din elförbrukning via elleverantörens webbplats eller applikation, som kräver personlig inloggning. (12 § förordningen om leverans av el och aggregeringstjänster och 3 kap. 7 § EIFS 2024:X)

Du ska också utan kostnad få uppgifter om historisk elförbrukning från elleverantören. Uppgifterna ska omfatta din elförbrukning från de föregående tre åren. (14 § förordningen om leverans av el och aggregeringstjänster)

Om du inte har en mätare som kan fjärravläsas ska du få uppgift om din elförbrukning från elleverantören minst var sjätte månad. Uppgifterna ska dock lämnas var tredje månad om du begär det eller har valt elektronisk fakturering. (12 § förordningen om leverans av el och aggregeringstjänster)

Avbrytande av elöverföring

Din el får stängas av endast om du har åsidosatt dina skyldigheter och det rör sig om ett väsentligt avtalsbrott. Du ska också ha uppmanats att vidta rättelse inom en skälig tid och ha informerats om att elen kan stängas av. Elen får inte stängas av om du har åtgärdat bristen inom den tiden. Om det finns anledning att befara att ett avbrott skulle medföra en personskada som inte är obetydlig eller en omfattande sakskada får din el inte stängas av. (11 kap. 2 § ellagen)

Om skälet till att din el ska stängas av är att du inte har betalat din elräkning finns ytterligare krav för att elen ska få stängas av. Elleverantören ska informera dig om vilka alternativ som finns för att undvika att elen stängs av. Du ska också ha uppmanats att betala inom tre veckor från att du delgavs en betalningsuppsmaning. Om skulden är tvistig, det vill säga om du har bestridit skulden, får din el inte stängas av förrän tvisten är löst. (11 kap. 3 § ellagen)

Om din el stängs av på begäran av din elleverantör utan att de nödvändiga förutsättningarna är uppfyllda har du rätt till ersättning för skador som orsakas av att elen stängs av. Sådant skadestånd omfattar ersättning för utgifter och inkomstbortfall samt för annan förlust på grund av avbrottet. Du måste meddela elleverantören om du har ett krav på ersättning inom två år från det att skadan inträffade. (11 kap. 6, 9–10 §§ ellagen)