KONSTANT

KONSTANT Net A/S

(Tidligere NRGi Net A/S)

KONSTANT Net A/S | Dusager 22 | 8200 Aarhus N | Tel +45 70 11 45 09 | CVR. nr. 21262498 | kontakt@konstant.dk | www.konstant.dk

NRGi Net A/S

Dusager 22
8200 Aarhus N

Bilag til Standardaftalen

Vilkår for Serviceniveauet mellem NRGi Net og Elleverandør

Disse vilkår er i overensstemmelse med Dansk Energis branchestandard, som i henhold til elforsyningsloven § 73 b er taget til efterretning af Energitilsynet den 10. december 2015.

Indholdsfortegnelse

1 Generelle bestemmelser 5
1.1 Indledning 5
1.2 Servicevilkårenes inddeling 5
1.3 Definitioner 5
1.4 Servicevilkårenes ikrafttræden 6
1.5 Ændring af Servicevilkårene 6
2 Afbrydelse af elforsyningen på en Elleverandørs anmodning 7
2.1 Generelt om afbrydelse 7
2.2 Proces for afbrydelse 7
2.2.1 Afbrydelse fysisk på adressen (Ikke-Timeafregnet Målepunkt) 7
2.2.2 Afbrydelse foretages via fjernkontrol (Fjernafbrydelse) (Ikke-Timeafregnet Målepunkt) 10
2.2.3 Afbrydelse af Timeafregnet Målepunkt 13
2.2.4 Afbrydelse på foranledning af Netselskabet 16
2.3 Gennemførelse af afbrydelse 16
2.3.1 Frister for Netselskabets gennemførelse af afbrydelse 16
2.3.2 Dage hvor Netselskabet ikke afbryder 17
2.3.3 Særlige forhold som indebærer, at Netselskabet ikke afbryder 18
2.3.4 Elleverandørens underretningsforpligtelser 22
2.3.5 Kontakt til Elleverandøren mm. 23
2.3.6 Fogedrettens bistand til gennemførelse af afbrydelse 23
2.4 Betaling for afbrydelse 24
2.5 Kontaktoplysninger 24
3 Genåbning af elforsyningen på en Elleverandørs anmodning 25
3.1 Generelt om genåbning 25
3.2 Proces for genåbning 25
3.2.1 Genåbning fysisk på adressen 25
3.2.2 Genåbning foretages via fjernkontrol (Fjerntilslutning) 26
3.3 Gennemførelse af genåbning 28
3.3.1 Genåbning efter uberettiget afbrydelse 28
3.4 Betaling for genåbning 28
3.5 Kontaktoplysninger 28
4 Kundehenvendelser 29

4.1 Generelt 29
4.2 Målerrelaterede henvendelser 29
4.2.1 De mest forekommende målerrelaterede henvendelser 30
4.2.2 Målerrelaterede henvendelser, som Elleverandøren håndterer selv 31
4.2.3 Målerrelaterede henvendelser, hvor Elleverandøren inddrager Netselskab 31
4.2.4 Målerrelaterede henvendelser, hvor Elleverandøren henviser til Netselskab 31
4.3 Nettekniske henvendelser 31
4.3.1 De mest forekommende nettekniske henvendelser 32
4.3.2 Nettekniske henvendelser, som Elleverandøren håndterer selv 32
4.3.3 Nettekniske henvendelser, hvor Elleverandøren inddrager Netselskab 32
4.3.4 Nettekniske henvendelser, hvor Elleverandøren henviser til Netselskab 33
4.3.5 Nettekniske henvendelser, der henvises til elinstallatørvirksomhed 33
4.3.6 Driftsforstyrrelser - spørgeguide 33
4.3.7 Driftsforstyrrelser – hvordan informeres Elleverandøren 34
4.3.8 Driftsforstyrrelser – hvordan informeres Kunden 35
4.3.9 Driftsforstyrrelser – hvordan informeres Netselskabet 35
4.3.10 Døgnservice 35
4.4 Frister for Netselskabets svar 35
5 Kundeklager 37
5.1 Generelt 37
5.2 Klager indbragt for Kundens Elleverandør 37
5.3 Klager indbragt for klageinstanser og domstole 37
5.4 Klager over Netselskabet vedr. Tilslutningsbestemmelser 38
5.5 Frister for Netselskabets besvarelser 38
5.6 Økonomisk betydning af en klage 39
6 Forespørgsler gennem Datahubben 40
6.1 Generelt 40
6.2 Tilslutning af Målepunkt 40
6.3 Nedlæggelse af Målepunkt 41
6.4 Ændring af leveringsomfang 42
6.5 Ændring af Tilslutningspunkt 42
6.6 Ændring af afregningsform 43
6.7 Forslag til forventet årsforbrug 43
6.8 Forslag til tællerstand (aperiodisk aflæsning) 43
6.9 Ekstraordinær aflæsning 44
6.10 Målerundersøgelse 44
6.10.1 Målerundersøgelse på stedet 45

6.10.2 Kontrolmåling ved opsætning af ekstra måler 45
6.10.3 Målerundersøgelse på akkrediteret laboratorium 45
7 Håndtering af tyveri af elektricitet 47

1 Generelle bestemmelser

1.1 Indledning

Servicevilkårene supplerer Standardaftalens bestemmelser.

Formålet med Servicevilkårene er på udvalgte områder at fastsætte mere detaljerede bestemmelser og procedurer, som kan bidrage til at skabe et godt samarbejde, hvor det er klart, hvordan serviceniveauet mellem NRGi Net (herefter Netselskab) og Elleverandør skal være.

Servicevilkårene vil også fastsætte mere præcise tidshorisonter og fastlægge arbejdsfordeling mellem Netselskab og Elleverandør på udvalgte områder, hvor der ventes et nært samarbejde.

Hvis der er uoverensstemmelser mellem teksten i Servicevilkårene og teksten i Standardaftalen, går teksten i Standardaftalen forud for teksten i Servicevilkårene.

Parternes ageren skal samtidig være i overensstemmelse med Lovgivningen og Markedsforskrifterne.

1.2 Servicevilkårenes inddeling

Servicevilkårenes afsnit 2 og 3 indeholder en detaljeret procedure for afbrydelse og genåbning, herunder arbejdsfordeling og tidsfrister.

Servicevilkårenes afsnit 4 indeholder en beskrivelse af arbejdsfordeling og forpligtelser i forbindelse med kundehenvendelser, herunder tidsfrister.

Servicevilkårenes afsnit 5 indeholder en beskrivelse af arbejdsfordeling og forpligtelser i forbindelse med kundeklager, herunder tidsfrister.

Servicevilkårenes afsnit 6 indeholder en beskrivelse af forpligtelser i forbindelse med forespørgsler gennem Datahubben, herunder tidsfrister.

Servicevilkårenes afsnit 7 vedrører tyveri af strøm.

1.3 Definitioner

Standardaftalens definitioner finder anvendelse suppleret med nedestående definitioner.

Bortset fra de tilfælde, hvor andet følger af sammenhængen, skal de ord, der er anført i dette punkt 1.3 og i Standardaftalens punkt 3 have den betydning i Servicevilkårene, som fremgår nedenfor og i Standardaftalens punkt 3, når ordene er skrevet med stort forbogstav. Dette gælder, uanset om ordene anvendes i ental eller flertal, henholdsvis i bestemt eller ubestemt form, medmindre andet fremgår af sammenhængen.

Arbejdsdage:	Arbejdsdage som defineret i Energinet.dk's Markedsforskrift D1: Afregningsmåling – Bilag 3.
Servicevilkår:	Disse Vilkår for Serviceniveauet mellem Netselskab og Elleverandør.
Standardaftalen:	Aftalen mellem Nelskab og Elleverandør om brug af Distributionsnettet.

Timeafregnet Målepunkt: Timeafregning anvendes for alle Målepunkter med et forbrug over den obligatoriske grænse eller i øvrigt som foreskrevet i Markedsforskrift H2, hvor Netselskabet dagligt hjemtager, validerer og videresender 15/60-værdier, og disse anvendes i balanceafregningen.

Ønsket Skæringsdato: Den dato, som Elleverandøren har angivet som Ønsket Skæringsdato for leveranceophør og tilhørende afbrydelse i Datahubben.

1.4 Servicevilkårenes ikrafttræden

Servicevilkårene træder i kraft den 1. april 2016.

1.5 Ændring af Servicevilkårene

Netselskabet har ret til at ændre i Servicevilkårene. Ændringer skal anmeldes til og godkendes af Energitilsynet i overensstemmelse med Lovgivningen. Godkendte ændringer offentliggøres og varsles i overensstemmelse med Standardaftalens bestemmelser.

2 Afbrydelse af elforsyningen på en Elleverandørs anmodning

2.1 Generelt om afbrydelse

Elleverandører har i visse situationer ret til at få forsyningen af et Forbrugssted afbrudt, jf. Standardaftalens punkt 10.4. Netselskabet skal afbryde på Elleverandørens anmodning herom i overensstemmelse med Standardaftalens punkt 10.4 og disse Servicevilkår.

I de netområder, hvor der fortsat er en forsyningspligtig virksomhed, gælder særlige forhold. I disse områder er det alene den forsyningspligtige virksomhed, som kan anmode om afbrydelse af et Forbrugssted.

Det er Elleverandørens ansvar, at Elleverandøren er berettiget til at anmode om afbrydelse efter Lovgivningen. Netselskabet har ikke en undersøgelsesforpligtelse og er alene forpligtet til at varetage afbrydelsen i overensstemmelse med Standardaftalen og disse Servicevilkår.

Kommunikationen om afbrydelse skal ske via Datahubben, i det omfang dette er foreskrevet i Markedsforskrifterne. Er der ikke foreskrevet kommunikation via Datahubben, skal Netselskab og Elleverandør anvende anden kommunikation i form af email eller webform. Underretning pr. telefon er forbeholdt til kommunikation af hastende karakter.

Elleverandøren afholder omkostningerne ved afbrydelse i henhold til Netselskabets godkendte gebyrer og kan viderefakturere omkostningerne til Kunden. Elleverandøren leverer elektricitet til Målepunktet, indtil der er gennemført leveranceophør og Målepunktet er afbrudt eller der er anmeldt et nyt leverandørforhold på Målepunktet.

2.2 Proces for afbrydelse

2.2.1 Afbrydelse fysisk på adressen (Ikke-Timeafregnet Målepunkt)

Følgende proces for afbrydelse af elforsyningen anvendes, når en Elleverandør anmoder om afbrydelse af et Målepunkt, hvor afbrydelsen foretages fysisk på adressen.

Processen for Netselskabets afbrydelse på anmodning fra Elleverandøren suppleres af bestemmelser i Lovgivningen og Markedsforskrifterne.

a) Elleverandøren opsiger elaftalen med Kunden og varsler Kunden om den forestående afbrydelse, inkl. det forventede tidspunkt for afbrydelsen, samt om, hvordan Kunden kan afværge afbrydelsen. Kunden skal have følgende oplysninger[1]:

    1. Elaftalen er ophævet.
    2. Netselskabet er blevet anmodet om at foretage afbrydelse.
    3. Tidspunkt for, hvornår afbrydelsen kan forventes foretaget. Kunden skal oplyses den tidligste dato, hvor Netselskabets afbrydelse kan finde sted i henhold til reglerne i Markedsforskrifterne. Dvs. at Elleverandøren oplyser Kunden om, at afbrydelsen kan

[1] Hvis der er tale om en erhvervskunde, er der ikke efter elforsyningsloven et krav om, at Kundens elaftale skal være opsagt, for at Elleverandøren kan anmode Netselskabet om en afbrydelse. Der er heller ikke pligt til at informere erhvervskunden om, hvordan afbrydelsen kan afværges.

forventes foretaget på den af Elleverandøren Ønskede Skæringsdato for afbrydelse eller en af de følgende dage.

4. Kunden skal kontakte Elleverandøren, hvis Kunden har spørgsmål til afbrydelsen.
5. Kunden kan ikke afværge afbrydelsen ved at betale overfor Netselskabet. Kunden kan afværge afbrydelsen ved at indgå en ny elaftale med en Elleverandør, som løber fra den opsagte elaftales ophør. Hvis Kunden skal sikre sig mod afbrydelsen, skal den nye elaftale være indgået senest hverdagen inden det varslede tidspunkt for afbrydelsen.
6. Kunden vil blive opkrævet gebyr for afbrydelsen og eventuel genåbning. (valgfrit for Elleverandøren)

b) Elleverandøren anmoder via Datahubben Netselskabet om afbrydelse af et Målepunkt i overensstemmelse med reglerne i Markedsforskrifterne. Leveranceophør skal efter disse forskrifter være meldt til Datahubben senest 3 arbejdsdage inden den Ønskede Skæringsdato for leveranceophør og tilhørende afbrydelse.

Netselskabet får ved anmodning om afbrydelse meddelelse via Datahubben om, hvilken Elleverandør der har anmodet om afbrydelsen.

Elleverandøren giver via Datahubben besked til Netselskabet, hvis Elleverandøren på forhånd er bekendt med, at et af følgende særlige forhold gør sig gældende i relation til afbrydelsen:

1. Kommunen er inddraget i afbrydelsen
2. Politiet er inddraget i afbrydelsen
3. Fogedretten er inddraget i afbrydelsen
4. Afbrydelsen er aftalt og ønsket af Kunden
5. Anden årsag[2]

Underretningen via Datahubben om særlige forhold skal suppleres af oplysninger udenom Datahubben, i det omfang det er nødvendigt for afbrydelsessagen. Disse oplysninger skal formidles via email.

c) Netselskabet skal søge afbrydelsen gennemført uden ugrundet ophold, dvs. på den Ønskede Skæringsdato eller hurtigst muligt derefter. Netselskabet har maksimalt 6 arbejdsdage fra den Ønskede Skæringsdato til at søge afbrydelsen gennemført, jf. punkt 2.3.1.

Der er særlige dage, hvor Netselskabet ikke afbryder, og der er særlige forhold, der kan begrunde, at Netselskabet ikke kan gennemføre afbrydelsen, selvom den er planlagt i henhold til disse Servicevilkår. Der henvises til Servicevilkårenes punkt 2.3.2 og 2.3.3.

d) Elleverandøren annullerer afbrydelsen i Datahubben, hvis forsyningen til et Målepunkt alligevel ikke skal afbrydes. Annulleringen skal ske uden ugrundet ophold efter, at betingelserne for, at der kan ske afbrydelse, ikke længere er til stede.

[2] Anden årsag kan eksempelvis anvendes i de situationer, der er beskrevet i punkt 2.3.3.3 og 2.3.3.7.

e) Netselskabet skal kontrollere, om afbrydelsen af Målepunktet via Datahubben bliver annulleret. I givet fald foretager Netselskabet ikke afbrydelsen. Kontrollen kan ikke ventes foretaget efter kl. 8 den dag, hvor afbrydelsen foretages. Såfremt Netselskabet modtager annulleringsmeddelelsen fra Datahubben efter, at forsyningen til Målepunktet er afbrudt, men inden Netselskabet har anmeldt afbrydelsen til Datahubben, skal Netselskabet foretage en genåbning af Målepunktet uden ugrundet ophold.

f) Netselskabet afbryder forsyningen af det Målepunkt, som Elleverandøren har anmodet om skal afbrydes, inden for den i punkt c angivne frist. Netselskabet afbryder ikke, hvis Netselskabet har eller får kendskab til, at særlige forhold gør sig gældende, jf. punkt 2.3.3.

g) Ved afbrydelsen af forsyningen til et Målepunkt afleverer Netselskabet en meddelelse til Kunden. Kunden skal have følgende oplysninger:

   1. Elforsyningen er blevet afbrudt på anmodning af Kundens Elleverandør.
   2. Kunden skal kontakte sin hidtidige Elleverandør, hvis Kunden har spørgsmål til afbrydelsen.
   3. Kunden skal kontakte en Elleverandør for gældende vilkår for genåbning.
   4. Kunden skal være opmærksom på, at når der anmodes om genåbning, er Kunden forpligtet til at være hjemme på tidspunktet for genåbning og skal sikre, at elektriske apparater på Kundens ejendom i nødvendigt omfang er slukkede, inden genåbning af elforsyning finder sted. Eventuelle skader som følge af manglende overholdelse heraf er Netselskabet uvedkommende.

   Ved forgæves afbrydelsesbesøg afleverer Netselskabet en meddelelse til Kunden om, at Netselskabet har været på forgæves besøg på adressen for at afbryde forsyningen og Kunden kan kontakte sin Elleverandør for yderligere information.

h) Netselskabet underretter via Datahubben Elleverandøren om Netselskabets afbrydelse af forsyningen til et Målepunkt i overensstemmelse med reglerne i Markedsforskrifterne. Efter disse forskrifter skal anmeldelse af afbrydelse ske til Datahubben senest dagen efter afbrydelsen, hvis dette er en arbejdsdag. Anmeldelse af afbrydelsen til Datahubben skal dog ske uden ugrundet ophold efter afbrydelsen er foretaget af hensyn til Kundens kommunikation med en Elleverandør om genåbning.

i) Såfremt Netselskabet ikke afbryder forsyningen af et Målepunkt, jf. punkt f, underretter Netselskabet via Datahubben Elleverandøren om, at afbrydelsen ikke kunne foretages. Underretningen skal ske senest dagen efter lukkebesøget, hvis dette er en arbejdsdag. Underretningen via Datahubben skal dog ske uden ugrundet ophold efter lukkebesøget af hensyn til Kundens kommunikation med sin Elleverandør.

   Netselskabet skal via Datahubben oplyse Elleverandøren om årsagen til, at afbrydelsen ikke kunne foretages, opdelt på følgende årsager:

   1. Kommunen skal inddrages i afbrydelsen
   2. Politiet skal inddrages i afbrydelsen
   3. Fogedretten skal inddrages i afbrydelsen
   4. Andet

Underretningen via Datahubben om årsagen skal suppleres af oplysninger udenom Datahubben i det omfang det er nødvendigt for afbrydelsessagen. Disse oplysninger skal formidles via email.

j) Har Netselskabet meddelt, at afbrydelsen ikke kunne foretages, jf. punkt i, kan Elleverandøren anmode om en ny afbrydelse af Målepunktet via Datahubben, når det udestående, som har givet anledning til, at Netselskabet ikke kunne afbryde Målepunktet, er håndteret af Elleverandøren. I forbindelse med den nye anmodning skal Elleverandøren oplyse om, at udeståendet er håndteret. Dette sker ved angivelse af særlige forhold, jf. punkt b.

k) Netselskabet skal i forbindelse med afbrydelse af forsyningen indsende tællerstand og opgørelse af forbruget frem til afbrydelsestidspunktet til Datahubben i overensstemmelse med Markedsforskrifternes regler herom. Data sendes uden ugrundet ophold efter, at de nødvendige data er indhentet. Datahubben sender data til Elleverandøren.

2.2.2 Afbrydelse foretages via fjernkontrol (Fjernafbrydelse) (Ikke-Timeafregnet Målepunkt)

Følgende proces for afbrydelse af elforsyningen anvendes, når en Elleverandør anmoder om afbrydelse af et Målepunkt, hvor afbrydelsen foretages via fjernkontrol fra Netselskabets kontor.

Elleverandøren kan i Datahubben finde stamdataoplysning om, hvorvidt et Målepunkt kan fjernafbrydes.

Processen for Netselskabets afbrydelse på anmodning fra Elleverandøren suppleres af bestemmelser i Lovgivningen og Markedsforskrifterne.

a) Elleverandøren opsiger elaftalen med Kunden og varsler Kunden om den forestående afbrydelse, inkl. det forventede tidspunkt for afbrydelsen, samt om, hvordan Kunden kan afværge afbrydelsen. Kunden skal have følgende oplysninger[3]:

    1. Elaftalen er ophævet.
    2. Netselskabet er blevet anmodet om at foretage afbrydelse.
    3. Tidspunkt for, hvornår afbrydelsen kan forventes foretaget. Kunden skal oplyses den tidligste dato, hvor Netselskabets afbrydelse kan finde sted i henhold til reglerne i Markedsforskrifterne. Dvs. at Elleverandøren oplyser Kunden om, at afbrydelsen kan forventes foretaget på den af Elleverandøren Ønskede Skæringsdato for afbrydelse eller en af de følgende dage.
    4. Kunden skal tydeligt meddeles, at afbrydelsen foretages ved fjernkontrol fra Netselskabets kontor og uden besøg på Kundens adresse.
    5. Kunden skal tydeligt meddeles, at Kunden skal sikre sig, at der bliver taget vare på børn, dyr og andre, der ikke kan tage vare på sig selv.
    6. Kunden skal kontakte Elleverandøren, hvis Kunden har spørgsmål til afbrydelsen.

[3] Hvis der er tale om en erhvervskunde, er der ikke efter elforsyningsloven et krav om, at Kundens elaftale skal være opsagt, for at Elleverandøren kan anmode Netselskabet om en afbrydelse. Der er heller ikke pligt til at informere erhvervskunden om, hvordan afbrydelsen kan afværges.

7. Kunden kan ikke afværge afbrydelsen ved at betale overfor Netselskabet. Kunden kan afværge afbrydelsen ved at indgå en ny elaftale med en Elleverandør, som løber fra den tidligere elaftales ophør. Hvis Kunden skal sikre sig mod afbrydelsen, skal den nye elaftale være indgået senest hverdagen inden det varslede tidspunkt for afbrydelsen.
8. Kunden vil blive opkrævet gebyr for afbrydelsen og eventuel genåbning. (valgfrit for Elleverandøren)
9. Når afbrydelsen har fundet sted skal Kunden være opmærksom på følgende:
    - Kunden skal kontakte en Elleverandør for gældende vilkår for genåbning.
    - Når der anmodes om genåbning, skal Kunden være opmærksom på, at genåbningen foretages fra Netselskabets kontor, og der af sikkerhedsmæssige årsager ikke vil ske genetablering af forsyningen, før Kunden aktiverer Elmåleren.
    - Kunden er forpligtet til at sikre, at elektriske apparater på Kundens ejendom i nødvendigt omfang er slukkede, når Elmåleren aktiveres og forsyningen genetableres. Eventuelle skader som følge af manglende overholdelse heraf er Netselskabet uvedkommende.

b) Elleverandøren anmoder via Datahubben Netselskabet om afbrydelse af et Målepunkt i overensstemmelse med reglerne i Markedsforskrifterne. Leveranceophør skal efter disse forskrifter være meldt til Datahubben senest 3 arbejdsdage inden den Ønskede Skæringsdato for leveranceophør og tilhørende afbrydelse.

Netselskabet får ved anmodning om afbrydelse meddelelse via Datahubben om, hvilken Elleverandør der har anmodet om afbrydelsen.

Elleverandøren giver via Datahubben besked til Netselskabet, hvis Elleverandøren på forhånd er bekendt med, at et af følgende særlige forhold gør sig gældende i relation til afbrydelsen:

1. Kommunen er inddraget i afbrydelsen
2. Politiet er inddraget i afbrydelsen
3. Fogedretten er inddraget i afbrydelsen
4. Afbrydelsen er aftalt og ønsket af Kunden
5. Anden årsag[4]

Underretningen via Datahubben om særlige forhold skal suppleres af oplysninger udenom Datahubben, i det omfang det er nødvendigt for afbrydelsessagen. Disse oplysninger skal formidles via email.

c) Netselskabet skal gennemføre afbrydelsen uden ugrundet ophold, dvs. på den Ønskede Skæringsdato eller hurtigst muligt derefter. Netselskabet har maksimalt 3 arbejdsdage fra den Ønskede Skæringsdato til at få afbrydelsen gennemført, jf. punkt 2.3.1.

[4] Anden årsag kan eksempelvis anvendes i de situationer, der er beskrevet i punkt 2.3.3.3 og 2.3.3.7.

Der er særlige dage, hvor Netselskabet ikke afbryder, og der er særlige forhold, der kan begrunde, at Netselskabet ikke kan gennemføre afbrydelsen, selvom den er planlagt i henhold til disse Servicevilkår. Der henvises til Servicevilkårenes punkt 2.3.2 og 2.3.3.

d) Elleverandøren annullerer afbrydelsen i Datahubben, hvis forsyningen til et Målepunkt alligevel ikke skal afbrydes. Annulleringen skal ske uden ugrundet ophold efter, at betingelserne for, at der kan ske afbrydelse, ikke længere er til stede.

e) Netselskabet skal kontrollere om afbrydelsen af Målepunktet via Datahubben bliver annulleret. I givet fald foretager Netselskabet ikke afbrydelsen. Kontrollen kan ikke ventes foretaget efter kl. 8 den dag, hvor afbrydelsen foretages. Såfremt Netselskabet modtager annulleringsmeddelelsen fra Datahubben efter, at forsyningen til Målepunktet er afbrudt, men inden Netselskabet har anmeldt afbrydelsen til Datahubben, skal Netselskabet foretage en genåbning af Målepunktet uden ugrundet ophold.

f) Netselskabet afbryder forsyningen af det Målepunkt, som Elleverandøren har anmodet om skal afbrydes, inden for den i punkt c angivne frist. Netselskabet afbryder ikke, hvis Netselskabet har eller får kendskab til, at særlige forhold gør sig gældende, jf. punkt 2.3.3.

g) Netselskabet underretter via Datahubben Elleverandøren om Netselskabets afbrydelse af forsyningen til et Målepunkt i overensstemmelse med reglerne i Markedsforskrifterne. Efter disse forskrifter skal anmeldelse af afbrydelse ske til Datahubben senest dagen efter afbrydelsen, hvis dette er en arbejdsdag. Anmeldelse af afbrydelsen til Datahubben skal dog ske uden ugrundet ophold efter afbrydelsen er foretaget af hensyn til Kundens kommunikation med en Elleverandør om genåbning.

h) Såfremt Netselskabet ikke afbryder forsyningen af et Målepunkt, jf. punkt f, underretter Netselskabet via Datahubben Elleverandøren om, at afbrydelsen ikke kunne foretages. Underretningen skal ske senest dagen efter, at Netselskabet har fået kendskab til de i punkt f nævnte forhold, hvis dette er en arbejdsdag. Underretningen skal dog ske uden ugrundet ophold af hensyn til Kundens kommunikation med sin Elleverandør.

   Netselskabet skal via Datahubben oplyse Elleverandøren om årsagen til, at afbrydelsen ikke kunne foretages, opdelt på følgende årsager:

   1. Kommunen skal inddrages i afbrydelsen
   2. Politiet skal inddrages i afbrydelsen
   3. Fogedretten skal inddrages i afbrydelsen
   4. Andet

   Underretningen via Datahubben om årsagen skal suppleres af oplysninger udenom Datahubben, i det omfang det er nødvendigt for afbrydelsessagen. Disse oplysninger skal formidles via email.

i) Har Netselskabet meddelt, at afbrydelsen ikke kunne foretages, jf. punkt h, kan Elleverandøren anmode om en ny afbrydelse af Målepunktet via Datahubben, når det udestående, som har givet anledning til, at Netselskabet ikke kunne afbryde Målepunktet, er håndteret af Elleverandøren. I forbindelse med den nye anmodning skal Elleverandøren oplyse om, at udestående er håndteret. Dette sker ved angivelse af særlige forhold, jf. punkt b.

j) Netselskabet skal i forbindelse med afbrydelse af forsyningen indsende tællerstand og opgørelse af forbruget frem til afbrydelsestidspunktet til Datahubben i overensstemmelse med Markedsforskrifternes regler herom. Data sendes uden ugrundet ophold efter, at de nødvendige data er indhentet. Datahubben sender data til Elleverandøren.

2.2.3 Afbrydelse af Timeafregnet Målepunkt

Ved afbrydelse af elforsyningen for et Timeafregnet Målepunkt foretager Netselskabet en prioriteret afbrydelse. Målepunkter kan også være flexafregnede eller skabelonafregnede og disse Målepunkter er ikke omfattet af den i dette punkt 2.2.3 beskrevne prioriterede afbrydelse.

Ved Timeafregnede Målepunkter er der oftest tale om erhvervsdrivende storforbrugere. For at minimere risikoen for et økonomisk ansvar bør der være øget fokus på, at varsling af Kunden er sket korrekt, inden en afbrydelse foretages. En uvarslet afbrydelse kan i uheldige situationer medføre skade på produktionsanlæg.

Følgende proces for afbrydelse af elforsyningen anvendes, når en Elleverandør anmoder om afbrydelse af et Målepunkt, der er Timeafregnet i henhold til Markedsforskrifterne.

a) Elleverandøren opsiger elaftalen med Kunden og varsler Kunden om den forestående afbrydelse, inkl. det forventede tidspunkt for afbrydelsen, Kunden skal have følgende oplysninger[5]:

    1. Elaftalen er ophævet.
    2. Netselskabet er blevet anmodet om at foretage afbrydelse.
    3. Tidspunkt for, hvornår afbrydelsen kan forventes foretaget. Kunden skal oplyses den tidligste dato, hvor Netselskabets afbrydelse kan finde sted i henhold til reglerne i Markedsforskrifterne. Dvs. at Elleverandøren oplyser Kunden om, at afbrydelsen kan forventes foretaget på den af Elleverandøren Ønskede Skæringsdato for afbrydelse eller senest den næstfølgende dag.
    4. Kunden skal kontakte Elleverandøren, hvis Kunden har spørgsmål til afbrydelsen.
    5. Kunden kan ikke afværge afbrydelsen ved at betale overfor Netselskabet.
    6. Kunden vil blive opkrævet gebyr for afbrydelsen og eventuel genåbning. (valgfrit for Elleverandøren)

    Hvis der er tale om et Målepunkt, hvor *afbrydelsen foretages via fjernkontrol* fra Netselskabets kontor, skal Elleverandøren endvidere oplyse Kunden om følgende:

    7. Kunden skal tydeligt meddeles, at afbrydelsen foretages ved fjernkontrol fra Netselskabets kontor og uden besøg på Kundens adresse.
    8. Kunden skal tydeligt meddeles, at Kunden skal sikre sig, at der bliver taget vare på børn, dyr og andre, der ikke kan tage vare på sig selv.
    9. Når afbrydelsen har fundet sted, skal Kunden være opmærksom på følgende:

[5] Hvis der er tale om en erhvervskunde, er der ikke efter elforsyningsloven et krav om, at Kundens elaftale skal være opsagt, for at Elleverandøren kan anmode Netselskabet om en afbrydelse. Der er heller ikke pligt til at informere erhvervskunden om, hvordan afbrydelsen kan afværges. Hvis der er tale om en husholdningskunde, skal Kunden informeres om, at afbrydelsen kan afværges ved at vælge en anden Elleverandør.

- Kunden skal kontakte en Elleverandør for gældende vilkår for genåbning.
- Når der anmodes om genåbning, skal Kunden være opmærksom på, at genåbningen foretages fra Netselskabets kontor, og der af sikkerhedsmæssige årsager ikke vil ske genetablering af forsyningen, før Kunden aktiverer Elmåleren.
- Kunden er forpligtet til at sikre, at elektriske apparater på Kundens ejendom i nødvendigt omfang er slukkede, når Elmåleren aktiveres og forsyningen genetableres. Eventuelle skader som følge af manglende overholdelse heraf er Netselskabet uvedkommende.

b) Elleverandøren anmoder via Datahubben Netselskabet om afbrydelse af et Målepunkt i overensstemmelse med reglerne i Markedsforskrifterne. Leveranceophør skal efter disse forskrifter være meldt til Datahubben senest 3 arbejdsdage inden den Ønskede Skæringsdato for leveranceophør og tilhørende afbrydelse.

Netselskabet får ved anmodning om afbrydelse meddelelse via Datahubben om, hvilken Elleverandør der har anmodet om afbrydelsen.

Elleverandøren giver via Datahubben besked til Netselskabet, hvis Elleverandøren på forhånd er bekendt med, at et af følgende særlige forhold gør sig gældende i relation til afbrydelsen:

1. Kommunen er inddraget i afbrydelsen
2. Politiet er inddraget i afbrydelsen
3. Fogedretten er inddraget i afbrydelsen
4. Afbrydelsen er aftalt og ønsket af Kunden
5. Anden årsag[6]

Underretningen via Datahubben om særlige forhold skal suppleres af oplysninger udenom Datahubben, i det omfang det er nødvendigt for afbrydelsessagen. Disse oplysninger skal formidles via email.

c) Netselskabet skal søge afbrydelsen gennemført på den Ønskede Skæringsdato, hvis denne er en arbejdsdag, eller senest dagen efter. Netselskabet har dermed 2 arbejdsdage til at foretage afbrydelsen, jf. punkt 2.3.1. Falder den Ønskede Skæringsdato eller dagen derpå på en dag, hvor Netselskabet ikke afbryder, jf. punkt 2.3.2, udskydes Netselskabets frist for at foretage afbrydelsen til den førstkommende arbejdsdag, hvor Netselskabet afbryder.

Der er særlige dage, hvor Netselskabet ikke afbryder, og der er særlige forhold, der kan begrunde, at Netselskabet ikke kan gennemføre afbrydelsen, selvom den er planlagt i henhold til disse Servicevilkår. Der henvises til Servicevilkårenes punkt 2.3.2 og 2.3.3.

d) Elleverandøren annullerer afbrydelsen i Datahubben, hvis forsyningen til et Målepunkt alligevel ikke skal afbrydes. Annulleringen skal ske uden ugrundet ophold efter, at betingelserne for, at der kan ske afbrydelse, ikke længere er til stede.

[6] Anden årsag kan eksempelvis anvendes i de situationer, der er beskrevet i punkt 2.3.3.3 og 2.3.3.7.

e) Netselskabet skal kontrollere, om afbrydelsen af Målepunktet via Datahubben bliver annulleret. I givet fald foretager Netselskabet ikke afbrydelsen. Kontrollen kan ikke ventes foretaget efter kl. 8 den dag, hvor afbrydelsen foretages. Såfremt Netselskabet modtager annulleringsmeddelelsen fra Datahubben efter, at forsyningen til Målepunktet er afbrudt, men inden Netselskabet har anmeldt afbrydelsen til Datahubben, skal Netselskabet foretage en genåbning af Målepunktet uden ugrundet ophold.

f) Netselskabet afbryder forsyningen af det Målepunkt, som Elleverandøren har anmodet om skal afbrydes, inden for den i punkt c angivne frist. Netselskabet afbryder ikke, hvis Netselskabet har eller får kendskab til, at særlige forhold gør sig gældende, jf. punkt 2.3.3.

g) Hvis forsyningen af *Målepunktet bliver afbrudt fysisk på adressen*, afleverer Netselskabet en meddelelse til Kunden. Kunden skal have følgende oplysninger:

   1. Elforsyningen er blevet afbrudt på anmodning af Kundens Elleverandør.
   2. Kunden skal kontakte sin hidtidige Elleverandør, hvis Kunden har spørgsmål til afbrydelsen.
   3. Kunden skal kontakte en Elleverandør for gældende vilkår for genåbning.
   4. Kunden skal være opmærksom på, at når der anmodes om genåbning, er Kunden forpligtet til at være hjemme på tidspunktet for genåbning og skal sikre, at elektriske apparater på Kundens ejendom i nødvendigt omfang er slukkede, inden genåbning af elforsyning finder sted. Eventuelle skader som følge af manglende overholdelse heraf er Netselskabet uvedkommende.

   Ved forgæves afbrydelsesbesøg afleverer Netselskabet en meddelelse til Kunden om, at Netselskabet har været på forgæves besøg på adressen for at afbryde forsyningen og Kunden kan kontakte sin Elleverandør for yderligere information.

h) Netselskabet underretter via Datahubben Elleverandøren om Netselskabets afbrydelse af forsyningen til et Målepunkt i overensstemmelse med reglerne i Markedsforskrifterne. Efter disse forskrifter skal anmeldelse af afbrydelse ske til Datahubben senest dagen efter afbrydelsen, hvis dette er en arbejdsdag. Anmeldelse af afbrydelsen til Datahubben skal dog ske uden ugrundet ophold efter afbrydelsen er foretaget af hensyn til Kundens kommunikation med en Elleverandør om genåbning.

i) Såfremt Netselskabet ikke afbryder forsyningen af et Målepunkt, jf. punkt f, underretter Netselskabet via Datahubben Elleverandøren om, at afbrydelsen ikke kunne foretages. Underretningen skal ske senest dagen efter lukkebesøget, hvis dette er en arbejdsdag. Underretningen via Datahubben skal dog ske uden ugrundet ophold efter lukkebesøget af hensyn til Kundens kommunikation med sin Elleverandør.

   Netselskabet skal via Datahubben oplyse Elleverandøren om årsagen til, at afbrydelsen ikke kunne foretages, opdelt på følgende årsager:

   1. Kommunen skal inddrages i afbrydelsen
   2. Politiet skal inddrages i afbrydelsen
   3. Fogedretten skal inddrages i afbrydelsen
   4. Andet

Underretningen via Datahubben om årsagen skal suppleres af oplysninger udenom Datahubben i det omfang det er nødvendigt for afbrydelsessagen. Disse oplysninger skal formidles via email.

j) Har Netselskabet meddelt, at afbrydelsen ikke kunne foretages, jf. punkt i, kan Elleverandøren anmode om en ny afbrydelse af Målepunktet via Datahubben, når det udestående, som har givet anledning til, at Netselskabet ikke kunne afbryde Målepunktet, er håndteret af Elleverandøren. I forbindelse med den nye anmodning skal Elleverandøren oplyse om, at udestående er håndteret. Dette sker ved angivelse af særlige forhold, jf. punkt b.

k) Netselskabet skal i forbindelse med afbrydelse af forsyningen indsende tællerstand og opgørelse af forbruget frem til afbrydelsestidspunktet til Datahubben i overensstemmelse med Markedsforskrifternes regler herom. Data sendes uden ugrundet ophold efter, at de nødvendige data er indhentet. Datahubben sender data til Elleverandøren.

2.2.4 Afbrydelse på foranledning af Netselskabet

Elforsyningen til et Målepunkt kan også blive afbrudt på foranledning af Netselskabet.

Det drejer sig om afbrydelser foretaget i overensstemmelse med Netselskabets Tilslutningsbestemmelser eller som følge af Kundens misligholdelse af Netselskabets Tilslutningsbestemmelser. Det omfatter bl.a. ved sikkerhedsmæssige eller andre tekniske forhold samt ved misbrug af Distributionsnettet. Det kan også være i en situation, hvor Kunden har anmodet Netselskabet om at få Målepunktet afbrudt.

Netselskabet er i disse situationer ansvarlig for, at Netselskabet er berettiget til at foretage afbrydelsen. Elleverandøren får via Datahubben meddelelse om, at Målepunktet er blevet afbrudt.

2.3 Gennemførelse af afbrydelse

2.3.1 Frister for Netselskabets gennemførelse af afbrydelse

Netselskabet gennemfører afbrydelsen i henhold til de i dette punkt 2.3.1 nævnte frister. Det er en forudsætning for Netselskabets overholdelse af fristerne, at Datahubben er oppe og har videresendt Elleverandørens anmodning om afbrydelse rettidigt i henhold til reglerne i Markedsforskrifterne.

2.3.1.1 Afbrydelse fysisk på adressen

Ved almindelige afbrydelser, som foretages ved fysisk besøg på Kundens adresse, har Netselskabet maksimalt 6 arbejdsdage fra den Ønskede Skæringsdato til at gennemføre afbrydelsen af Målepunktet. Den Ønskede Skæringsdato, som Elleverandøren har anmeldt som dato for ønsket leveranceophør, tælles som den første dag, hvis denne er en arbejdsdag. Hvis forsyningen ønskes ophørt en mandag, foretager Netselskabet en afbrydelse senest den efterfølgende mandag[7], hvis der ikke er hindringer for afbrydelsen, jf. punkt 2.3.2 og 2.3.3.

Falder alle 6 arbejdsdage på dage, hvor Netselskabet ikke afbryder, jf. punkt 2.3.2, udskydes Netselskabets frist for at foretage afbrydelse til den førstkommende arbejdsdag, hvor Netselskabet afbryder.

[7] I den oprindelige version var ugedagen ved en fejl ikke blevet konsekvensrettet.

Netselskabet bestræber sig på, med de på tidspunktet for gennemførelsen værende ressourcer, at gennemføre afbrydelserne hurtigere, end det følger af disse Servicevilkår. Netselskabet er ikke forpligtet til at øge sin bemanding for at gennemføre en hurtigere afbrydelse.

2.3.1.2 Fjernafbrydelse

Ved fjernafbrydelse, som foretages uden fysisk besøg på Kundens adresse, har Netselskabet maksimalt 3 arbejdsdage fra den Ønskede Skæringsdato til at gennemføre afbrydelsen af Målepunktet. Den Ønskede Skæringsdato, som Elleverandøren har anmeldt som dato for ønsket leveranceophør, tælles som den første dag, hvis denne er en arbejdsdag. Hvis forsyningen ønskes ophørt en mandag, foretager Netselskabet en afbrydelse senest om onsdagen[8], hvis der ikke er hindringer for afbrydelsen, jf. punkt 2.3.2 og 2.3.3.

Falder alle 3 arbejdsdage på dage, hvor Netselskabet ikke afbryder, jf. punkt 2.3.2, udskydes Netselskabets frist for at foretage afbrydelse til den førstkommende arbejdsdag, hvor Netselskabet afbryder.

Netselskabet bestræber sig på, med de på tidspunktet for gennemførelsen værende ressourcer, at gennemføre afbrydelserne hurtigere, end det følger af disse Servicevilkår. Netselskabet er ikke forpligtet til at øge sin bemanding for at gennemføre en hurtigere afbrydelse.

2.3.1.3 Timeafregnet Målepunkt

For et Timeafregnet Målepunkt gennemfører Netselskabet afbrydelsen af Målepunktet på den Ønskede Skæringsdato, som Elleverandøren har anmeldt som dato for ønsket leveranceophør, hvis denne er en arbejdsdag, eller senest arbejdsdagen efter. Netselskabet har dermed 2 arbejdsdage til at foretage afbrydelsen. Hvis forsyningen ønskes ophørt en mandag, foretager Netselskabet en afbrydelse senest om tirsdagen, hvis der ikke er hindringer for afbrydelsen, jf. punkt 2.3.2 og 2.3.3.

Falder Den Ønskede Skæringsdato eller dagen derpå på en dag, hvor Netselskabet ikke afbryder, jf. punkt 2.3.2, udskydes Netselskabets frist for at foretage afbrydelse til den førstkommende arbejdsdag, hvor Netselskabet afbryder.

Netselskabet bestræber sig på, med de på tidspunktet for gennemførelsen værende ressourcer, at gennemføre afbrydelserne hurtigere, end det følger af disse Servicevilkår. Netselskabet er ikke forpligtet til at øge sin bemanding for at gennemføre en hurtigere afbrydelse.

2.3.2 Dage hvor Netselskabet ikke afbryder

Netselskabet afbryder ikke husholdningskunder på følgende dage:

a) fredag, lørdag og søndag;

b) helligdage og dagen før en helligdag;

c) 4. juni, 5. juni og 23. december; og

d) dagene mellem jul og nytår.

Netselskabet afbryder ikke erhvervskunder på følgende dage:

a) lørdag og søndag;

b) helligdage;

[8] I den oprindelige version var ugedagen ved en fejl ikke blevet konsekvensrettet.

c) 5. juni;

d) dagene mellem jul og nytår.

Dog afbrydes timeafregnede erhvervskunder med forbrug over 100.000 kWh årligt også mellem jul og nytår.

2.3.3 Særlige forhold som indebærer, at Netselskabet ikke afbryder

Netselskabet afbryder ikke, hvis der er kendskab til særlige forhold, herunder men ikke begrænset til, hvis Netselskabet bliver opmærksom på, at en af følgende situationer foreligger:

a) Netselskabet ikke kan få fysisk adgang til Målepunktet.

b) Kunden udviser truende adfærd.

c) Børn under 15 år er alene hjemme på ejendommen med Målepunktet.

d) Mindreårige børn bor på adressen, og Netselskabet får kendskab til, at en afbrydelse af elforsyningen konkret vil medføre, at børnene vil komme til at leve under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, jf. underretningsforpligtelsen i § 154 i lov om social service.

e) Husdyrhold findes på ejendommen og en afbrydelse af elforsyningen vurderes at medføre, at dyrene behandles uforsvarligt, jf. dyreværnslovens § 21.

f) Kunden virker senil eller udviser på anden vis en hjælpeløs adfærd.

g) Ejendommen er forladt, og der er frost eller udsigt til frost, som vurderes at kunne give skader på ejendommen.

h) Netselskabet ikke kan nå de planlagte afbrydelser som følge af helt særlige vejrlig, fx. voldsom sne, frost mv., eller Force Majeure.

De i dette punkt 2.3.3. nævnte situationer er nærmere beskrevet nedenfor i punkt 2.3.3.1-2.3.3.8. De nævnte situationer er ikke medtaget ud fra krav fra Lovgivning eller myndigheder, men af hensyn til frivilligt at opstille et ensartet regelsæt for håndtering af afbrydelsessituationer, som tager hensyn til både Kunder, Elleverandører og Netselskaber.

Netselskabet er ikke ansvarligt for Elleverandørens tab som følge af, at Netselskabet ikke kan afbryde forsyningen grundet forholdene i punkt 2.3.3.

2.3.3.1 Ingen fysisk adgang

Hvis Netselskabet ikke kan få **fysisk adgang** til Målepunktet, jf. punkt 2.3.3.a, forlader teknikeren Målepunktet og underretter Elleverandøren om, at fogedretten skal inddrages. Det kan fx være, hvis adgang til ejendommen med Målepunktet er nødvendig for afbrydelsen og ingen er til stede eller der nægtes adgang. Netselskabet underretter Elleverandøren om de forhold, som Netselskabet har fået kendskab til.

Elleverandøren overdrager sagen til fogedretten, jf. proceduren i punkt 2.3.6 og anmoder Netselskabet om en ny afbrydelse efter proceduren i punkt 2.2, med samtidig underretning om, at fogedretten er inddraget i afbrydelsen.

2.3.3.2 Truende adfærd

Hvis Kunden udviser **truende adfærd**, som udgør en konkret risiko ved afbrydelse, jf. punkt 2.3.3.b, forlader teknikeren Målepunktet og underretter Elleverandøren om, at fogedretten skal inddrages. Netselskabet underretter Elleverandøren om de forhold, som Netselskabet har fået kendskab til.

Elleverandøren overdrager sagen til fogedretten, jf. proceduren i punkt 2.3.6 og anmoder Netselskabet om en ny afbrydelse efter proceduren i punkt 2.2, med samtidig underretning om, at fogedretten er inddraget i afbrydelsen.

2.3.3.3 Børn alene hjemme

Hvis Netselskabet får kendskab til, at børn under 15 år er **alene hjemme** på ejendommen med Målepunktet, jf. punkt 2.3.3.c, forlader teknikeren Målepunktet og underretter Elleverandøren om, at der ikke er afbrudt. Årsagskoden "Andet" i punkt 2.2.1.i eller punkt 2.2.2.h skal anvendes. Netselskabet har ikke en undersøgelsespligt. Det er alene hvis Netselskabet bliver opmærksom på, at børn under 15 år er alene hjemme på adressen, at Netselskabet ikke afbryder Målepunktet. Netselskabet underretter Elleverandøren om de forhold, som Netselskabet har fået kendskab til. Netselskabet underretter samtidig Elleverandøren om, hvorvidt der er tale om en installation, som kan afbrydes uden fysisk adgang til Målepunktet.

Elleverandøren kan vælge at overdrage sagen til fogedretten, jf. proceduren i punkt 2.3.6, og anmode Netselskabet om en ny afbrydelse efter proceduren i punkt 2.2, med samtidig underretning om, at fogedretten er inddraget i afbrydelsen.

Er der tale om en installation, som kan afbrydes uden fysisk adgang til Målepunktet, jf. den underretning, som Netselskabet har meddelt til Elleverandøren efter dette punkt 2.3.3.3, kan Elleverandøren alternativt anmode Netselskabet om en ny almindelig afbrydelse efter proceduren i punkt 2.2. I så fald skal Elleverandøren anvende årsagskoden "*Anden årsag*" i punkt 2.2.1.b, punkt 2.2.2.b eller 2.2.3.b og samtidig underrette Netselskabet om, at afbrydelse skal foretages, uanset om der er børn under 15 år alene hjemme på ejendommen. Netselskabet skal gennemføre afbrydelsen uden ugrundet ophold.

2.3.3.4 Underretningspligt i forhold til mindreårige børn

Hvis Netselskabet får kendskab til, at et eller flere **mindreårige børn** bor på adressen, jf. punkt 2.3.3.d, og en afbrydelse af elforsyningen konkret vurderes at medføre, at et barn eller en ung under 18 år fra forældres eller andre opdrageres side udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling eller kommer til at leve under forhold, der bringer deres sundhed eller udvikling i fare, jf. underretningsforpligtelsen i § 154 i lov om social service[9], forlader teknikeren Målepunktet. Dette gælder dog ikke, hvis Elleverandøren på forhånd har orienteret Netselskabet om, at kommunen er blevet underrettet.

Netselskabet har ikke en undersøgelsespligt. Det er alene hvis Netselskabet bliver opmærksom på, at der bor mindreårige børn på adressen OG samtidig vurderer, at forældrene ikke magter

---

[9] Lovbekendtgørelse nr. 150 af 16. februar 2015 om social service. § 154 har følgende ordlyd:

§ 154. Den, der får kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år fra forældres eller andre opdrageres side udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling eller lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, har pligt til at underrette kommunen.

situationen, herunder ikke magter at henvende sig til kommunen, således at børnenes sundhed eller udvikling bringes i fare, at Netselskabet ikke afbryder Målepunktet.

Det fremgår ikke af lov om social service, at elforsyningen ikke må afbrydes, når der er tale om forhold omfattet af lovens § 154. Der gælder efter bestemmelsen alene en underretningsforpligtelse overfor kommunen.[10]

Netselskabet underretter Elleverandøren om, at der ikke er afbrudt, da der på forbrugsstedet er forhold, som er omfattet af den almindelige borgerlige underretningsforpligtelse ifølge lov om social service. Netselskabet beskriver de forhold, som Netselskabet har fået kendskab til. Elleverandøren underretter kommunen om forholdet og indgår eventuelt en aftale med kommunen vedrørende betaling for den fremtidige elforsyning på Målepunktet.

Hvis der herefter fortsat skal afbrydes for Målepunktet, anmoder Elleverandøren på ny om en afbrydelse, jf. proceduren i punkt 2.2, og orienterer samtidig Netselskabet om, at underretning af kommunen har fundet sted. Netselskabet skal gennemføre afbrydelsen uden ugrundet ophold.

Er Elleverandøren på forhånd bekendt med, at der på forbrugsstedet er forhold, som er omfattet af underretningsforpligtelsen i § 154 i lov om social service, skal Elleverandøren sørge for at underrette kommunen, inden Netselskabet anmodes om at afbryde Målepunktet. Elleverandøren indgår eventuelt samtidig en aftale med kommunen vedrørende betaling for den fremtidige elforsyning på Målepunktet. Elleverandøren orienterer i forbindelse med anmodningen om afbrydelse Netselskabet om den pågældende situation og om, at underretning af kommunen har fundet sted. Netselskabet afbryder efter den almindelige procedure.

2.3.3.5 Politiets inddragelse ved husdyrhold

Hvis Netselskabet får kendskab til, at der på ejendommen, der forsynes af Målepunktet, findes **husdyrhold**, jf. punkt 2.3.3.e, og en afbrydelse af elforsyningen vurderes at medføre, at dyrene behandles uforsvarligt, jf. dyreværnslovens § 21[11], forlader teknikeren Målepunktet. Dette gælder dog ikke, hvis Elleverandøren på forhånd har orienteret Netselskabet om politiets inddragelse.

Netselskabet har ikke en undersøgelsespligt. Det er alene, hvis Netselskabet bliver opmærksom på, at der er husdyrhold på ejendommen, OG samtidig vurderer, at husdyrholdene vil blive behandlet uforsvarligt, hvis forsyningen afbrydes, at Netselskabet ikke afbryder Målepunktet.

Det vurderes konkret, om dyrene vil lide overlast. Det gør sig fx gældende, hvis elforsyning er nødvendig for, at dyrene får en nødvendig iltforsyning, hvilket kan gøre sig gældende ved høns og grise i lader med eldrevne ventilationsanlæg. Det kan også være tilfældet, hvis elforsyning er

---

[10] Før 1. april 2016 har der været forskellig praksis rundt i landet. Det har været forskelligt fra kommune til kommunen, om kommunen ønskede at blive underrettet forinden eller først når en afbrydelse har fundet sted. Med Elleverandørernes involvering i afbrydelsesprocessen har det fra branchens side været et ønske at blive enig om en ensartet proces for underretningsforpligtelsen.

[11] Bekendtgørelse nr. 473 af 15. maj 2014 af dyreværnsloven. § 21, stk. 1, har følgende ordlyd:

§ 21. Behandles dyr uforsvarligt, kan politidirektøren give den ansvarlige pålæg om dyrets behandling. Er dyret sygt eller kommet uhelbredeligt til skade, kan politidirektøren meddele pålæg om aflivning af dyret, hvis det vil medføre unødig lidelse at lade det leve.

nødvendig for at sikre dyrene en livsnødvendig vand- eller varmeforsyning, som ikke kan sikres på anden vis. Det gør sig derimod ikke gældende ved dyr på græs, medmindre det vurderes, at der kan opstå fare for dyr eller mennesker, hvis elforsyningen afbrydes.

Fødevareministeriets cirkulæreskrivelse nr. 11101 af 30. juni 1993[12] om meddelelse til politiet ved husdyrforhold på ejendommen indeholder en procedure for politiets og evt. dyrelæges inddragelse i afbrydelse af elforsyningen til ejendomme, hvor der er husdyrhold.

Det fremgår ikke af dyreværnsloven, at elforsyningen ikke må afbrydes, når der er tale om forhold omfattet dyreværnslovens §§ 21ff og tilhørende cirkulæreskrivelse. Der gælder efter cirkulæreskrivelsen alene en pligt for politiet til en vis medvirken til afbrydelsen, når husdyrhold er involveret.

Netselskabet underretter Elleverandøren om, at der ikke er afbrudt, da der på forbrugsstedet er husdyrhold, som vil blive behandlet uforsvarligt ved en afbrydelse, og at politiet skal inddrages i afbrydelsen. Netselskabet beskriver de forhold, som Netselskabet har fået kendskab til. Elleverandøren kontakter politiet om forholdet og indgår om nødvendigt en aftale med politiet om den videre proces for afbrydelsen, herunder om hvornår afbrydelsen kan finde sted.

Hvis der herefter fortsat skal afbrydes for Målepunktet, anmoder Elleverandøren på ny om en afbrydelse, jf. proceduren i punkt 2.2, og orienterer samtidig Netselskabet om, at politiet er inddraget, og hvad der eventuelt er aftalt med politiet. Netselskabet skal gennemføre afbrydelsen i henhold til den eventuelle aftale, som Elleverandøren har indgået med politiet.

Er Elleverandøren på forhånd bekendt med, at der på forbrugsstedet er husdyrhold, som vil blive behandlet uforsvarligt ved en afbrydelse, skal Elleverandøren sørge for at inddrage politiet, inden Netselskabet anmodes om at afbryde Målepunktet. Elleverandøren orienterer i forbindelse med anmodningen om afbrydelse Netselskabet om den pågældende situation og om, at politiet er inddraget, og hvad der eventuelt er aftalt med politiet. Netselskabet skal gennemføre afbrydelsen i henhold til den eventuelle aftale, som Elleverandøren har indgået med politiet.

2.3.3.6 Senile og hjælpeløse

Hvis Netselskabet får kendskab til, at Kunden virker **senil** og udviser tegn på ikke at kunne tage vare på sig selv eller på anden vis udviser en hjælpeløs adfærd, jf. punkt 2.3.3.f, forlader teknikeren Målepunktet. Dette gælder dog ikke, hvis Elleverandøren på forhånd har orienteret Netselskabet om, at kommunen er blevet underrettet.

Netselskabet har ikke en undersøgelsespligt. Det er alene, hvis Netselskabet bliver opmærksom på, at Kunden på adressen udviser tegn på ikke at kunne tage vare på sig selv o.l., at Netselskabet ikke afbryder Målepunktet.

Netselskabet underretter Elleverandøren om, at der ikke er afbrudt, da kommunen skal inddrages. Netselskabet beskriver de forhold, som Netselskabet har fået kendskab til. Elleverandøren kontakter kommunen om forholdet og indgår eventuelt en aftale med kommunen vedrørende

---

[12] Cirkulæreskrivelse nr. 11101 af 30. juni 1993 til politimestrene og politidirektøren i København om afbrydelse af elforsyningen til ejendomme, hvor der er husdyrhold
https://www.retsinformation.dk/print.aspx?id=58588

betaling for den fremtidige elforsyning på Målepunktet. Hvis der herefter fortsat skal afbrydes for Målepunktet, anmoder Elleverandøren på ny om en afbrydelse, jf. proceduren i punkt 2.2, og orienterer samtidig Netselskabet om, at kommunen har været kontaktet.

Er Elleverandøren på forhånd bekendt med, at der på forbrugsstedet er forhold omfattet af punkt 2.3.3.f, skal Elleverandøren kontakte kommunen vedrørende forholdet, inden Netselskabet anmodes om at afbryde Målepunktet. Elleverandøren indgår eventuelt samtidig en aftale med kommunen vedrørende betaling for den fremtidige elforsyning på Målepunktet. Elleverandøren orienterer i forbindelse med anmodningen om afbrydelse Netselskabet om den pågældende situation og om, at kommunen har været kontaktet. Netselskabet afbryder efter den almindelige procedure.

2.3.3.7 Frost

Hvis der er **frost** eller udsigt til frost og Netselskabet får kendskab til, at ejendommen er forladt, jf. punkt 2.3.3.g, forlader teknikeren Målepunktet. Netselskabet har ikke en undersøgelsespligt. Det er alene hvis Netselskabet bliver opmærksom på, at ejendommen er forladt, at Netselskabet ikke afbryder Målepunktet.

Netselskabet underretter Elleverandøren om, at der ikke er afbrudt. Netselskabet beskriver de forhold, som Netselskabet har fået kendskab til. Elleverandøren undersøger, om ejeren skal kontaktes, og er i givet fald ansvarlig for, at ejeren er orienteret, inden afbrydelse gennemføres. Hvis der herefter fortsat skal afbrydes for Målepunktet, anmoder Elleverandøren på ny om en almindelig afbrydelse, jf. proceduren i punkt 2.2. I så fald skal Elleverandøren anvende årsagskoden "Anden årsag" i punkt 2.2.1.b, punkt 2.2.2.b eller 2.2.3.b og samtidig underrette Netselskabet om, at afbrydelse skal foretages uanset evt. frost. Netselskabet skal gennemføre afbrydelsen uden ugrundet ophold.

2.3.3.8 Vejrlig og Force Majeure

Hvis Netselskabet ikke kan nå de planlagte afbrydelser, jf. punkt 2.3.3.h, som følge af helt særlige **vejrlig,** fx. voldsom sne, frost mv. eller Force Majeure, jf. Standardaftalens punkt 19.2, skal Netselskabet gennemføre afbrydelsen uden ugrundet ophold.

2.3.4 Elleverandørens underretningsforpligtelser

Elleverandøren varetager følgende underretningsforpligtelse overfor myndighederne, hvis Elleverandøren er eller bliver bekendt med, at der gør sig særlige forhold gældende for Forbrugsstedet:

a) Er der forhold på forbrugsstedet, som er omfattet af den almindelige borgerlige underretningspligt iflg. lov om social service, skal der ske underretning til kommunen, inden afbrydelse kan foretages, jf. punkt 2.3.3.4.

b) Er der et dyrehold på Forbrugsstedet, skal der ske underretning til politiet, inden afbrydelse kan foretages, jf. punkt 2.3.3.5.

c) Er der lignende forhold, varetager Elleverandøren disse underretningsforpligtelser, jf. fx punkt 2.3.3.6.

Elleverandøren orienterer Netselskabet om den pågældende situation og om, at underretning har fundet sted. Såfremt Netselskabet er eller bliver bekendt med forhold nævnt i punkt 2.3.4., skal dette videreformidles til Elleverandøren.

2.3.5 *Kontakt til Elleverandøren mm.*

Netselskabet skal have mulighed for at kontakte Elleverandøren, hvis der opstår tvivl i relation til tekniske spørgsmål i forbindelse med afbrydelsen, når Netselskabet er på adressen. Det kunne fx være, hvis Netselskabet er blevet opmærksom på, at afbrydelsen muligvis vedrører et forkert Målepunkt.

Netselskabet skal ikke indgå i drøftelser med Kunden, om afbrydelsen af Målepunktet er berettiget, herunder hvis Kunden gør indsigelser mod afbrydelsen. Det er Elleverandørens ansvar, at der alene bliver anmodet om afbrydelser, når dette er berettiget. Det er tilsvarende Elleverandørens ansvar, at Kunden forinden har modtaget varsel om, at Netselskabet er blevet anmodet om at foretage afbrydelse, inkl. det forventede tidspunkt for afbrydelsen, jf. punkt 2.2.1.a, 2.2.2.a eller 2.2.3.a.

Netselskabet må ikke tage imod kontant betaling hos Kunden. Elleverandørens aftale med Kunden er opsagt[13], og Kunden kan således ikke afværge afbrydelsen ved at tilbyde betaling. Kunden kan heller ikke afværge afbrydelse ved at gennemføre bankoverførsel eller lignende under lukkebesøget.

I perioderne, hvor Netselskabet gennemfører afbrydelser, jf. punkt 2.3.2, er Elleverandøren ansvarlig for at besvare eventuelle henvendelser fra Netselskabet i tidsrummet kl. 8.00-16.00.

2.3.6 *Fogedrettens bistand til gennemførelse af afbrydelse*

Har Netselskabet efter anmodning fra Elleverandøren været på forgæves lukkebesøg på adressen efter proceduren i punkt 2.2 og 2.3.3 og skal fogedretten inddrages i den videre afbrydelsesproces, er processen som følger:

a) Elleverandøren rekvirerer fogedretten til en umiddelbar fogedforretning, jf. retsplejelovens § 596:
    1. Elleverandøren oplyser fogedretten om, at Elleverandøren rekvirerer fogedretten på vegne af Netselskabet, som vil møde op på det af fogedretten valgte tidspunkt og gennemføre afbrydelsen fysisk.
    2. Elleverandøren oplyser fogedretten om Netselskabets ejendomsret til måler mm, ret til adgang til Kundens ejendom, ret til afbrydelse og pligt til afbrydelse på Elleverandørens anmodning.
    3. Elleverandøren er selv ansvarlig for, hvor hurtigt fogedretten rekvireres (daglig overdragelse af sager eller samlet overdragelse af sager).
    4. Elleverandøren afholder udgifterne til retsafgift og eventuel ekstern samarbejdspartner direkte. Disse udgifter kan faktureres videre til Kunden.

b) Elleverandøren anmoder Netselskabet om en afbrydelse efter proceduren i punkt 2.2 og underretter Netselskabet om, at fogedretten er inddraget i afbrydelsen, jf. punkt 2.2.1.b.

c) Det er Elleverandørens ansvar, at betingelserne for, at Elleverandøren kan kræve afbrydelse, er til stede.

[13] Ophævelse af elaftalen er dog ikke et krav for erhvervskunder, jf. note 1.

d) *Hvis lukkebesøget gennemføres med fogedrettens bistand.*

Fogedretten fastsætter tidspunkt for lukkebesøg. Elleverandøren skal uden ugrundet ophold fremsende det af Fogedretten fastsatte tidspunkt for lukkebesøget til Netselskabet. Netselskabet møder op ved lukkebesøget og afbryder forsyningen.

Fastsætter Fogedretten et forudgående møde i Fogedretten, møder Netselskabet op til dette møde. Elleverandøren er ansvarlig for, at Netselskabet har modtaget meddelelse om tidpunktet for mødet.

e) *Hvis Elleverandøren aflyser lukkebesøget, inden det gennemføres med fogedrettens bistand.*

Hvis betingelserne for, at Elleverandøren kan kræve afbrydelse, ikke længere er opfyldt pga. et af følgende forhold, aflyser Elleverandøren fogedretten, og afbrydelsen annulleres i Datahubben:

1. Kunden er flyttet eller har valgt en anden Elleverandør.
2. Elleverandøren har modtaget betaling fra Kunden og har indgået ny leveringsaftale med Kunden.

Skal Fogedretten inddrages som led i en afbrydelse, der skal foretages på foranledning af Netselskabet, jf. punkt 2.2.4 sørger Netselskabet selv for rekvirering af Fogedretten.

2.4 Betaling for afbrydelse

Såfremt afbrydelse sker på Elleverandørens anmodning, afholder Elleverandøren omkostningerne ved afbrydelsen eller forgæves besøg med henblik på afbrydelse i henhold til Netselskabets gebyrer, jf. Standardaftalens punkt 14.5. Gebyret afregnes via Datahubben.

Afbrydelsesgebyret pålægges, hvis afbrydelsen er fysisk foretaget eller hvis der har været forgæves besøg på adressen med henblik på at afbryde. I tilfælde af annullation af afbrydelsen pålægges gebyr for en fysisk foretaget afbrydelse, hvis annullation af afbrydelsen er meddelt efter at netselskabet har foretaget kontrol kl. 8 den dag, hvor afbrydelsen er foretaget, jf. punkt 2.2.1.e og 2.2.2.e og 2.2.3.e.

Såfremt afbrydelse sker på Netselskabets foranledning i overensstemmelse med Netselskabets Tilslutningsbestemmelser, jf. Servicevilkårenes punkt 2.2.4, skal Elleverandøren på Kundens vegne afholde alle de med afbrydelsen forbundne omkostninger i henhold til Netselskabets gebyrer, jf. Standardaftalens punkt 14.5. Netselskabet opkræver gebyret af Elleverandøren via Datahubben.

2.5 Kontaktoplysninger

Netselskabet og Elleverandøren har pligt til at sørge for, at Energinet.dk's aktørstamdataregister er opdateret med relevante kontaktoplysninger i form af emailadresser og telefonnumre, som skal anvendes i forbindelse med kommunikationen om afbrydelser i henhold til disse Servicevilkår.

3 Genåbning af elforsyningen på en Elleverandørs anmodning

3.1 Generelt om genåbning

Elleverandøren kan anmode Netselskabet om at få elforsyningen til et afbrudt Forbrugssted genåbnet, jf. Standardaftalens punkt 10.5. Netselskabet skal genåbne på Elleverandørens anmodning herom i overensstemmelse med Standardaftalens punkt 10.5 og disse Servicevilkår.

Kommunikationen om genåbning skal ske via Datahubben, i det omfang dette er foreskrevet i Markedsforskrifterne. Er der ikke foreskrevet kommunikation via Datahubben, skal Netselskab og Elleverandør anvende anden kommunikation i form af email eller webform. Underretning pr. telefon er forbeholdt til kommunikation af hastende karakter.[14]

Elleverandøren afholder omkostningerne ved genåbning i henhold til Netselskabets godkendte gebyrer og kan viderefakturere omkostningerne til Kunden.

3.2 Proces for genåbning

3.2.1 Genåbning fysisk på adressen

Følgende proces for genåbning af et Målepunkt anvendes, når en Elleverandør anmoder om genåbning af et Målepunkt, hvor genåbning foretages fysisk på adressen.

Processen for Netselskabets genåbning af en Kundes elforsyning på anmodning fra Elleverandøren suppleres af bestemmelser i Markedsforskrifterne.

a) Kunden kontakter en Elleverandør vedrørende indgåelse af ny elaftale og genåbning.

b) Elleverandøren anmoder Netselskabet om genåbning af et Målepunkt via Datahubben i overensstemmelse med reglerne i Markedsforskrifterne. Efter disse forskrifter skal Elleverandøren sende meddelelse om ønsket genåbning via Datahubben. Der er ingen frist.

c) Netselskabets genåbning *inden for normal arbejdstid* sker i perioden mandag til torsdag i tidsrummet fra kl. 8.00-16.00 og fredag i tidsrummet fra kl. 8.00-15.00.

   Netselskabet skal gennemføre genåbning af Målepunktet uden ugrundet ophold. Genåbning sker samme dag, som Elleverandøren anmoder herom, forudsat Netselskabet modtager besked om den ønskede genåbning af et Målepunkt via Datahubben senest kl. 11.00 i perioden mandag til fredag. Hvis Netselskabet får besked om genåbningen af et Målepunkt efter kl. 11.00 i perioden mandag til fredag, genåbner Netselskabet senest arbejdsdagen efter.

d) Netselskabet kan *uden for normal arbejdstid*, jf. punkt c, efter aftale foretage en ekstraordinær genåbning af et Målepunkt mod et forhøjet gebyr.

   Ikke alle Netselskaber foretager genåbning uden for normal arbejdstid. Det afhænger af det enkelte Netselskab i hvilke tidsrum, Netselskabet tilbyder genåbning uden for normal arbejdstid.

[14] Direkte kommunikation mellem Netselskab og Elleverandør uden om datahubben kan kun foregå i det omfang det er tilladt i henhold til Markedsforskrifterne.

En genåbning uden for normal arbejdstid finder anvendelse, når Elleverandøren anmoder om en genåbning via Datahubben OG samtidig kontakter Netselskabet direkte pr. telefon og aftaler en ekstraordinær genåbning uden for normal arbejdstid. Anmodningen om genåbning fra Datahubben behøver ikke være kommet frem. Netselskabet skal oplyse Elleverandøren om, at der er et forhøjet gebyr. Elleverandøren skal bekræfte anmodningen om ekstraordinær genåbning via email.

e) Elleverandøren skal, inden genåbningen foretages, have oplyst Kunden om følgende:

   1. Forventet tidsrum for genåbningens foretagelse, jf. den i punkt c angivne frist.
   2. Kunden er forpligtet til at være hjemme på tidspunktet for genåbning.
   3. Kunden er forpligtet til at sikre, at elektriske apparater på Kundens ejendom i nødvendigt omfang er slukkede, inden genåbning af elforsyning finder sted. Kunden anbefales at slå hpfi-relæet fra.

f) Netselskabet genåbner forsyningen af Målepunktet, inden for den i punkt c angivne frist, medmindre der er indgået aftale efter punkt d. Netselskabet genåbner ikke, hvis følgende situationer opstår:

   1. Kunden træffes ikke hjemme.
   2. Målepunktet er afbrudt af Netselskabet pga. sikkerhedsmæssige eller tekniske forhold omfattet af Netselskabets Tilslutningsbestemmelser, og disse forhold er ikke udbedret.

g) Netselskabet underretter via Datahubben Elleverandøren om Netselskabets genåbning af forsyningen til et Målepunkt i overensstemmelse med reglerne i Markedsforskrifterne. Efter disse forskrifter skal indmeldelse af genåbningen til Datahubben ske senest 1 arbejdsdag efter genåbningsdagen. Indmeldelse af genåbningen skal ske uden ugrundet ophold efter genåbningen er foretaget af hensyn til Kundens kommunikation med sin Elleverandør om genåbning.

h) Såfremt Netselskabet ikke genåbner forsyningen af et Målepunkt, jf. punkt f, underretter Netselskabet uden ugrundet ophold samme arbejdsdag Elleverandøren om baggrunden herfor, samt om hvornår Netselskabet forventer at kunne genåbne. Underretningen skal ske ved webform, medmindre Netselskabet har oplysning om, hvilken Elleverandør det drejer sig om og Parterne har aftalt direkte kommunikation ved email eller telefon.[15]

3.2.2 Genåbning foretages via fjernkontrol (Fjerntilslutning)

Følgende proces for genåbning af et Målepunkt anvendes, når en Elleverandør anmoder om genåbning af et Målepunkt, hvor genåbning foretages via fjernkontrol fra Netselskabets kontor.

Elleverandøren kan i Datahubben finde stamdataoplysning om, hvorvidt et Målepunkt kan fjernafbrydes og dermed også fjerntilsluttes.

Processen for Netselskabets genåbning af en Kundes elforsyning på anmodning fra Elleverandøren suppleres af bestemmelser i Markedsforskrifterne.

a) Kunden kontakter en Elleverandør vedrørende indgåelse af ny elaftale og genåbning.

[15] Direkte kommunikation mellem Netselskab og Elleverandør uden om datahubben kan kun foregå i det omfang det er tilladt i henhold til Markedsforskrifterne.

b) Elleverandøren anmoder Netselskabet om genåbning af et Målepunkt via Datahubben i overensstemmelse med reglerne i Markedsforskrifterne. Efter disse forskrifter skal Elleverandøren sende meddelelse om ønsket genåbning via Datahubben. Der er ingen frist.

c) Netselskabets genåbning *inden for normal arbejdstid* sker i perioden mandag til torsdag i tidsrummet fra kl. 8.00-16.00 og fredag i tidsrummet fra kl. 8.00-15.00.

   Netselskabet skal gennemføre genåbning af Målepunktet uden ugrundet ophold. Genåbning sker samme dag, som Elleverandøren anmoder herom, forudsat Netselskabet modtager besked om den ønskede genåbning af et Målepunkt via Datahubben senest kl. 14.00 i perioden mandag til fredag. Hvis Netselskabet får besked om genåbningen af et Målepunkt efter kl. 14.00 i perioden mandag til fredag, genåbner Netselskabet senest arbejdsdagen efter.

d) Netselskabet kan *uden for normal arbejdstid*, jf. punkt c, efter aftale foretage en ekstraordinær genåbning af et Målepunkt mod et forhøjet gebyr.

   Ikke alle Netselskaber foretager genåbning uden for normal arbejdstid. Det afhænger af det enkelte Netselskab i hvilke tidsrum, Netselskabet tilbyder genåbning uden for normal arbejdstid.

   En genåbning uden for normal arbejdstid finder anvendelse, når Elleverandøren anmoder om en genåbning via Datahubben OG samtidig kontakter Netselskabet direkte pr. telefon og aftaler en ekstraordinær genåbning uden for normal arbejdstid.[16] Anmodningen om genåbning fra Datahubben behøver ikke være kommet frem. Netselskabet skal oplyse Elleverandøren om, at der er et forhøjet gebyr. Elleverandøren skal bekræfte anmodningen om ekstraordinær genåbning via email.

e) Elleverandøren skal, inden genåbningen foretages, have oplyst Kunden om følgende:

   1. Forventet tidsrum for genåbningens foretagelse, jf. den i punkt c angivne frist.
   2. Kunden skal være opmærksom på, at genåbningen foretages fra Netselskabets kontor, og der af sikkerhedsmæssige årsager ikke vil ske genetablering af forsyningen, før Kunden aktiverer Elmåleren.
   3. Kunden er forpligtet til at sikre, at elektriske apparater på Kundens ejendom i nødvendigt omfang er slukkede, når Elmåleren aktiveres og forsyningen genetableres.

f) Netselskabet genåbner forsyningen af Målepunktet, inden for den i punkt c angivne frist, medmindre der er indgået aftale efter punkt d. Netselskabet genåbner ikke, hvis følgende situationer opstår:

   1. Målepunktet er afbrudt af Netselskabet pga. sikkerhedsmæssige eller tekniske forhold omfattet af Netselskabets Tilslutningsbestemmelser, og disse forhold ikke er udbedret.

[16] Direkte kommunikation mellem Netselskab og Elleverandør uden om datahubben kan kun foregå i det omfang det er tilladt i henhold til Markedsforskrifterne.

g) Netselskabet underretter via Datahubben Elleverandøren om Netselskabets genåbning af forsyningen til et Målepunkt i overensstemmelse med reglerne i Markedsforskrifterne. Efter disse forskrifter skal indmeldelse af genåbningen til Datahubben ske senest 1 arbejdsdag efter genåbningsdagen. Indmeldelse af genåbningen skal ske uden ugrundet ophold efter genåbningen er foretaget af hensyn til Kundens kommunikation med sin Elleverandør om genåbning.

h) Såfremt Netselskabet ikke genåbner forsyningen af et Målepunkt, jf. punkt f, underretter Netselskabet uden ugrundet ophold samme arbejdsdag Elleverandøren om baggrunden herfor, samt om hvornår Netselskabet forventer at kunne genåbne. Underretningen skal ske ved webform, medmindre Netselskabet har oplysning om, hvilken Elleverandør det drejer sig om, og Parterne har aftalt direkte kommunikation ved email eller telefon.[17]

3.3 Gennemførelse af genåbning

3.3.1 Genåbning efter uberettiget afbrydelse

Bliver Netselskabet eller Elleverandøren opmærksom på, at der uberettiget er blevet afbrudt for en Kunde, fx fordi der er afbrudt for en forkert installation eller fordi betingelserne for afbrydelsen ikke var opfyldt, skal Netselskab og Elleverandør gøre hinanden opmærksom herpå pr. telefon. Begge parter skal bidrage til at få rettet fejlen med det samme. Netselskabet genåbner for Målepunktet til den fejlagtigt afbrudte Kunde uden ugrundet ophold samme arbejdsdag.

Er den uberettigede afbrydelse forårsaget af nettekniske forhold, opkræves Elleverandøren ikke betaling for afbrydelsen eller genåbningen, jf. punkt 2.4 og punkt 3.4. Dette gælder fx i tilfælde af fejlagtigt tilsluttede eller fejlagtigt afmærkede målere, uanset at Netselskabet ikke har været skyld heri.

Er den uberettigede afbrydelse forårsaget af andre forhold, opkræves Elleverandøren betaling for afbrydelsen eller genåbningen, jf. punkt. 2.4 og punkt 3.4.

3.4 Betaling for genåbning

Såfremt genåbningen sker på Elleverandørens anmodning, afholder Elleverandøren omkostningerne ved genåbningen i henhold til Netselskabets gebyrer, jf. Standardaftalens punkt.14.5.

Gebyret afhænger af, om genåbning sker fysisk på adressen eller via fjernkontrol fra Netselskabets kontor.

Genåbning uden for normal arbejdstid sker mod forhøjet gebyrbetaling.

Genåbningsgebyret pålægges, hvis genåbningen er fysisk foretaget eller hvis der har været forgæves besøg på adressen med henblik på at genåbne.

3.5 Kontaktoplysninger

Netselskabet og Elleverandøren har pligt til at sørge for, at Energinet.dk's aktørstamdataregister er opdateret med relevante kontaktoplysninger i form af emailadresser og telefonnumre, som skal anvendes i forbindelse med kommunikationen om genåbning i henhold til disse Servicevilkår.

---

[17] Direkte kommunikation mellem Netselskab og Elleverandør uden om datahubben kan kun foregå i det omfang det er tilladt i henhold til Markedsforskrifterne.

4 Kundehenvendelser

4.1 Generelt

Udgangspunktet er, at Elleverandøren modtager og behandler alle henvendelser fra Kunden, jf. Standardaftalens punkt 12. Elleverandøren er således Kundens almindelige indgangsvinkel.

Netselskabet har dog fortsat ansvar for nettekniske forhold og Kunden kan kontakte Netselskabet direkte, når det vedrører nettekniske forhold. Hvis Kunden kontakter Elleverandøren vedrørende et netteknisk forhold, skal Elleverandøren sørge for at Kunden bliver viderestillet til Netselskabet.

Der er behov for en klar ansvarsfordeling ved forskellige typer kundehenvendelser, herunder en fast procedure for involvering af den anden Part. Nedenfor er kundehenvendelser opdelt i målerrelaterede henvendelser og henvendelser vedrørende andre nettekniske forhold.

Ved alle typer kundehenvendelser er Elleverandøren forpligtet til at forestå en indledende visitering over for egne Kunder. Dette gælder dog ikke hvor der af Netselskabet er udmeldt et netdriftsmæssigt krav om alle kald skal direkte videre, jf. punkt 4.3.6 nedenfor. Såfremt Elleverandøren efter den indledende visitering er af den opfattelse, at der er tale om en fejl ved Netselskabets ydelser eller der er tale om et forhold, der kræver tekniske ændringer el.lign., hvor Netselskabets involvering er nødvendig, visiteres Kundehenvendelsen til Netselskabet.

Får Netselskabet henvendelser direkte fra Kunder, som ikke vedrører nettekniske forhold, som Netselskabet efter disse Servicevilkår er ansvarlig for, henvises Kunden til sin Elleverandør.

4.2 Målerrelaterede henvendelser

Det er Netselskabets ansvar, at forbrugsmålinger bliver foretaget og hjemtaget[18]. Det er således også Netselskabets ansvar at varetage kommunikationen med Kunden omkring måleraflæsning, målerudskiftning og stikprøvekontroller af Elmåleren.

Elleverandøren forestår en indledende visitering overfor egne Kunder, der henvender sig med et Målerrelateret spørgsmål eller problem.

Elleverandøren er forpligtet til egenhændigt at håndtere målerrelaterede henvendelser med generelle spørgsmål, som ikke kræver net- eller målerteknisk viden, og kundespecifikke henvendelser vedr. forhold, som Elleverandøren har eller burde have kendskab til eller kan gøre sig bekendt med via Datahubben. Det drejer sig fx om normalforbrug, målernummer, omregningsfaktor, o.l. som ikke kræver særlig net- eller målerteknisk viden.

Hvor Elleverandørens visitering ender med, at der er mistanke om en fejl ved Elmåleren eller andre af Netselskabets ydelser, eller hvis et forhold kræver tekniske ændringer e.l. hvor Netselskabets involvering er nødvendig, visiteres kundehenvendelsen videre til Netselskabet. Elleverandøren skal være Kunden behjælpelig ved at opgive kontaktoplysninger på det relevante

[18] Dette følger af elforsyningslovens § 22, stk. 1.

Netselskab eller formidle kundehenvendelsen videre via telefonomstilling eller videresendelse af e-mail el.lign.[19]

Nedenfor er der opregnet, hvad de mest forekommende målerrelaterede henvendelser vedrører. Efterfølgende er der for en række eksempler specificeret, hvilken Part der er ansvarlig for typen af kundehenvendelse. Listen er ikke udtømmende. Eksemplerne er inddelt i kundehenvendelser vedr. Elmålere og aflæsning, som

- Elleverandøren håndterer selv
- Elleverandøren håndterer med inddragelse af Netselskabet
- Elleverandøren henviser direkte videre til Netselskabet

4.2.1 De mest forekommende målerrelaterede henvendelser

De mest typisk forekommende kundehenvendelser, der er målerrelateret, er følgende:

- Målervisningens rigtighed og dermed betalingskravets rigtighed.
- Hvor sidder min Elmåler?
- Ændringer til forventet årsforbrug
- Kunden har foretaget en aflæsning
- Flytning af Måleren
- Skader på Elmåleren

Kundehenvendelser vedr. målervisningens rigtighed kan være et tidskrævende arbejde at udrede, da der kan være mange årsager hertil, som skyldes Kundens egne installationer, fx fejlbetjening af elektriske brugsgenstande. Det væsentlige er at få udryddet andre årsager og få udredt, om der er mistanke til fejl på Måleren.

Elleverandøren kan anvende følgende spørgeguide for at udrede, om Kundens henvendelse kan skyldes andet end fejl ved måleren:

1. Boligtype/antal beboere/elektriske apparater?
    - Årsag: Jo flere beboere og jo flere elektriske apparater desto højere elforbrug. Boligtypen kan også spille ind på elforbruget.
2. Har du elvarme (fx radiatorer, vandvarmere, elpatroner, gulvvarme, varmeblæsere, varmelegemer til akvarier, jordvarme/varmepumpe)?
    - Årsag: Elektricitet til opvarmning kan give et højt elforbrug.
3. Har du en vandvarmer?
    - Kalk i vandvarmeren kan give et øget elforbrug
4. Har du en vandvarmer med elpatron i?
    - Årsag: Kundens vandvarmer er koblet til varmanlægget. Hvis dette lukkes om sommeren opvarmes huset med vandvarmeren
5. Har du aflæst korrekt?
    - Årsag: Nogle målere viser decimaler. Dette kan forvirre kunden
6. Er nogle af dine aflæsninger blevet skønnet af Netselskabet?
    - Årsag: Hvis én eller flere aflæsninger er skønnet, dækker en reel aflæsning en længere periode og kan dermed resultere i en højere opgørelse

[19] Direkte kommunikation mellem Netselskab og Elleverandør uden om datahubben kan kun foregå i det omfang det er tilladt i henhold til Markedsforskrifterne.

7. Har du en kummefryser?
    - Årsag: Kummefryseren har ofte en knap til "super-frys", som kan give et meget højt forbrug. Ofte sidder knappen i børnehøjde og kan derfor ved en fejl være blevet aktiveret.
8. Har du fået nye hvidevarer?
    - Årsag: En tørretumbler kan fx generere et ikke ubetydeligt merforbrug af elektricitet i husholdningen.
9. Har du prøvet at følge dit forbrug i en periode?
    - Ved at følge sit forbrug i en periode bliver kunden ofte opmærksom på sit gennemsnitlige forbrug og kan således bedre forholde sig til, om forbruget kan være rigtigt.

4.2.2 Målerrelaterede henvendelser, som Elleverandøren håndterer selv

- Udredning om Kundens forbrug virker plausibelt
- Hvad er et normalt forbrug
- Generelle spørgsmål til målernummer eller omregningsfaktor[20], som kan findes i Datahubben

4.2.3 Målerrelaterede henvendelser, hvor Elleverandøren inddrager Netselskab

- Ændringer til forventet årsforbrug – se proces i punkt 6.7.
- Kunden har foretaget en aflæsning – se proces i punkt 6.8.
- Kunden ønsker aflæsning foretaget – se proces i punkt 6.9.
- Kunden ønsker målerundersøgelse – se proces i punkt 6.10.

De nævnte kundehenvendelser kræver som regel anmodninger via processer i Datahubben.

4.2.4 Målerrelaterede henvendelser, hvor Elleverandøren henviser til Netselskab

- Fejl ved Elmåleren (Elleverandøren skal forinden have foretaget en udredning for at vurdere, om der er mistanke til Elmåleren. Se spørgeguiden i punkt 4.2.1.)
- Elmåler er beskadiget eller plomber brudt
- Elmålerens placering
- Flytning af Elmåleren
- Estimering af et skønnet eller beregnet forbrug[21]
- Tekniske spørgsmål til Elmålerens funktion, herunder fjernaflæste Elmålere
- Tekniske spørgsmål relateret til Netselskabets Tilslutningsbestemmelser

4.3 Nettekniske henvendelser

Elleverandøren forestår en indledende visitering overfor egne Kunder, der henvender sig med et teknisk spørgsmål eller problem. For målerrelaterede henvendelser henvises til punkt 4.2 oven for.

Elleverandøren er forpligtet til egenhændigt at håndtere henvendelser med generelle spørgsmål, som ikke kræver netteknisk viden, og kundespecifikke henvendelser vedr. forhold, som

[20] Det skal bemærkes, at dyberegående spørgsmål til hvorfor en omregningsfaktor er sat til en bestemt værdi, må henvises til Netselskabet

[21] Hvis estimeringen skyldes manglende aflæsning fra Kundens side, kan Elleverandøren tage imod en aflæsning og sende denne til Netselskabet, jf. punkt 6.7

Elleverandøren har eller burde have kendskab til eller kan gøre sig bekendt med via Datahubben.

Hvor Elleverandørens visitering ender med, at der er mistanke om en fejl ved Netanlæg eller andre af Netselskabets ydelser, eller hvis et forhold kræver tekniske ændringer e.l. hvor Netselskabets involvering er nødvendig visiteres kundehenvendelsen hurtigt videre til Netselskabet. Elleverandøren skal være Kunden behjælpelig ved at opgive kontaktoplysninger på det relevante Netselskab eller formidle kundehenvendelsen videre via telefonomstilling el.lign.

Nedenfor er der opregnet, hvad de mest forekommende nettekniske henvendelser vedrører. Efterfølgende er der for en række eksempler specificeret, hvilken Part der er ansvarlig for typen af kundehenvendelse. Listen er ikke udtømmende. Eksemplerne er inddelt i kundehenvendelser vedr. nettekniske forhold, som

- Elleverandøren håndterer selv
- Elleverandøren håndterer med inddragelse af Netselskabet
- Elleverandøren henviser direkte videre til Netselskabet
- Elleverandøren henviser til elinstallatørvirksomhed

4.3.1 De mest forekommende nettekniske henvendelser

De mest typisk forekommende kundehenvendelser, der vedrører nettekniske forhold, er følgende:

- Jeg mangler strøm
  - Er der strømafbrydelse i mit område?
  - Hvornår kommer strømmen igen?
- Arbejder i området,
  - Fx ifbm., at et kabelskab eller anden form for Elanlæg er blevet beskadiget eller ødelagt fx i forbindelse med en trafikulykke.
  - Spørgsmål relateret til gravearbejder
- Anlægs- og ledningsoplysninger
  - Hvor står kabelskabet eller transformeren henne?
  - Har I nogen tegninger af kabler på min grund?
  - Kan jeg få tegninger digitalt?
- Gadebelysning
  - Jeg vil gerne fejlmelde en gadelampe?
- Teknisk FAQ
  - Elinstallatørvirksomheder der ønsker netteknisk bistand, fx ifbm. en midlertidig afbrydelse.

4.3.2 Nettekniske henvendelser, som Elleverandøren håndterer selv

- Udredning af hvorfor en Kunde mangler strøm – se spørgeguide i punkt 4.3.6.
- Fejlmelding af gadelys - henvises til kommunen

4.3.3 Nettekniske henvendelser, hvor Elleverandøren inddrager Netselskab

- Afbrydelse på Elleverandørens anmodning – se proces i punkt 2.2.
- Genåbning på Elleverandørens anmodning – se proces i punkt 3.2.

De nævnte kundehenvendelser kræver som regel anmodninger via processer i Datahubben.

4.3.4 Nettekniske henvendelser, hvor Elleverandøren henviser til Netselskab

- Fejl eller mistanke om fejl ved Distributionsnettet, herunder afbrydelser (Elleverandøren skal forinden have foretaget en udredning for at vurdere, om der er mistanke til nedbrud eller fejl ved Distributionsnettet – se spørgeguide i punkt 4.3.6.)
- Planlagte arbejder på Distributionsnettet
- Placering af netanlæg og ledningsoplysninger
- Flytning af netanlæg
- Elinstallatørvirksomheds bestilling af afbrydelse
- Spørgsmål til Netselskabets Tilslutningsbestemmelser
- Elsikkerhedsmæssige forhold[22]
- Netselskabet har foretaget afbrydelse af elforsyningen af tekniske eller sikkerhedsmæssige årsager i medfør af Netselskabets Tilslutningsbestemmelser
- Genåbning af elforsyningen, når afbrydelse af elforsyningen er foretaget af Netselskabet af tekniske eller sikkerhedsmæssige årsager.
- Ændring af afregningsform (Elleverandør kan via Datahubben anmode Netselskabet om ændring af en Kundes afregningsform, jf. punkt 6.6).

Med hensyn til *ændring af afregningsform*, er der mange Netselskaber, hvor en sådan proces foregår via en elinstallatørvirksomhed.

4.3.5 Nettekniske henvendelser, der henvises til elinstallatørvirksomhed

Nettilslutning og enhver ændring heraf sker på baggrund af en Kundes henvendelse til Netselskabet via en elinstallatørvirksomhed eller andre med autorisation til at udføre dette arbejde. Elinstallatørvirksomhederne anvender Netselskabernes fælles installationsblanket hertil se www.installationsblanket.dk . Det drejer sig specifikt om følgende fem situationer:

- Tilslutning af Målepunkt. Se punkt 6.2.
- Nedlæggelse af Målepunkt. Se punkt 6.3.
- Ændring af leveringsomfang. Se punkt 6.4.
- Ændring af Tilslutningspunkt. Se punkt 6.5.
- Ændring af afregningsform. Se punkt 6.6.

Med hensyn til *ændring af afregningsform*, er der enkelte Netselskaber, hvor en sådan proces ikke foregår via en elinstallatørvirksomhed.

Visse forhold er Kundens eget ansvar og Kunden henvises derfor til en elinstallatørvirksomhed eller andre med autorisation til at udføre denne type arbejder. Det drejer sig om:

- Etablering og/eller vedligehold af Stikledning[23]
- Kundens egen Elinstallation og elektriske apparater

4.3.6 Driftsforstyrrelser - spørgeguide

Når en Kunde kontakter Elleverandøren i forbindelse med strømafbrydelser, er Elleverandøren forpligtet til at foretage en udredning for at vurdere, om der er mistanke til nedbrud eller fejl ved Distributionsnettet eller i kundens egen Elinstallation. Viser det sig ved udredningen, at der er fejl eller mistanke om fejl ved Distributionsnettet, henvises Kunden straks til Netselskabet.

---

[22] Med elsikkerhedsmæssige forhold menes de i elforsyningslovens § 22, stk. 1, nr. 6, omfattede forhold.
[23] Det skal dog bemærkes, at i enkelte netområder, er der stikledninger, som ejes af Netselskabet.

Elleverandøren anvender[24] følgende spørgeguide for at udrede, om Kundens manglende forsyning skyldes forhold hos Netselskabet:

1. Må jeg bede om din adresse? / Må jeg bede om dit kunde-/aftagenummer? Dette for at: 1) tjekke om Kunden evt. er afbrudt pga. restance eller, hvis dette ikke er tilfældet, 2) søge på den i punkt 4.3.7 nævnte informationsplatform
2. Kan du se, om din nabo/genbo/andre på vejen/i ejendommen har strøm/lys i deres hus/lejlighed?
3. Har du kontrolleret om dit HPFI-relæ i din gruppetavle er koblet ud?
4. Har du kontrolleret om der er sikringer i din gruppetavle, som er sprunget?
5. Har du nem adgang til din Elmåler?
    5.a Hvis ja: Er der en indikation af, at de tre fasespændinger er til stede?

Se i øvrigt bilag 1 for procesdiagram over ovenstående spørgeguide.

Kunden henvises straks til Netselskabet, hvis det viser sig, at der er fejl eller mistanke om fejl i Distributionsnettet. Skyldes strømafbrydelsen en fejl eller udkobling på lavspændingsniveau, bliver Netselskabet først bekendt med fejlen, når Kunder henvender sig. Se hertil punkt 4.3.9 neden for.

Kunden henvises til elinstallatørvirksomhed, hvis det viser sig, at der er tale om fejl på Kundens egen Elinstallation.

I særlige tilfælde, hvor det af hensyn til netdriften er af afgørende betydning for netdriften, at alle kald kommer direkte videre til Netselskabet finder ovennævnte spørgeguide ikke anvendelse. I sådanne tilfælde skal Elleverandøren, der modtager opkald fra Kunder i de områder, hvor der af Netselskabet, på den i punkt 4.3.7. omtalte informationsplatform, er udmeldt et netdriftsmæssigt krav om, at alle kald skal direkte videre, stille Kunden direkte videre til Netselskabet. Eksempler på særlige tilfælde hvor det er af afgørende betydning for netdriften, at alle kald kommer direkte videre til Netselskabet findes under punkt 4.3.7.

4.3.7 Driftsforstyrrelser – hvordan informeres Elleverandøren

I tilfælde af driftsforstyrrelser på Distributionsnettet, som medfører afbrydelse af elforsyningen for en større kreds af Kunder, skal Netselskabet stille information til rådighed for Elleverandøren i henhold til Standardaftalens punkt. 9.1. Det samme gælder, hvis der opstår hændelser, som er kritiske for netdriften.

Ved en større kreds af Kunder skal forstås driftsforstyrrelser, som medfører udkobling på 10-20 kV radialniveau eller manglende levering fra overliggende net.

Ved særlige tilfælde hvor det er af afgørende betydning for netdriften, at alle kald kommer direkte videre til Netselskabet forstås fx:

[24] Hvis Elleverandøren anvender en alternativ spørgeguide, skal essensen af spørgeguiden i punkt 4.3.6 som minimum være dækket ind. Der er herudover ikke yderligere formkrav til selve udførelsen af visiteringen.

- Påvirkninger af elnettet som følge af lokale oversvømmelser forårsaget af forhøjet vandstand efter orkaner
- Andre påvirkninger af elnettet som følge af ekstremt vejrlig

Netselskabet sørger for, når en sådan driftsforstyrrelse eller hændelse opstår, at lægge informationen på en for branchen fælles informationsplatform.

Skulle informationsplatformen mod forventning ikke være idriftsat og klar til brug ved engrosmodellens ikrafttræden, skal Netselskabet, indtil informationsplatformen er idriftsat, meddele information om de nævnte afbrydelser direkte til Elleverandøren, fx via e-mail.[25]

4.3.8 Driftsforstyrrelser – hvordan informeres Kunden

Ved netselskabets planlagte afbrydelser, fx som følge af vedligehold af nettet, er det Netselskabets ansvar at orientere de berørte kunder individuelt. Netselskabet vil således bestræbe sig på, hvor det er praktisk muligt, at informere Kunderne forud for planlagte afbrydelser af elforsyningen.

Netselskabet vil også orientere ad andre kanaler, såsom fx radio, såfremt der er tale om en større driftsforstyrrelse, der i medfør af Netselskabets beredskabsforpligtelse, kræver en bredere orientering af befolkningen.

4.3.9 Driftsforstyrrelser – hvordan informeres Netselskabet

Når en Kunde kontakter en Elleverandør for information om driftsforstyrrelser og Elleverandøren kan konstatere, at driftsforstyrrelsen ikke er registreret på den fælles informationsplatform, fordi afbrydelsen skyldes en fejl eller udkobling på lavspændingsniveau, skal Elleverandøren sørge for, at Kunden straks viderestilles til Netselskabet.

4.3.10 Døgnservice

Netselskabet og Elleverandøren er forpligtet til efter elforsyningsloven at have en døgnservice, som kan modtage og umiddelbart viderestille kundehenvendelser til Netselskabet, der ikke kan afvente næste arbejdsdags normale arbejdstid.

Kundehenvendelser, der ikke kan afvente næste arbejdsdags normale arbejdstid, er henvendelser om:

- Strømafbrydelser, som skyldes fejl eller mistanke om fejl ved Distributionsnettet.
- Elsikkerhedsmæssige forhold, der medfører væsentlig fare for personer, bygninger eller løsøre.

Ved øvrige kundehenvendelser henvises Kunden til at henvende sig igen inden for normal arbejdstid.

4.4 Frister for Netselskabets svar

I de situationer, hvor Elleverandøren, i forbindelse med en kundehenvendelse, skal inddrage Netselskabet, jf. punkt 4.2.3 og 4.3.3. oven for, er der behov for, at fastsætte en rimelig frist for Netselskabets svar tilbage til Elleverandøren.

---

[25] Alternativt kan meddelelsesformen indrettes på anden måde – fx via en news feed fra Netselskabets hjemmeside, hvis en sådan ordning må antages at have samme effekt som en direkte meddelelse fra Netselskabet.

Er der tale om en forespørgsel omfattet af punkt 4.2.3, hvor der kræves en forespørgsel til Netselskabet gennem Datahubben, er fristerne for Netselskabets svar i de forskellige processer fastsat i punkt 6.7 – 6.10.

Er der tale om en forespørgsel omfattet af punkt 4.3.3, hvor der kræves en forespørgsel til Netselskabet gennem Datahubben, er fristerne for Netselskabets svar i de forskellige processer fastsat i punkt 2.2 og 3.2.

Er der imidlertid tale om *andre* forespørgsler, der ikke er omfattet heraf, skal Netselskabet svare Elleverandøren, via Datahubben (eller telefonisk i det omfang det er tilladt i henhold til Markedsforskrifterne) hurtigst muligt og senest 5 arbejdsdage[26] efter forespørgslen er kommet frem til Netselskabet.

[26] Se definition på arbejdsdag under punkt 1.3

5 Kundeklager

5.1 Generelt

Udgangspunktet er, at Elleverandøren modtager og behandler alle klager fra Kunden vedrørende det løbende aftaleforhold, jf. Standardaftalens punkt 12, herunder også klager relateret til fejl ved Kundens Elmåler. Elleverandøren er således Kundens umiddelbare modpart i en klage.

Netselskabet har en forpligtelse til i fornødent omfang at medvirke til Elleverandørens klagebehandling over for Kunden. Dette med henblik på, at Elleverandøren kan levere klagebehandling af god standard og få svar fra Netselskabet på forespørgsler uden ugrundet ophold.

Begge Parter har en interesse i, at klagesager håndteres effektivt, grundigt og med fokus på Kunden. Der er behov for en klar ansvarsfordeling i forhold til, hvordan Netselskabets skal medvirke ved en klage.

Der vil herudover fortsat kunne opstå klager mellem Netselskab og Kunde, hvor Elleverandøren ikke er Part. Dette vil dreje sig om klager i relation til Tilslutningsbidrag og andre klager i forhold til Netselskabets Tilslutningsbestemmelser – se hertil punkt 5.4 neden for.

Kontakter Kunden Netselskabet i forbindelse med en klage, som Elleverandøren efter disse Servicevilkår er ansvarlig for, henvises Kunden til sin Elleverandør. Kontakter Kunden Elleverandøren med en klage vedrørende Netselskabets Tilslutningsbestemmelser, henvises Kunden til Netselskabet.

5.2 Klager indbragt for Kundens Elleverandør

Klager Kunden til sin Elleverandør kan der opstå situationer, hvor det er nødvendigt at få afklaret et forhold via Netselskabet.

En meget almindeligt forekommende klage kan dreje sig om klager over betalingskrav fra Elleverandør til Kunde, herunder klager over forbrugets størrelse. Klager over foretagne afbrydelser i forbindelse med manglende betaling af sikkerhedsstillelse og hvorvidt en afbrydelse har været berettiget, vil også være almindeligt forekommende.

Elleverandøren er berettiget til at anmode Netselskabet om en udtalelse til en klagesag. Udtalelsen skal udarbejdes, så den egner sig til videregivelse til Kunden. Elleverandøren bør ikke redigere i Netselskabets udtalelse. Elleverandøren kan imidlertid indarbejde Netselskabets udtalelse i et samlet svar til Kunden.

Elleverandøren kan også have et eller flere konkrete spørgsmål til Netselskabet, som det er nødvendigt for sagens behandling, at Elleverandøren får svar på.

Frister for Netselskabets svar på spørgsmål og udtalelser se punkt 5.5 nedenfor.

5.3 Klager indbragt for klageinstanser og domstole

Hvis Elleverandørens afgørelse i forhold til en Kunde indbringes for klageinstanser, herunder fx Ankenævnet på Energiområdet, eller domstole, skal Netselskabet, såfremt det er nødvendigt at få afklaret et forhold via Netselskabet, loyalt medvirke til, at Elleverandøren kan overholde sine forpligtelser over for den pågældende klageinstans eller domstol. Fx at Elleverandøren kan overholde eventuelle frister for svar osv.

Fristerne nævnt i punkt 5.5 for udtalelse og svar på spørgsmål gælder således også i disse situationer, med mindre disse frister ikke kan holde sig inden for de af klageinstansen eller domstolens udmeldte svarfrister. I sådanne tilfælde, skal Netselskabet bestræbe sig på at overholde de nødvendige frister udmeldt af Elleverandøren, som derfor skal sørge for, at Netselskabet inddrages uden ugrundet ophold.

5.4 Klager over Netselskabet vedr. Tilslutningsbestemmelser

Der vil kunne opstå klager mellem Netselskab og Kunde i relation til vilkår omfattet af Netselskabets tilslutningsbestemmelser. Sådanne klagesager er et mellemværende mellem Kunde og Netselskab og håndteres således at Netselskabet uden Elleverandørens mellemkomst.

Dette vil dreje sig om klager i relation til fx betaling af tilslutningsbidrag, skader og forstyrrelser på nettet, afbrydelse af Kunden foranlediget af netselskabet, beskæring af træer m.m samt andre nettekniske forhold, der relaterer sig til vilkår efter Tilslutningsbestemmelserne.

Såfremt Netselskabet finder det nødvendigt, skal Elleverandøren medvirke loyalt til at oplyse klagesagen.

5.5 Frister for Netselskabets besvarelser

Netselskabet skal hurtigst muligt og senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af anmodningen om en udtalelse, jf. punkt 5.2 og 5.3, udarbejde en sådan. Hvis det, på grund af fx. sagens omfang eller kompleksitet undtagelsesvis ikke er muligt at overholde denne frist, skal Netselskabet underrette Elleverandøren om grunden til fristoverskridelsen og om, hvornår udtalelsen kan forventes fremsendt. Dette gælder dog ikke ved frister fastsat af klageinstanser og domstole, jf. punkt 5.3.

Netselskabet skal hurtigst muligt og senest 5 arbejdsdage efter modtagelse af et simpelt spørgsmål, svare Elleverandøren. Det kunne fx være spørgsmål af en sådan karakter, at det umiddelbart kan besvares ved fx opslag eller lignende.

Netselskabet skal hurtigst muligt og senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af et mere tidskrævende spørgsmål, svare Elleverandøren. Det kunne fx være spørgsmål af en sådan karakter, at det vil kræve et nærmere udredningsarbejde før end en besvarelse kan foreligge[27]. Hvis det, på grund af fx sagens omfang eller kompleksitet undtagelsesvis ikke er muligt at overholde denne frist, skal Netselskabet underrette Elleverandøren om grunden til fristoverskridelsen og om, hvornår spørgsmålet kan forventes færdigbehandlet. Dette gælder dog ikke ved frister fastsat af klageinstanser og domstole, jf. punkt 5.3.

Netselskabet er ikke forpligtet til at svare på spørgsmål, hvis Elleverandøren selv kan skaffe oplysningerne eller burde kunne skaffe oplysningerne fx via Datahubben. Det kunne fx være spørgsmål om normalforbrug, målernummer, omregningsfaktor, o.l. som ikke kræver særlig net- eller målerteknisk viden.

[27] Et nærmere udredningsarbejde kunne fx være et besøg på Kundens adresse eller tidskrævende gennemgang/analyse af data og hændelsesforløb.

5.6 Økonomisk betydning af en klage

Når en klage afsluttes, kan den få et udfald, hvor der er behov for, at der sker en regulering mellem Netselskab og Elleverandør. Det kan fx være hvis forbruget viste sig at være målt forkert pga. fejl ved måleren.

Regulering mellem Parterne sker i henhold til Standardaftalens almindelige bestemmelser for håndtering af korrektioner.

Ligeledes anvendes Energinet.dk's Markedsforskrifter i forhold til korrektioner i Datahubben.

Hver part afholder egne direkte omkostninger i relation til klagebehandlingen.

Elleverandøren afholder eventuelle domstolsgebyrer, idet Elleverandøren er Kundens umiddelbare modpart i en klagesag.

6 Forespørgsler gennem Datahubben

6.1 Generelt

Selve processerne for Elleverandørens forespørgsler gennem Datahubben i forhold til fx anmodning om nedlæggelse af et Målepunkt m.v. behandles i Markedsforskrifterne.

I det følgende laves en samlet oversigtlig beskrivelse af de forskellige processer i praksis, der alle kræver henholdsvis Netselskabets, Elleverandørens eller en elinstallatørvirksomheds involvering.

6.2 Tilslutning af Målepunkt

Oprettelse og tilslutning af et Målepunkt sker via en elinstallatørvirksomhed, som laver en tilmelding på www.installationsblanket.dk[28].

Kontakter kunden sit Netselskab for tilslutning af et nyt Målepunkt, henviser Netselskabet Kunden til en elinstallatørvirksomhed samt til elprisportalen for valg af Elleverandør.

Kontakter Kunden en Elleverandør for tilslutning af Målepunkt, henviser Elleverandøren Kunden til en elinstallatørvirksomhed.

Der kan ikke ske tilslutning af et Målepunkt, før end Målepunktet er oprettet i Datahubben og Kunden har valgt Elleverandør.

Processen er derfor som følger:

- Kunde kontakter elinstallatørvirksomhed
- Elinstallatørvirksomhed tilmelder sagen
- Netselskabet behandler sagen og anviser Tilslutningspunkt over for elinstallatørvirksomhed
- Netselskabet opretter Målepunktet i Datahubben senest 1[29] arbejdsdag efter anvisning af Tilslutningspunktet
- Netselskabet fremsender målepunkts ID til Kunden og orienterer om, at Målepunktet ikke kan tilsluttes før end Kunden har valgt Elleverandør
- Kunde vælger Elleverandør
- Elleverandør laver en tilflytning til Målepunktet i Datahubben
- Netselskabet sørger for tilslutning af Målepunktet via elinstallatørvirksomhed
- Netselskabet registrerer tilslutningen i Datahubben hurtigst muligt dog senest 5[30] arbejdsdage efter elinstallatørvirksomhedens tilslutning af Målepunktet.

Såfremt Netselskabet vælger at tilslutte en Kunde før end, der er valgt Elleverandør på det pågældende Målepunkt, vil Netselskabet påtage sig en økonomisk risiko for et eventuelt forbrug, idet der ikke vil være en Elleverandør på Målepunktet at fakturere.

6.2.1 Tilslutning af Målepunkt med kort varsel

Tilslutning af Målepunkter med kort varsel bør forekomme sjældent og kun i ganske særlige tilfælde, der kan karakteriseres som nødsituationer[31].

---

[28] Enkelte selskaber har andet system.
[29] Jf. Markedsforskrifterne
[30] Jf. Markedsforskrifterne med tilhørende BRS
[31] Dette kunne fx være i forbindelse oversvømmelser, hvor der er behov for strøm til pumper.

Ved anmodning om tilslutning af Målepunkter med kort varsel, kan Netselskabet vælge at følge nedenstående proces, hvor tilslutning sker før end Kunden har valgt Elleverandør. Processen forudsætter, at Netselskabet på forhånd har oprettet en mængde Målepunkter i Datahubben[32]:

- Kunde kontakter elinstallatørvirksomhed
- Elinstallatørvirksomhed tilmelder sagen
- Netselskabet behandler sagen og anviser Tilslutningspunkt over for elinstallatørvirksomhed
- Netselskabet sørger for tilslutning af Målepunktet via elinstallatørvirksomhed
- Netselskabet har på forhånd oprettet Målepunkt i Datahubben
- Netselskabet fremsender målepunkts ID til Kunden
- Kunde vælger Elleverandør
- Elleverandør laver en tilflytning tilbage i tid i Datahubben

Det skal, i forhold til ovenstående proces, bemærkes, at såfremt Kunden ikke laver en aftale tilbage i tid med en Elleverandør inden for 5 arbejdsdage (timeafregnet kunde) eller 15 arbejdsdage (skabelonafregnet kunde) – uanset om dette skyldes forhold hos Elleverandøren eller Kunden - vil Netselskabet selv være økonomisk ansvarlig for et eventuelt forbrug på Målepunktet.

6.3 Nedlæggelse[33] af Målepunkt

Nedlæggelsen af et Målepunkt sker via en elinstallatørvirksomhed, som laver en tilmelding på www.installationsblanket.dk [34].

Kontakter Kunden sit Netselskab for nedlæggelse af Målepunkt, henvises Kunden til Kundens elinstallatørvirksomhed.

Kontakter Kunden en Elleverandør for nedlæggelse af Målepunkt, henvises Kunden ligeledes til en elinstallatørvirksomhed. En Elleverandør kan dog via Datahubben anmode Netselskabet om at nedlægge et Målepunkt, men det skal bemærkes, at nedlæggelsen af Målepunktet først kan foretages når Kunden henvender sig til en elinstallatørvirksomhed.

Processen er derfor som følger:

- Kunde kontakter elinstallatørvirksomhed (på opfordring fra Netselskab)
- Elinstallatørvirksomhed afmelder Målepunktet på installationsblanket.dk
- Netselskabet behandler sagen
- Netselskabet nedlægger Målepunktet i Datahubben senest 1[35] arbejdsdag efter Elinstallatørvirksomhedens afmelding på installationsblanket.dk
- Netselskabet sender sidste Måledata til Datahubben
- Elleverandør foretager slutafregning på Målepunktet

Det er efterfølgende op til det enkelte Netselskab om den pågældende Elmåler fysisk skal nedtages.

---

[32] **På denne måde undgås det, at Netselskabet skal oprette et Målepunkt i Datahubben "tilbage i tid", det** vil sige via migrering pr. regneark, som er en tung administrativ proces.

[33] **Med "nedlæggelse" forstås**, at Målepunktet er afbrudt fysisk fra levering og det relevante målepunkts ID nedlægges i Datahubben.

[34] Enkelte selskaber har andet system.

[35] Jf. Markedsforskrifterne

6.4 Ændring af leveringsomfang

Ændring af en Kundes leveringsomfang sker via en elinstallatørvirksomhed, som laver en tilmelding på www.installationsblanket.dk [36].

Hvis Kunden kontakter Netselskabet direkte, skal Netselskabet henvise Kunden til Kundens elinstallatørvirksomhed. Samtidig henviser Netselskabet Kunden til Kundens Elleverandør, så Elleverandøren kan foretage eventuelle relevante ændringer i aftalen med Kunden, herunder ændringer i Elleverandørens Pris.

Kontakter Kunden en Elleverandør for ændring af leveringsomfang, henviser Elleverandøren Kunden til en elinstallatørvirksomhed. En Elleverandør kan dog via Datahubben anmode Netselskabet om ændring af leveringsomfang, men det skal bemærkes, at ændringen først kan foretages når Kunden henvender sig til en elinstallatørvirksomhed.

Processen er derfor som følger:

- Kunde kontakter elinstallatørvirksomhed
- Elinstallatørvirksomhed tilmelder sagen
- Netselskabet behandler sagen og anviser ændring af leveringsomfang over for elinstallatørvirksomheden
- Netselskabet indsender eventuel ændring af Kundens tilknytning til priselement til Datahubben senest 1[37] arbejdsdag efter anvisning af ændringen til elinstallatørvirksomheden
- Elleverandør foretager eventuel ændring af afregning på Målepunktet

6.5 Ændring af Tilslutningspunkt

Ændring af en Kundes Tilslutningspunkt sker via en elinstallatørvirksomhed, som laver en tilmelding på www.installationsblanket.dk [38].

Hvis Kunden kontakter Netselskabet direkte, skal Netselskabet henvise Kunden til Kundens elinstallatørvirksomhed. Samtidig henviser Netselskabet Kunden til Kundens Elleverandøren, så Elleverandøren kan foretage eventuelle relevante ændringer i aftalen med Kunden, herunder eventuelle ændringer i Elleverandørens Pris.

Kontakter Kunden en Elleverandør for ændring af Tilslutningspunkt, henviser Elleverandøren Kunden til en elinstallatørvirksomhed. En Elleverandør kan dog via Datahubben anmode Netselskabet om ændring af Tilslutningspunkt, men det skal bemærkes, at ændringen først kan foretages når Kunden henvender sig til en elinstallatørvirksomhed.

Processen er derfor som følger:

- Kunde kontakter elinstallatørvirksomhed
- Elinstallatørvirksomheden tilmelder sagen
- Netselskabet behandler sagen og anviser Tilslutningspunkt over for elinstallatørvirksomheden
- Netselskabet sørger for tilslutning af Målepunktet via elinstallatørvirksomheden

[36] Enkelte selskaber har andet system
[37] Jf. Markedsforskrifterne
[38] Enkelte selskaber har andet system

- Netselskabet indsender eventuel ændring af Kundens tilknytning til priselement til Datahubben senest 1[39] arbejdsdag efter installatørvirksomhedens tilslutning af Målepunktet
- Elleverandør foretager eventuel ændring af afregning på Målepunktet

6.6 Ændring af afregningsform

En Elleverandør kan via Datahubben anmode Netselskabet om ændring af en Kundes afregningsform[40].

Det skal bemærkes, at ændring af en Kundes afregningsform håndteres forskelligt hos de enkelte Netselskaber, enten ved at

- Netselskabet står for målerhåndtering, eller
- Elinstallatørvirksomhed står for målerhåndtering

Elleverandøren skal kontakte netvirksomheden direkte via en webformular for dialog om processen.[41] Den nærmere proces for Netselskabets ændring af afregningsform samt frister herfor følger af Markedsforskrifterne.

Hvis Kunden kontakter Netselskabet direkte, skal Netselskabet henvise Kunden til Kundens Elleverandør, så Elleverandøren kan foretage relevante ændringer i aftalen med Kunden, herunder eventuelle ændringer i Elleverandørens Pris.

Netselskabet indsender ændringen af Kundens afregningsform til Datahubben. Ændringen indsendes til Datahubben senest 1[42] arbejdsdag fra målerhåndteringen er foretaget og eventuelt færdigmeldt.

6.7 Forslag til forventet årsforbrug

Hvis en Elleverandør, på vegne af en Kunde, anmoder Netselskabet om at ændre det forventede årsforbrug, skal Netselskabet, senest 5 arbejdsdage fra modtagelsen af forslag i Datahubben og såfremt Netselskabet kan acceptere forslaget, gøre det foreslåede forventede årsforbrug tilgængeligt i Datahubben.

Modtager Elleverandøren et forslag til forventet årsforbrug fra Kunden, skal Elleverandøren fremsende dette forslag til Netselskabet via Datahubben senest 5 arbejdsdage fra dets modtagelse.

6.8 Forslag til tællerstand (aperiodisk aflæsning)

Modtager Netselskabet en aperiodisk aflæsning for en skabelonafregnet Kunde fra en Elleverandør via Datahubben, skal Netselskabet indsende aflæsningen til Datahubben, under forudsætning af at måleresultatet forekommer plausibelt i henhold til Markedsforskrifternes regler om plausabilitetstjek.

Først herefter kan aflæsningen benyttes til afregningsformål.

Netselskabet forpligtes til at gøre den aperiodiske aflæsning tilgængelig i Datahubben hurtigst muligt og senest 35 kalenderdage fra nominel aflæsningsdag under forudsætning af at måleresultatet forekommer plausibelt i henhold til Markedsforskrifternes regler om plausabilitetstjek

Modtager Elleverandøren en aperiodisk aflæsning fra Kunden, fx i forbindelse med flytning, skal Elleverandøren fremsende denne aflæsning til Datahubben hurtigst muligt.

---

[39] Jf. Markedsforskrifterne
[40] Ved ændring til flexafregning gælder særlige forhold. Der henvises til Markedsforskrifterne.
[41] Jf. Markedsforskrifterne
[42] Jf. Markedsforskrifterne

6.9 Ekstraordinær aflæsning

Elleverandøren kan anmode netselskabet om en ekstraordinær aflæsning af den skabelonafregnede Kundes Elmåler via Datahubben[43].

Netselskabet forpligtes til at indhente en aflæsning og gøre den tilgængelig i datahubben hurtigst muligt og senest 35 kalenderdage fra modtagelse af Elleverandørens anmodning.

Såfremt Netselskabet ikke kan skaffe aflæsningen kontaktes Elleverandøren, via en webformular i Datahubben, hurtigst muligt og senest 5 arbejdsdage efter Netselskabet har konstateret ikke at kunne skaffe aflæsningen, med henblik på en afklaring af, hvorvidt Elleverandøren ønsker, at Netselskabet fysisk skal tage ud og aflæse Kundens Elmåler.

6.9.1 Kontrolaflæsning

Elleverandøren kan desuden, via en web-formular i Datahubben, anmode Netselskabet om en kontrolaflæsning af den skabelonafregnede Kundes Elmåler[44].

Netselskabet forpligtes til at gøre den indhentede aflæsning tilgængelig i datahubben hurtigst muligt og senest 35 kalenderdage fra modtagelse af Elleverandørens anmodning.

Netselskabet aftaler nærmere med Kunden forud for kontrolbesøget.

Såfremt Netselskabet ikke kan få adgang til Elmåleren kontaktes Elleverandøren, via en webformular i Datahubben, hurtigst muligt og senest 5 arbejdsdage efter Netselskabet har konstateret ikke at kunne få adgang, med henblik på en afklaring af, hvorvidt Elleverandøren ønsker, at Netselskabet skal inddrage fogeden for at få adgang til Elmåleren.

6.10 Målerundersøgelse

En Elleverandør kan, via Datahubben, anmode Netselskabet om at undersøge en Kundes Elmåler.

Henvender Kunden sig direkte til Netselskabet med henblik på at få sin Elmåler undersøgt, skal Netselskabet henvise Kunden til sin Elleverandør.

Det er forskelligt fra Netselskab til Netselskab hvilke målerundersøgelser det enkelte Netselskab anvender. Såfremt Elleverandøren kræver Elmåleren undersøgt på akkrediteret målerlaboratorium, *skal* Netselskabet dog sende Elmåleren til undersøgelse på et akkrediteret målerlaboratorium.

Elleverandøren skal forinden en sådan anmodning sendes via Datahubben, have udredt om Kundens henvendelse kan skyldes andet end fejl ved måleren . Se spørgeguide i punkt 4.2.1.

Netselskabet kontakter Kunden med henblik på igangsætning af målerundersøgelsen, herunder informerer om proceduren for målerundersøgelsen, forventet sagsbehandlingstid, samt tidspunkt for besøg, hurtigst muligt og senest 5 arbejdsdage efter Netselskabets modtagelse af anmodning om målerundersøgelse i Datahubben.

---

[43] Netselskabet kan kræve gebyr for aflæsningen hos Elleverandøren
[44] Netselskabet kan kræve gebyr for aflæsningen hos Elleverandøren

Netselskabet aflægger besøg hos Kunden med henblik på målerundersøgelse hurtigst muligt og senest 5 arbejdsdage efter Kundens modtagelse af information om proceduren med mindre Kunden har anmodet om et senere besøg.

Såfremt Elmåleren findes fejlfri[45], betales gebyr for målerundersøgelsen af Elleverandøren[46].

Såfremt undersøgelsen viser, at Elmåleren ikke viser korrekt og der således er behov for at regulering mellem Netselskab og Elleverandør, henvises til Standardaftalens punkt 14.7.4.

For nærmere proces og frister for de enkelte typer af målerundersøgelse se punkt 6.10.1. 6.10.2 og 6.10.3 neden for.

6.10.1 Målerundersøgelse på stedet

Ved en målerundersøgelse på stedet foretager Netselskabet et besøg på installationsadressen for at undersøge Elmåleren for defekter. Det kan fx være kontrol af korrekt opsætning og belastningstest.

Netselskabet fremsender resultat fra undersøgelsen til:

- Kunden hurtigst muligt og senest 5 arbejdsdage efter undersøgelsesdagen
- Elleverandøren via web-formular i Datahub hurtigst muligt og senest 5 arbejdsdage efter undersøgelsesdagen

6.10.2 Kontrolmåling ved opsætning af ekstra måler

Ved en kontrolmåling ved opsætning af en ekstra måler, opsætter Netselskabet en kontrolmåler ved siden af Elmåleren for over en periode at vurdere, om der er fejl ved Elmåleren. Herefter kan en sammenligning finde sted. En kontrolmåler vil typisk skulle sidde i 14 dage.

Netselskabet fremsender resultat fra kontrolmålingen til:

- Kunden hurtigst muligt og senest 5 arbejdsdage efter kontrolmålingen er afsluttet
- Elleverandøren via web-formular i Datahubben hurtigst muligt og senest 5 arbejdsdage efter kontrolmålingen er afsluttet

Kontrolmåling ved opsætning af ekstra måler forudsætter, at der er plads i Kundens målerskab.

6.10.3 Målerundersøgelse på akkrediteret laboratorium

Ved mistanke om defekt på Elmåler kan Elmåleren blive undersøgt på akkrediteret målerlaboratorium.

I den forbindelse vil Elmåleren blive nedtaget. Herefter opsættes en anden Elmåler og den nedtagne Elmåler sendes til kontrol på et akkrediteret laboratorium senest 5 arbejdsdage efter nedtagning.

Test af Elmåler på akkrediteret laboratorium tager typisk 4 uger. Kunden orienteres om laboratoriets forventede sagsbehandlingstid.

Hurtigst muligt og senest 5 arbejdsdage efter Netselskabets modtagelse af målerrapport fra akkrediteret laboratorium, sendes kopi af målerrapport til Kunden.

---

[45] En elmåler anses for at registrere korrekt, når en eventuel konstateret fejlvisning ikke overstiger +/- 4 procent, jf. Standardaftalens afsnit om *Målernøjagtighed og undersøgelser*.
[46] Gebyret kan af Elleverandøren eventuelt viderefaktureres til Kunden.

Hurtigst muligt og senest 5 arbejdsdage efter Netselskabets modtagelse af målerrapport fra akkrediteret laboratorium, sendes kopi af målerrapport til Elhandler via web-formular i Datahub-ben.

7 Håndtering af tyveri af elektricitet

Tyveri af elektricitet i et netområde er et forhold direkte mellem Netselskab og Kunde og håndteres derfor efter dansk rets almindelige regler om erstatning, herunder erstatning for Netselskabets tab i forbindelse med det pågældende uberettigede forbrug.

Netselskabets krav på erstatning rettes til den person, der har forbrugt strømmen uberettiget[47].

Netselskabet skal opgøre sit tab. Det opgjorte tab danner baggrund for udstedelse af Netselskabets erstatningskrav til den person, der uberettiget har forbrugt strømmen.

Den elektricitet, som er forbrugt uberettiget har indgået i Netselskabets opgørelse af nettab. Netselskabets omkostninger til nettabet har derfor været for højt som følge af tyveriet.

Netselskabet har købt elektricitet ind til at dække Netselskabets nettab, hvorfor indkøbet til dækning af den del af nettabet, der udgøres af tyveriet, skal indgå i Netselskabets tabsopgørelse.

Ved indkøb af elektricitet til dækning af nettab betaler Netselskabet PSO, hvorfor Netselskabets PSO-betaling også skal indgå i tabsopgørelsen.

Hvad angår tabt netbetaling opkræves for den netbetaling forbruget ville have udgjort.

Hvad angår afgifter, fremgår det af elafgiftsloven, at ved et konstateret tyveri af elektricitet fra et Netselskab, udsteder Netselskabet en afgiftsopkrævning for forbruget af elektricitet til den erstatningsansvarlige.

Netselskabets tabsopgørelse skal således indeholde følgende:

- Betaling for indkøb af elektricitet til dækning af det pågældende nettab
- PSO og system- og transmissionstarif for den indkøbte elektricitet
- Elafgifter, der svarer til den mængde af elektricitet, der er forbrugt
- Netbetaling for det forbrugte elektricitet
- Eventuelle andre relaterede tab

Det skal bemærkes, at såfremt Kunden overfor Netselskabet anerkender forbrug og betalingsforpligtelse og der er registreret en Elleverandør på Målepunktet, kan Netselskabet håndtere forbruget som en korrektion af måledata efter reglerne om korrektion af data i Markedsforskrifterne. Netselskabet informerer Elleverandøren herom ved hjælp af en webform i Datahubben.

[47] For bevisførelse henvises i øvrigt til Dansk Energis *Vejledning i håndtering af tyverisager*.

BILAG 1

1: En kunde henvender sig til en Elleverandør fordi **Kunden mangler strøm (på én eller flere faser).**

Elleverandøren beder indledningsvist om at få oplyst
A) Kundens kundenummer eller
B) Installationsadressen, som henvendelsen drejer sig om
mhp. at kontrollere om der er indgået et Kunde/Leverandør-forhold

2A: *Ja, Kunden **er** kunde hos Elleverandøren.*

Elleverandøren slår op i egne systemer og kontrollerer, at kundens forsyning ikke er lukket som følge af restance el.lign.

2B: *Nej, Kunden er **ikke** kunde hos Elleverandøren.*

Elleverandøren henviser kunden til dennes retmæssige Elleverandør, eller visiterer Kunden som var der tale om eksisterende Kunde.

3A: *Ja, Kundens forsyning er lukket som følge af restance el.lign.*

Kunden oplyses herom. Kunden oplyses endvidere om, hvordan kundens forsyning kan genåbnes og procedure herfor følges herefter.

3B: *Nej, Kundens forsyning er ikke lukket som følge af restance el.lign.*

Elleverandøren undersøger nu på den fælles informationsplatform om Installationsadressen evt. skulle være indeholdt i et geografisk område, som er berørt af kendte strømafbrydelser.

4A: *Ja, Informationsplatformen viser, at installationsadressen er (eller ligger på grænsen til at være) berørt af en allerede kendt strømafbrydelse. Kunden oplyses herom samt om, hvornår forsyningen kan forventes tilbage.*

Kunden henvises til Netselskabet, hvis Kunden ønsker dette.

NB! Ved "særlige hændelser" jf. Servicevilkårenes pkt. 4.3.6 og 4.3.7, hvor leverandøren skal viderestille Kunden direkte uden visitering, afsluttes visiteringen efter visitationsdiagrammets boks 4A/4B, og Kunden henvises til Netselskabet.

4B: *Nej, Informationsplatformen viser ikke, at installationsadressen er (eller ligger på grænsen til at være) berørt af en allerede kendt strømafbrydelse.*

Elleverandøren visiterer nu Kunden mhp. at lokalisere om årsagen til strømafbrydelsen ligger i Nettet eller i Kundens egen installation.

Elleverandøren stiller indledningsvis følgende spørgsmål til Kunden:
"Kan du se, om dine nærmeste naboer på vejen/i opgangen har strøm, eller om gadelyset er tændt?"

5A: *"Ja, de har strøm/gadelys."* **Fe**jlstedet er umiddelbart **afgrænset til Kundens egen ejendom/installation/stikledning.**

Elleverandøren visiterer nu Kunden videre ved at stille følgende spørgsmål til Kunden:
"Har du strøm i noget af din installation/bolig?"

5B: ***"Nej, de har ikke strøm/gadelys."*** Fejlstedet er umiddelbart **afgrænset til en ikke-kendt strømafbrydelse i det lokale elforsyningsnet**.

Elleverandøren henviser nu Kunden til Netselskabet jf. de kontaktoplysninger, som Netselskabet har angivet på Informationsplatformen. Elleverandøren kan varetage kontakten til Netselskabet på Kundens vegne. Kunden informeres efterfølgende om sagens udfald.

6A: "Ja, der er strøm i noget af installationen/boligen"

Elleverandøren spørger videre:
Kan du se, om dit HPFI-relæ (placeret i din gruppetavle) er slået fra eller om der er sikringer, som er sprunget?

6B: "Nej, der er ikke strøm i noget af installationen/boligen"

Elleverandøren spørger videre:
Kan du se, om dit HPFI-relæ (placeret i din gruppetavle) er slået fra eller om der er sikringer, som er sprunget?

7A: "Ja, HPFI-relæet er slået fra/sikringer er sprunget."

Elleverandøren guider Kunden med at:
1.: Kobl alle sikringsgrupper ud
2.: Udskift evt. sikring, som er sprunget
3.: Kobl HPFI-relæet ind igen
4.: Kobl sikringsgrupperne ind igen én efter én

Kobler HPFI-relæet ikke ud igen har der været tale om en periodisk fejl/overbelastning. Hvis HPFI-relæet kobler ud/en sikring springer (igen), så ligger fejlen i kundens installation.

Kunden henvises til Kundens egen el-installatør.

7B: "Nej, HPFI-relæet er ikke slået fra/sikringer er ikke sprunget."

Elleverandøren spørger videre:
"Har du nem adgang til din elmåler?"
a) Hvis "Ja" – *"Er der en indikation af, at de tre fasespændinger er til stede?"*

8: Hvis én eller flere fasespændings-indikatorer mangler, eller Kunden ikke har en/adgang til sin fjernlæst(e) elmåler:

Ud af svarene i 7B og 8 kan det i langt de fleste tilfælde antages, at fejlstedet ligger i Kundens stikledning/en sprunget stikledningssikring. Fejlen kan i sjældne tilfælde også være en ikke-kendt strømafbrydelse i det lokale elforsyningsnet.

Kunden henvises til Netselskabet afhængig af ejerforholdet af Kundens stikledning/stikledningssikring. Ellers henvises Kunden til egen el-installatør.