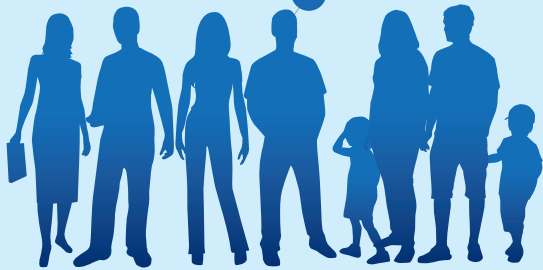




Europeiska  
kommissionen



# Europeiska ENERGI- KONSUMENTERS RÄTTIGHETER

Vilka fördelar innebär EU-lagstiftningen för dig som energikonsument?

**Europe Direct är en tjänst som hjälper dig att få svar  
på dina frågor om Europeiska unionen.**

**Gratis telefonnummer (\*):  
00 800 6 7 8 9 10 11**

(\*) Varken informationen eller samtalen kostar i regel något (men vissa operatörer, telefonkiosker och hotell kan ta betalt för samtalen).

En stor mängd övrig information om Europeiska unionen är tillgänglig på internet via Europa-servern (<http://europa.eu>).

Luxemburg: Europeiska unionens publikationsbyrå, 2015

Print ISBN 978-92-79-45140-9 doi:10.2833/394921 MJ-04-15-029-SV-C

PDF ISBN 978-92-79-45134-8 doi:10.2833/827904 MJ-04-15-029-SV-N

© Europeiska unionen, 2015

Kopiering tillåten med angivande av källan.

*Printed in Belgium*

TRYCKT PÅ PAPPER SOM BLEKTS UTAN ELEMENTÄRT KLOR (ECF)

Foton:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock;  
©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock; ©Snkan Haz?r/Herrera/Think-  
stock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;  
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



*Sedan energimarknaden öppnades för konkurrens har EU utöver de konsumenträttigheter som garanteras genom EU-lagstiftningen<sup>1</sup> fastställt en rad rättigheter som alla EU-medborgare har som energikonsumenter. Syftet med dessa rättigheter är att göra det lättare för dig att få bättre avtal och att följa och reglera din energianvändning.*

*Dina rättigheter som energikonsument måste tydligt anges i ditt lands nationella lagstiftning och måste avspegla bestämmelserna i EU:s lagstiftning<sup>2</sup>. Den nationella lagstiftningen måste därför garantera följande rättigheter ...*

<sup>1</sup> Konsumentlagstiftningen: Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter, rådets direktiv 93/13/EEG om oskäliga villkor i konsumentavtal samt Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter.

<sup>2</sup> Energilagstiftningen: Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/72/EG om gemensamma regler för den inre marknaden för el, direktiv 2009/73/EG om gemensamma regler för den inre marknaden för gas. Europaparlamentets och rådets direktiv 2012/27/EU om energieffektivitet, direktiv 2010/31/EU om byggnaders energiprestanda. Europaparlamentets och rådets direktiv 2010/30/EU om märkning och standardiserad produktinformation som anger energirelaterade produkters användning av energi och andra resurser. Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/28/EG om främjande av användningen av energi från förnybara energikällor och om ändring och ett senare upphävande av direktiven 2001/77/EG och 2003/30/EG.



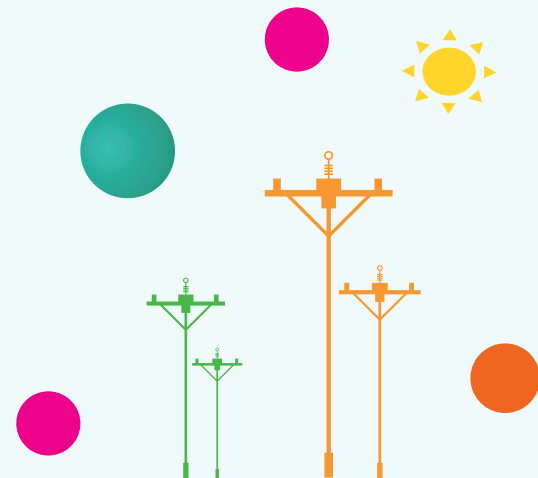
# 1. Elanslutning

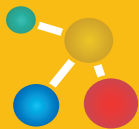


*Den nationella lagstiftningen måste därför garantera följande rättigheter ...*

*... Rätten att få ditt hem anslutet till det lokala elnätet och få el levererad till hemmet.*

Du har rätt att få el till din **bostad** genom **anslutning** till det lokala elnätet. Anslutningen görs av den nätoperatör som har utsetts att sköta elinfrastrukturen i ditt lokalområde (för varje lokalt nät utses endast en operatör). Tillsynen över villkor och priser för anslutningen utövas av den nationella tillsynsmyndigheten i ditt land. Detta organ har också till uppgift att övervaka att den lokala nätoperatören ser till att den lokala infrastrukturen fungerar som den ska.





## 2. Val av leverantör

*Den nationella lagstiftningen måste därför garantera följande rättigheter ...*

*... Rätten att fritt välja din leverantör och att ingå avtal med valfri el- och/ eller gasleverantör i EU som erbjuder sina tjänster.*

Även om du inte kan välja nätoperatör i ditt område kan du fritt välja energileverantör bland **alla energileverantörer i EU** som erbjuder sina tjänster i ditt område. Nätoperatören får inte själv tillhandahålla energi. Om nätoperatören ingår i ett större bolag som i sin tur tillhandahåller energi, måste nätoperatören ha en separat grafisk profil för att inte blandas ihop med den del av bolaget som levererar energi. Du kan välja en el- och/eller gasleverantör som är registrerad i en annan medlemsstat, förutsatt att leverantören även erbjuder tjänster i ditt område och går med på att ingå avtal med dig.



### 3. Enkelt och snabbt byte av leverantör



*Den nationella lagstiftningen måste därför garantera följande rättigheter ...*

*... Rätten att enkelt och snabbt byta din el- och/eller gasleverantör utan extra kostnader.*

Om du väljer att **byta el- eller gasleverantör** tas ingen avgift ut för bytet. Nätoperatören i ditt område måste verkställa ändringen inom tre veckor, förutsatt att du respekterar villkoren i det ursprungliga avtalet (t.ex. uppsägningstid, överenskommen minimilängd på avtalet). El- och/eller gasleverantörerna får inte införa oproportionerliga skyldigheter som hindrar dig från att byta leverantör. Senast sex veckor efter bytet kommer du att få en slutavräkning från din tidigare leverantör.





## 4. Tydlig avtalsinformation och ångerrätt

*Den nationella lagstiftningen måste därför garantera följande rättigheter ...*

*... Rätt att få tydlig information om ditt energiavtal innan du undertecknar det, och rätt att i förväg informeras om eventuella ändringar i avtalet, med möjlighet att säga upp avtalet om du inte godtar de nya villkoren. Du har också rätt att inom fjorton dagar ångra ett ingånget avtal om avtalet ingicks utanför leverantörens affärslokaler eller i form av ett distansavtal (via internet eller telefon).*

Ditt **avtal** med el- och/eller gasleverantören måste innehålla uppgifter som klart anger

- leverantörens namn och adress,
- den typ av leverans eller tjänst som tillhandahålls, dess kvalitet och avtalets startdatum,
- vilka underhållstjänster som erbjuds,
- hur du får information om priser och underhållsavgifter,
- avtalslängden, villkor för förnyande, ångerrätt eller uppsägning,
- vilken ersättning eller återbetalning du har rätt till om leverantören inte fullgör sina skyldigheter,
- hur du klagar och vilka tvistlösningsmekanismer som finns.





Din leverantör måste ge dig denna information innan du undertecknar avtalet. Avtalet måste vara tydligt och lättförståeligt och får inte innehålla hinder som inte följer direkt av avtalet (t.ex. överdriven dokumentation).

Om du ingår ett avtal om el- och/eller gasleverans utanför leverantörens affärslokaler (t.ex. hemma hos dig eller på din arbetsplats) eller via andra fjärrkommunikationsmedel (t.ex. internet eller telefon) har du fortfarande möjlighet att frånträda avtalet (t.ex. om du ångrar dig) i upp till fjorton dagar från det att avtalet ingicks.

Om ditt avtal tillåter el- och/eller gasleverantören att ändra energipriserna, ska det i avtalet tydligt anges av vilka skäl och enligt vilken metod priserna ändrats. Din leverantör måste informera dig om bolaget har för avsikt att ändra avtalet eller priserna. Prishöjningar måste meddelas på ett tydligt och lättförståeligt sätt. Du har rätt att säga upp avtalet om du inte godtar de nya villkoren eller de prishöjningar som leverantören har beslutat om.



## 5. Tillförlitlig information om din förbrukning och fakturering på grundval av denna

*Den nationella lagstiftningen måste därför garantera följande rättigheter ...*

*... Rätten att få tillgång till tillförlitlig information om din el- och/eller gasförbrukning för att kunna reglera din energiförbrukning och bli fakturerad på grundval av faktisk förbrukning.*

Du ska få information om faktisk energiförbrukning så ofta att det ger dig möjlighet att reglera hur mycket energi du förbrukar. Du har rätt att utan extra kostnad få tillgång till uppgifter om din förbrukning. Du kan ge din dataadministratör i uppgift att ge andra el- och/eller gasleverantörer tillgång till dessa uppgifter utan att någon avgift får tas ut av dig för detta.

Om du har en smart mätare har du enligt ditt nuvarande leveransavtal rätt till enkel och gratis åtkomst till detaljerad information om tidigare energiförbrukning (för varje dag, vecka, månad och år) under åtminstone de två senaste åren. Du har även rätt att se sammanförda uppgifter om din förbrukning under de tre senaste åren eller under hela ditt nuvarande leveransavtals löptid, om det avtalets löptid är kortare än tre år.

Du har rätt att få en konkurrenskraftigt prissatt och tillförlitlig egen el- och/eller gasmätare (inklusive mätare för fjärrvärme/fjärrkyla och varmvatten) installerad vid en ny anslutning i en ny fastighet eller vid omfattande renovering av en fastighet. I andra fall gäller rätten till en konkurrenskraftigt prissatt och tillförlitlig egen el- och gasmätare under förutsättning att det inte finns tekniska eller ekonomiska hinder på nationell nivå.

## 6. Information om effektivare energianvändning och fördelarna med förnybara energikällor



*Den nationella lagstiftningen måste därför garantera följande rättigheter ...*

*... Rätten att få korrekt information om fördelarna med att använda utrustning och fordon som drivs med förnybar energi och att få korrekt information om hur mycket energi du använder och hur du kan effektivisera din energianvändning.*

På dina energifakturor, avtal, transaktioner och kvitton ska följande uppgifter tydligt framgå (om inte de nationella myndigheterna i ditt land gör bedömningen att det inte behövs):

- De nuvarande priserna och din faktiska energiförbrukning.
- En jämförelse med din energiförbrukning under motsvarande period förra året.
- Vem du kan kontakta för att lära dig mer om hur man sparar energi, exempelvis konsumentorganisationer, energibyråer eller liknande organ, inklusive webbadresser och, om möjligt och användbart, jämförelser med liknande typer av kunder.



När du köper hushållsapparater (t.ex. kylskåp, frysar, tvättmaskiner, torktumlare, diskmaskiner, elektriska ugnar, tv-apparater och luftkonditionering) har du rätt att få information om hur mycket energi dessa apparater förbrukar så att du kan välja de energieffektivaste apparaterna. Butikerna måste förse produkterna med **EU:s energimärkning** och ett produktblad med detaljerad information om produktens prestanda.

Om du överväger att installera eller byta en anläggning som producerar el eller värme/kyla från förnybara energikällor har du rätt att få information från leverantören av utrustningen eller av den utsedda nationella myndigheten om fördelarna med, kostnaderna för och energieffektiviteten hos sådan utrustning.

Din elleverantör måste tillhandahålla information om sin energimix (förnybar energi, kärnkraft osv.) och dess inverkan på miljön. Denna information måste vara lättbegriplig och enkel att jämföra.



## 7. Särskilda konsumentskyddsåtgärder om du är en utsatt kund



*Den nationella lagstiftningen måste därför garantera följande rättigheter ...*

*... Rätten att få lämpligt skydd om du definieras som en utsatt kund i relevanta nationella regler.*

Medlemsstaterna måste definiera **begreppet utsatta kunder** i sin nationella lagstiftning och se till att det vidtas lämpliga åtgärder för att skydda utsatta kunder. Medlemsstaterna har även ett visst utrymme för flexibilitet och kan definiera begreppet utsatta kunder utifrån situationen i det egna landet. De måste emellertid se till att utsatta kunders rättigheter tas till vara och att påvisad energifattigdom åtgärdas på lämpligt sätt.



## 8. Enkel lösning på klagomål och tvister

*Den nationella lagstiftningen måste därför garantera följande rättigheter ...*

*... Rätten att lämna in ett klagomål till din gas- eller elleverantör och, om du inte är nöjd med handläggningen av ditt klagomål, skicka vidare klagomålet till ett oberoende organ för billig, snabb och rättvis tvistlösning utanför domstol.*

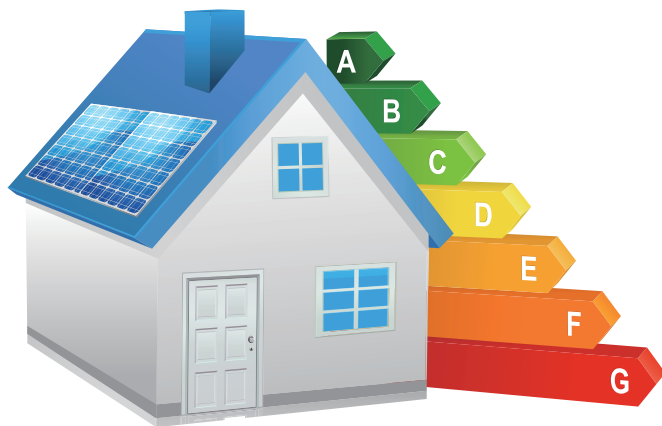
Din el- och/eller gasleverantör måste informera om hur man lämnar in ett klagomål. Du kan **lämna in ett klagomål** till din gas- eller elleverantör och du har rätt att förvänta dig effektiv service i samband med leverantörens handläggning av klagomålet. Handläggningen bör resultera i snabb tvistlösning och vid behov återbetalning och/eller ersättning. Om du inte är nöjd med handläggningen av ditt klagomål har du även rätt att skicka klagomålet till ett oberoende **organ för tvistlösning utanför domstol**, t.ex. en energiombudsman. Dessa alternativ begränsar inte din rätt att väcka talan vid domstol.

## 9. Energideklaration för ditt hem



*Den nationella lagstiftningen måste därför garantera följande rättigheter ...*

*... Rätten att få information om hur energieffektiv den fastighet är som du vill köpa eller hyra.*



Du har rätt att få information om en fastighets energieffektivitet när du letar efter bostad att köpa eller hyra. Innan du skriver på ett kontrakt bör du ha fått **en energideklaration** som förklarar hur energieffektiv fastigheten är jämfört med andra fastigheter. Energideklarationen ska även innehålla rekommendationer om hur du kan förbättra ditt hems energieffektivitet.



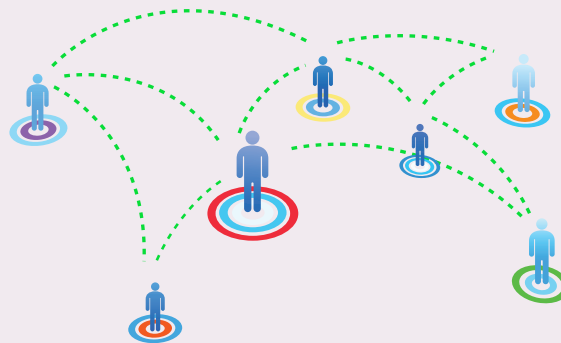
## 10. Nationell kontaktpunkt för energi

*Den nationella lagstiftningen måste därför garantera följande rättigheter ...*

*... Rätten att kontakta en gemensam kontaktpunkt i ditt land där du kan få mer information om dessa rättigheter.*

I ditt land måste det finnas en **gemensam kontaktpunkt** som kan ge dig all information du behöver om dina energirättigheter, gällande lagstiftning och hur man ska gå tillväga för att lösa en tvist med en gas- eller elleverantör.

Dina rättigheter som energikonsument i EU måste fastställas i den nationella lagstiftningen i ditt land. **Nationella tillsynsmyndigheter** är skyldiga att se till att konsumenträttigheterna iakttas och att konsumenterna skyddas i enlighet med EU-lagstiftningen.





## Vill du lära dig mer om dina rättigheter kan du vända dig till:

### **Gemensam kontaktpunkt**

#### **Konsumenternas energimarknadsbyrå**

<http://energimarknadsbyran.se/>  
Konsumenternas  
energimarknadsbyrå  
Box 24226  
104 51 Stockholm  
Tfn +46 852278950  
Fax +46 8522789 55

### **Tillsynsmyndigheten i ditt land**

#### **Energimarknadsinspektionen**

<http://www.ei.se>  
Kungsgatan 43  
Box 155  
631 03 Eskilstuna  
Tfn +46 16162700  
Fax +46 1616 27 01  
Email: [registrator@ei.se](mailto:registrator@ei.se)

### **Instansten för tvistlösning utan- för domstol i ditt land**

#### **Allmänna reklamationsnämnden**

<http://www.arn.se/>  
Besöksadress: Kungsholmstorg 5 (öppet-  
tider: 9–12, 13–16)  
Box 174  
101 23 Stockholm  
Tfn +46 850886000  
Fax +46 850886001  
E-post: [arn@arn.se](mailto:arn@arn.se)

**Du hittar mer information** om dina konsumenträttigheter på Your Europe  
([http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_sv.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_sv.htm)) eller hos konsumentorganisationerna i ditt land.

## HUR HITTAR MAN EU:s PUBLIKATIONER?

### Gratispublikationer

- Ett enskilt exemplar genom EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).
- Flera exemplar/affischer/kartor hos Europeiska unionens representationer ([http://ec.europa.eu/represent\\_sv.htm](http://ec.europa.eu/represent_sv.htm)), hos delegationer i länder utanför EU ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_sv.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_sv.htm)), genom att kontakta nätverket Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_sv.htm](http://europa.eu/europedirect/index_sv.htm)) eller ringa 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratis inom hela EU) (\*).

(\* Varken informationen eller samtalen kostar i regel något (men vissa operatörer, telefonkiosker och hotell kan ta betalt för samtalen).

### Avgiftsbelagda publikationer

- Genom EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

