

NYE REGLER - KOMPENSASJON TIL SLUTTBRUKERE VED AVBRUDD

NVE har vedtatt endringer i kontrollforskriften som medfører at sluttbrukere skal kompenseres for visse avbrudd. Ordningen trer i kraft 1. januar 2007. Forskriftsendringene innebærer plikter for nettselskapene som medfører at det må innføres nye rutiner.

I utgangspunktet gjelder ordningen for alle typer sluttbrukere.. På noen områder vil det imidlertid gjøre seg gjeldende forskjeller mellom kundegruppene.

Hvilke avbrudd gir rett til kompensasjon?

Kriteriet for kompensasjon er "svært langvarige avbrudd" dvs. avbrudd som overstiger 12 timer. For avbrudd med en varighet t.o.m. 12 timer gis det ingen kompensasjon. Både avbrudd i høyspenningsnettet og lavspenningsnettet er omfattet.

Avbruddsperioden regnes fra det tidspunkt nettselskapet først fikk melding om avbruddet eller visste eller burde visst at avbrudd hadde funnet sted. I høyspenningsnettet vil utgangspunktet for beregning av avbruddets lengde normalt være nettselskapets egen avbruddsregistrering. I lavspenningsnettet hvor tilsvarende avbruddsregistrering ikke er det normale, vil tidspunktet for når kunden melder fra, få større betydning. Det er tilstrekkelig at 1-en kunde melder fra. Dersom flere kunder rammes av samme avbrudd løper tiden fra det tidspunkt første kunde meldte fra.

Nettselskapet har plikt til å kompensere for avbruddet selv om feilen skyldes forhold i et annet nettområde eller i overliggende nett. Nettselskapet kan imidlertid kreve regress hos ansvarlig konsesjonær med mindre det foreligger avtaler mellom nettselskapene som begrenser slik regress/ansvar for avbrudd.

Hvilke sluttbrukere har krav på kompensasjon?

Alle kundegrupper, næringskunder, vanlige forbrukere og hyttekunder, er i utgangspunktet gitt de samme rettigheter.

Hvordan fastsettes størrelsen på kompensasjonen?

I utgangspunktet er kompensasjonsbeløpene de samme uavhengig av hvilken kundegruppe det er snakk om.

For fritidseiendommer er det innført en begrensning (sluttbrukere i sluttbrukergruppe 24 – Hytter og fritidshus). Det samlede årlige kompensasjonskrav fra en slik kunde, kan ikke overstige forventet innbetalt nettleie for det år avbruddet/avbruddene fant sted.

Det er avbruddets lengde som avgjør kompensasjonens størrelse. Beløpene er fastsatt sjablonmessig og det foretas ingen individuell beregning av kundens tap.

Avbruddslengde	Kompensasjonsbeløp
Over 12 timer t.o.m. 24 timer	NOK 600
Over 24 timer t.o.m. 48 timer	NOK 1400
Over 48 timer t.o.m. 72 timer	NOK 2700
Over 72 timer	NOK 2700 + NOK 1300 pr. påbegynt 24-timers periode

Hvordan går kundene frem for å få utbetalt kompensasjonen?

Selv om det er tilstrekkelig at 1-en kunde har meldt fra om avbruddet for at også andre kunder som rammes av samme avbrudd får dette registrert, må kundene normalt fremsette et individuelt krav om kompensasjon. Kravet kan fremsette muntlig eller skriftlig, herunder ved bruk av registrerings skjema som nettselskapet utarbeider. Selv om kundene ikke har krav på kompensasjon med mindre individuelt krav fremsettes, kan nettselskapet selvfølgelig innføre ordninger der berørte kunder automatisk kompenseres.

Forskriften fastsetter ingen absolutt frist for når kunden må ha fremsatt sitt krav. I stedet brukes begrepet *"innen rimelig tid"* etter at normal forsyning er gjenopprettet. Det må foretas en vurdering av hva som anses rimelig i hvert enkelt tilfelle.

Her kan det komme en utvikling hvor kravene til en vanlig forbruker ikke vil være like strenge som kravene til en næringsdrivende. Sammenholder en med forbrukerkjøpsloven, vil en reklamasjon innen to måneder alltid være å anse som fremsatt innen rimelig tid. Dette er derfor et brukbart utgangspunkt for denne kundegruppe, mens det for næringskunder er naturlig å operere med strammere frister.

Kompensasjonskravene foreldes etter vanlige regler dvs. normalt etter 3 år og i spesielle tilfeller etter ytterligere 10 år.

Hvordan forestår nettselskapet utbetalinger?

Selve forskriften inneholder ingen eksplisitte krav til hvordan utbetaling for øvrig skal gjennomføres. Av forarbeidene fremgår det imidlertid at utbetaling skal foretas *"så snart som mulig"* og at dette er heftet opp til tidspunktet for *"utsendelse av første faktura etter avbruddet"*.

Nettselskapet har rett til å motregne forfalt krav på nettleie mot kompensasjonsbeløpet i forbindelse med utsendelse av neste faktura. Er kompensasjonsbeløpet større enn forfalt nettleie, må overskytende utbetales. For at nettselskapet skal kunne motregne kompensasjonsbeløpet mot fremtidig ikke-forfalt nettleie, må kunden ha gitt sitt samtykke.

Kan nettselskapet inngå egne avtaler med kundene – avtaler som fraviker forskriften?

Forskriften åpner for at partene avtaler noe annet. Det er ikke forbudt å avtale en dårligere leveringskvalitet enn det som er normalt. Ved inngåelse av fravikende avtaler, skal nettselskapet eksplisitt redegjøre for hvilke konsekvenser avvikene medfører for sluttbrukeren.

Kunngjøring av en avtale, eksempelvis en standardavtale, med slikt fravikende innhold, er ikke tilstrekkelig. Det kreves aktivt samtykke fra kunden.

Normalt må en anta at en kunde ikke er interessert i en avtale om dårligere leveringskvalitet med mindre andre fordeler oppnås.

Er slik fravikende avtale ikke inngått, legges leveringskvalitet, slik den er definert i forskrift om leveringskvalitet, til grunn.

Nettselskapets informasjonsplikt – plikt til å utarbeide rapporteringsskjema

Nettselskapene skal årlig informere sine kunder om retten til kompensasjon. Det kan informeres om dette på fakturaene eller i brev til kundene. Det vil også være praktisk å i tillegg legge ut informasjon på bedriftens nettside.

Selv om kunden kan melde fra om avbrudd både muntlig og skriftlig, er nettselskapet pliktig til å utarbeide et eget rapporteringsskjema som kan benyttes ved slike meldinger. Et slikt skjema kan eksempelvis sendes sammen med faktura/ den årlige melding om retten til kompensasjon og også legges ut på internett.

Rapporteringsskjema bør inneholde rubrikker som gjør det lett å identifisere kunden, eksempelvis rubrikker som personalia/kundenummer eventuelt målepunkt id, tidsbrudd for avbrudd, tidspunkt for melding og tidspunkt for når normal leveranse ble gjenopprettet.

Det er også praktisk om skjemaet inneholder en rubrikk hvor sluttbrukeren kan velge mellom om han ønsker eventuell differanse mellom forfalt nettleie og kompensasjon overført til konto eller om kunden ønsker at eventuelt tilgodehavende skal komme til fradrag ved senere fakturaer. Hvilken konto kunden ønsker beløpet overført til, bør også gå frem.

Kontaktperson: Snorre Lamark sl@ebl.no eller telefon 23 08 89 32 mobil 91 69 15 63