

# Checklista



# Min elförbrukning

## Informera kunden om...

### Mätar- och avläsningsfrågor:

- **Varför** elnätföretaget måste få uppgifterna
- **Vem** som läser av
- **Hur** avläsning går till
- **När** skyldigheten att läsa av finns för elnätföretaget
- **Var** man lämnar sitt avlästa mätvärde

### Beräknad förbrukning:

- **Vad** beräknad förbrukning innebär
- **Varför** den behövs
- **Hur** den beräknas
- **Avvikelser och förändringar** mot avläst förbrukning

### Avläst årsförbrukning:

- **Vad** som drar ström
- **Spartips**
- **Kunden** ansvarar för förbrukningen

## Ta in kundens uppgift om...

### Vid mätarfrågor:

- Om mätvärdet är **rimligt**
- **Ändrade förhållanden** som kan påverka förbrukningen

### Vid beräknad förbrukning:

- **Uppdaterad** avläsning

### Vid årsförbrukning:

- **Ändrade förhållanden** som kan påverka förbrukningen



# Jag ska flytta in

## Informera kunden om...

- Elnätavtal och elhandelsavtal
- Fakturor (en eller två)
- Mätaren/avläsning (elnätföretagets ansvar)
- Anmäla inflyttning till elnätföretaget
- Säga upp båda avtalen på den gamla adressen
- Möjligheten att teckna avtal med ett elhandelsföretag på den nya adressen
- Skriftlig bekräftelse

## Ta in kundens uppgift om...

- Vem det är som ringer
- Vart du ska flytta
- Föregående hyresgäst/ägare
- Tidpunkt för flytt
- Mätaren/avläsning
  - Vet du var mätaren sitter
  - Mätarställning
- Betalningssätt
- Kunddata
  - Kund som flyttar ut (anläggnings id)
  - Kund som flyttar in



# Jag ska flytta ut

## Informera kunden om...

### Elnätavtal och elhandelsavtal

- Uppsägning av båda avtalen
- Betalningsansvar (30 dagar)
- Att bereda oss tillträde till mätaren
- Att be den nye hyresgästen/ägaren att kontakta oss (om vi är elnätägare)
- Att kontakta det nya elnätföretaget för att teckna elnätavtal
- Att kontakta elhandelsföretag angående elhandelsavtal
- Mätaravläsning, slutfaktura, kontakt med ditt elhandelsföretag (elnätföretagets ansvar)
- Slutfakturan
- Skriftlig bekräftelse

## Ta in kundens uppgift om...

- **Vem** det är som ringer
- **Tidpunkt för flytt**
- **Mätaren/avläsning**
  - Vet du var mätaren sitter
  - Mätarställning
- **Slutfaktura**
- **Vem flyttar in efter dig**
- **Kunddata**
  - Kund som flyttar ut (anläggnings id)
  - Kund som flyttar in



# Vad kan jag göra åt mina elkostnader

## Informera kunden om...

- **Spartips**
- **Vad du betalar för**
  - Elnätkostnad
  - Elen du använder
  - Energiskatt, elcertifikatavgift, moms
- **Teckna elhandelsavtal**
  - Olika elhandelsföretag
  - Olika typer av elhandelsavtal
- **Om du inte tecknar elhandelsavtal**
- **Om du vill byta elhandelsföretag**
  - Uppsägning
  - Kontakta elhandelsföretaget
  - Två månadsskiften
  - Avläsning mätaren

## Ta in kundens uppgift om...

- **Om du vill bli kund hos oss**
  - Uppgifter på fakturan från ditt elnätföretag
- **Mätaren/avläsning**
  - Vet du var mätaren sitter
  - Mätarställning



## Om vi inte är överens

Informera kunden om...

Om vi inte är överens får du hjälp:

- Allmänna avtalsvillkoren (ALLMA) gäller
- Din kommuns konsumentvägledare
- Konsumenternas elrådgivningsbyrå (KEB)
- Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

Ta in kundens uppgift om...

Vad är det för fråga vi inte är överens om

