

# Kundlöften privat

## Västerbergslagens Elnät AB

### Strömavbrott

Vid oplanerat strömavbrott längre än 4 timmar kompenserar vi dig med 500 kronor om du har ett säkringsabonnemang (16-63A).

Om du har ett effektabonnemang (>80A) kompenserar vi dig med 4 procent av den beräknade årliga elnätskostnaden (exklusive energiskatt), eller lägst 500 kronor.

Kompensationen regleras automatiskt på en kommande elnätsfaktura. Är strömavbrottet längre än 12 timmar betalar vi istället ut avbrottsersättning enligt lag, med minst 1000 kronor.

### Elanslutning

När du vill beställa en ny elanslutning, eller ändra en befintlig, hjälper vi dig att hitta den bästa tekniska lösningen utifrån ditt behov.

Under arbetets gång informerar vi din elinstallatör vilket datum ni kan förvänta er att vi är klara med vårt arbete till din tomtgräns. Om vi inte håller det utlovade datumet för din nya elanslutning (16-63A) kompenserar vi dig genom att reducera anslutningsavgiften på din faktura, med 10 procent.

### Spänningsnivå

Om du upplever att du inte har rätt spänningsnivå så kontaktar du oss. Vi utreder om matningsspänningen håller god kvalitet enligt föreskriften EIFS 2023:3, där matningsspänningen 230V får variera  $\pm 10\%$  (207–253V).

När vi konstaterat att du inte har rätt spänningsnivå, behöver du inte betala någon fast abonnemangavgift för perioden från din anmälan tills vi åtgärdat spänningsnivån. Kompensationen förutsätter att du har ett säkringsabonnemang (16-63A) och att du inte överskridit ditt abonnemang. Det förutsätter också att du varit behjälplig med information för utredningen och att problemet inte har orsakats av din utrustning, som ska vara CE-märkt.

### Sakskada

Om du drabbas av sakskada som orsakats av överförd el får du upp till 3 500 kronor mer än vad värderingsreglerna i Elsäkerhetslagen medger.