



# VILKÅR FOR SERVICENIVEAUET MELLEM ELINORD A/S OG EL-LEVERANDØR

## BILAG TIL STANDARDAFTALEN

Servicevilkårene træder i kraft den 1. april 2016  
Revideret version af 2021

Vilkårene i denne aftale er i overensstemmelse med Dansk  
Energis branchestandard.

# ELINORD

## Indhold

1. GENERELLE BESTEMMELSER .....	4
1.1 Indledning .....	4
1.2 Servicevilkårenes inddeling .....	4
1.3 Definitioner.....	4
1.4 Servicevilkårenes ikrafttræden .....	5
1.5 Ændring af Servicevilkårene.....	5
2. AFBRYDELSE AF ELFORSYNINGEN PÅ EN ELLEVERANDØRS ANMODNING .....	5
2.1 Generelt om afbrydelse .....	5
2.2 Proces for afbrydelse.....	5
2.2.1 Afbrydelse fysisk på adressen (Ikke-Timeafregnet Målepunkt).....	5
2.2.2 Afbrydelse foretages via fjernkontrol (Fjernafbrydelse) (Ikke-Timeafregnet Målepunkt) .....	8
2.2.3 Afbrydelse af Timeafregnet Målepunkt.....	11
2.2.4 Afbrydelse på foranledning af Elinord A/S.....	14
2.3 Gennemførelse af afbrydelse .....	15
2.3.1 Frister for Elinord A/S' gennemførelse af afbrydelse.....	15
2.3.2 Dage hvor Elinord A/S ikke afbryder .....	16
2.3.3 Særlige forhold som indebærer, at Elinord A/S ikke afbryder .....	16
2.3.4 Elleverandørens underretningsforpligtelser.....	21
2.3.5 Kontakt til Elleverandøren mm. ....	21
2.3.6 Fogedrettens bistand til gennemførelse af afbrydelse .....	21
2.4 Betaling for afbrydelse .....	22
2.5 Kontaktoplysninger .....	23
3. GENÅBNING AF ELFORSYNINGEN PÅ EN ELLEVERANDØRS ANMODNING .....	23
3.1 Generelt om genåbning .....	23
3.2 Proces for genåbning.....	23
3.2.1 Genåbning fysisk på adressen .....	23
3.2.2 Genåbning foretages via fjernkontrol (Fjerntilslutning).....	25
3.3 Gennemførelse af genåbning .....	27
3.3.1 Genåbning efter uberettiget afbrydelse .....	27
3.4 Betaling for genåbning.....	27
3.5 Kontaktoplysninger .....	27
4. KUNDEHENVENDELSER.....	27
4.1 Generelt .....	27
4.2 Målerrelaterede henvendelser .....	28
4.2.1 De mest forekommende målerrelaterede henvendelser .....	28
4.2.2 Målerrelaterede henvendelser, som Elleverandøren håndterer selv .....	29
4.2.3 Målerrelaterede henvendelser, hvor Elleverandøren inddrager Elinord A/S.....	29
4.2.4 Målerrelaterede henvendelser, hvor Elleverandøren henviser til Elinord A/S.....	30
4.3 Nettekniske henvendelser .....	30
4.3.1 De mest forekommende nettekniske henvendelser .....	30
4.3.2 Nettekniske henvendelser, som Elleverandøren håndterer selv .....	31
4.3.3 Nettekniske henvendelser, hvor Elleverandøren inddrager Elinord A/S .....	31
4.3.4 Nettekniske henvendelser, hvor Elleverandøren henviser til Elinord A/S .....	31
4.3.5 Nettekniske henvendelser, der henvises til elinstallatørvirksomhed .....	31
4.3.6 Driftsforstyrrelser - spørgeguide .....	32
4.3.7 Driftsforstyrrelser – hvordan informeres Elleverandøren.....	33
4.3.8 Driftsforstyrrelser – hvordan informeres Kunden.....	33

4.3.9	Driftsforstyrrelser – hvordan informeres Elinord A/S .....	33
4.3.10	Døgnservice.....	33
4.4	Frister for Elinord A/S' svar .....	34
5.	KUNDEKLAGER .....	34
5.1	Generelt .....	34
5.2	Klager indbragt for Kundens Elleverandør .....	34
5.3	Klager indbragt for klageinstanser og domstole .....	35
5.4	Klager over Elinord A/S vedr. Tilslutningsbestemmelser.....	35
5.5	Frister for Elinord A/S' besvarelser .....	35
5.6	Økonomisk betydning af en klage.....	36
6.	FORESPØRGSLE GENNEM DATAHUBBEN.....	36
6.1	Generelt .....	36
6.2	Tilslutning af Målepunkt .....	36
6.2.1	Tilslutning af Målepunkt med kort varsel .....	37
6.2.2	Tilslutning af seriel måler .....	37
6.3	Nedlæggelse af Målepunkt .....	38
6.4	Ændring af leveringsomfang .....	39
6.5	Ændring af Tilslutningspunkt .....	39
6.6	Ændring af afregningsform .....	40
6.7	Forslag til forventet årsforbrug .....	40
6.8	Forslag til tællerstand (aperiodisk aflæsning).....	40
6.9	Ekstraordinær aflæsning.....	41
6.9.1	Kontrolaflæsning .....	41
6.10	Målerundersøgelse .....	41
6.10.1	Målerundersøgelse på stedet .....	42
6.10.2	Kontrolmåling ved opsætning af ekstra måler .....	42
6.10.3	Målerundersøgelse på akkrediteret laboratorium.....	42
7.	HÅNDTERING AF TYVERI AF ELEKTRICITET .....	43

# 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 Elinord A/S og Elleverandør skal være.

Servicevilkårene vil også fastsætte mere præcise tidshorisonter og fastlægge arbejdsfordeling mellem Elinord A/S 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 nedenstående 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.

<b>Arbejdsdage:</b>	Arbejdsdage som defineret i Energinets Markedsforskrift D1: Afregnings- måling Bilag 3.
<b>Servicevilkår:</b>	Disse Vilkår for Serviceniveauet mellem Elinord A/S og Elleverandør.
<b>Standardaftalen:</b>	Aftalen mellem Nelskab og Elleverandør om brug af Distributionsnettet.
<b>Timeafregnet Målepunkt:</b>	Timeafregning anvendes for alle Målepunkter med et forbrug over den obligatoriske grænse eller i øvrigt som foreskrevet i Markedsforskrift H2, hvor Elinord

A/S 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

Elinord A/S har ret til at ændre i Servicevilkårene. Ændringer skal anmeldes til og godkendes af Forsyningstilsynet 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. Elinord A/S skal afbryde på Elleverandørens anmodning herom i overensstemmelse med Standardaftalens punkt 10.4 og disse Servicevilkår.

Det er Elleverandørens ansvar, at Elleverandøren er berettiget til at anmode om afbrydelse efter Lovgivningen. Elinord A/S 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 Elinord A/S og Elleverandør anvende anden kommunikation i form af e-mail eller webform. Underretning pr. telefon er forbeholdt til kommunikation af hastende karakter.

Elleverandøren afholder omkostningerne ved afbrydelse i henhold til Elinord A/S' 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 Elinord A/S' 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 afværges afbrydelsen. Kunden skal have følgende oplysninger<sup>1</sup>.

1. Elaftalen er ophævet.
2. Elinord A/S er blevet anmodet om at foretage afbrydelse.
3. Tidspunkt for, hvornår afbrydelsen kan forventes foretaget. Kunden skal oplyses den tidligste dato, hvor Elinord A/S' 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 kontakte Elleverandøren, hvis Kunden har spørgsmål til afbrydelsen.
5. Kunden kan ikke afværges afbrydelsen ved at betale overfor Elinord A/S. Kunden kan afværges 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 Elinord A/S 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. Elleverandøren skal dog i umiddelbar forbindelse med varsling af Kunde, jf. punkt a ovenfor, melde leveranceophør til Datahubben<sup>2</sup>.

Elinord A/S får ved anmodning om afbrydelse meddelelse via Datahubben om, hvilken Elleverandør der har anmodet om afbrydelsen.

Elleverandøren giver via Datahubben besked til Elinord A/S, 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<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> 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 om en afbrydelse. Der er heller ikke pligt til at informere erhvervskunden om, hvordan afbrydelsen kan afværges.

<sup>2</sup> Dette for at undgå en situation, hvor Kunden er varslet i god tid om leveranceophør – og herefter kontakter en ny Elleverandør – men hvor den nye Elleverandør ikke kan lave et leverandørskifte med forkortet varsel, da leveranceophøret ikke er registreret i Datahubben.

<sup>3</sup> Anden årsag kan eksempelvis anvendes i de situationer, der er beskrevet i punkt 2.3.3.3 og 2.3.3.7.

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 e-mail<sup>4</sup>.

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

Der er særlige dage, hvor Elinord A/S ikke afbryder, og der er særlige forhold, der kan begrunde, at Elinord A/S 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) Elinord A/S skal kontrollere, om afbrydelsen af Målepunktet via Datahubben bliver annulleret. I givet fald foretager Elinord A/S ikke afbrydelsen. Kontrollen kan ikke ventes foretaget efter kl. 8 den dag, hvor afbrydelsen foretages. Såfremt Elinord A/S modtager annulleringsmeddelelsen fra Datahubben efter, at forsyningen til Målepunktet er afbrudt, men inden Elinord A/S har anmeldt afbrydelsen til Datahubben, skal Elinord A/S foretage en genåbning af Målepunktet uden ugrundet ophold.
- f) Elinord A/S afbryder forsyningen af det Målepunkt, som Elleverandøren har anmodet om skal afbrydes, inden for den i punkt c angivne frist. Elinord A/S afbryder ikke, hvis Elinord A/S 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 Elinord A/S 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 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 Elinord A/S uvedkommende.

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

Elinord A/S underretter via Datahubben Elleverandøren om Elinord A/S' 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.

---

<sup>4</sup> Formidling via e-mail skal ske under anvendelse af Datatilsynets krav til transmission af personoplysninger via e-mail.

- h) Såfremt Elinord A/S ikke afbryder forsyningen af et Målepunkt, jf. punkt f, underretter Elinord A/S 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.

Elinord A/S 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. Ingen adgang til Elmåler
5. 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 e-mail.

- i) Har Elinord A/S 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 Elinord A/S 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.
- j) Elinord A/S 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 Elinord A/S' kontor.

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

Processen for Elinord A/S' 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<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup>Hvis der er tale om en erhvervskunde, er der ikke efter elforsyningsloven et krav om, at Kundens elaf- tale skal være opsagt, for at Elleverandøren kan anmode Elinord A/S om en afbrydelse. Der er heller ikke pligt til at informere erhvervskunden om, hvordan afbrydelsen kan afværges.



1. Elaftalen er ophævet.
  2. Elinord A/S er blevet anmodet om at foretage afbrydelse.
  3. Tidspunkt for, hvornår afbrydelsen kan forventes foretaget. Kunden skal oplyses den tidligste dato, hvor Elinord A/S' 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 Elinord A/S' 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.
  7. Kunden kan ikke afværge afbrydelsen ved at betale overfor Elinord A/S. 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 Elinord A/S 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 Elinord A/S uvedkommende.
- b) Elleverandøren anmoder via Datahubben Elinord A/S 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. Elleverandøren skal dog i umiddelbar forbindelse med varsling af Kunde, jf. punkt a ovenfor, melde leveranceophør til Datahubben<sup>6</sup>

Elinord A/S får ved anmodning om afbrydelse meddelelse via Datahubben om, hvilken Elleverandør der har anmodet om afbrydelsen.

---

<sup>6</sup>Dette for at undgå en situation, hvor Kunden er varslat i god tid om leveranceophør – og herefter kontakter en ny Elleverandør – men hvor den nye Elleverandør ikke kan lave et leverandørskifte med forkortet varsel, da leveranceophøret ikke er registreret i Datahubben.

Elleverandøren giver via Datahubben besked til Elinord A/S, 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<sup>7</sup>

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 e-mail.

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

Der er særlige dage, hvor Elinord A/S ikke afbryder, og der er særlige forhold, der kan begrunde, at Elinord A/S 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) Elinord A/S skal kontrollere om afbrydelsen af Målepunktet via Datahubben bliver annulleret. I givet fald foretager Elinord A/S ikke afbrydelsen. Kontrollen kan ikke ventes foretaget efter kl. 8 den dag, hvor afbrydelsen foretages. Såfremt Elinord A/S modtager annulleringsmeddelelsen fra Datahubben efter, at forsyningen til Målepunktet er afbrudt, men inden Elinord A/S har anmeldt afbrydelsen til Datahubben, skal Elinord A/S foretage en genåbning af Målepunktet uden ugrundet ophold.
- f) Elinord A/S afbryder forsyningen af det Målepunkt, som Elleverandøren har anmodet om skal afbrydes, inden for den i punkt c angivne frist. Elinord A/S afbryder ikke, hvis Elinord A/S har eller får kendskab til, at særlige forhold gør sig gældende, jf. punkt 2.3.3.
- g) Elinord A/S underretter via Datahubben Elleverandøren om Elinord A/S' 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 Elinord A/S ikke afbryder forsyningen af et Målepunkt, jf. punkt f, underretter Elinord A/S via Datahubben Elleverandøren om, at afbrydelsen ikke kunne foretages. Underretningen skal ske senest dagen efter, at Elinord A/S 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.

---

<sup>7</sup> Anden årsag kan eksempelvis anvendes i de situationer, der er beskrevet i punkt 2.3.3.3 og 2.3.3.7.

Elinord A/S 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. Ingen adgang til Elmåler
5. 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 e-mail.

- i) Har Elinord A/S 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 Elinord A/S 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.
- j) Elinord A/S 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 Elinord A/S 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<sup>8</sup>.
  1. Elaftalen er ophævet.
  2. Elinord A/S er blevet anmodet om at foretage afbrydelse.
  3. Tidspunkt for, hvornår afbrydelsen kan forventes foretaget. Kunden skal oplyses den tidligste dato, hvor Elinord A/S afbrydelse kan finde sted i henhold til reglerne i Markedsforskrifterne. Dvs. at Elleverandøren oplyser Kunden om, at afbrydelsen kan forventes foretaget på den af Elleve-

---

<sup>8</sup>Hvis der er tale om en erhvervskunde, er der ikke efter elforsyningsloven et krav om, at Kundens elaf- tale skal være opsagt, for at Elleverandøren kan anmode Elinord A/S 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.

randøren 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 Elinord A/S.
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 Elinord A/S' kontor, skal Elleverandøren endvidere oplyse Kunden om følgende:

7. Kunden skal tydeligt meddeles, at afbrydelsen foretages ved fjernkontrol fra Elinord A/S' 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:
  - Kunden skal kontakte en Elleverandør for gældende vilkår for genåbning.
  - Når der anmodes om genåbning, skal Kunden være opmærksom på, at genåbningen foretages fra Elinord A/S' 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 genetabes. Eventuelle skader som følge af manglende overholdelse heraf er Elinord A/S uvedkommende.

- b) Elleverandøren anmoder via Datahubben Elinord A/S 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. Elleverandøren skal dog i umiddelbar forbindelse med varsling af Kunde, jf. punkt a ovenfor, melde leveranceophør til Datahubben<sup>9</sup>.

Elinord A/S får ved anmodning om afbrydelse meddelelse via Datahubben om, hvilken Elleverandør der har anmodet om afbrydelsen.

Elleverandøren giver via Datahubben besked til Elinord A/S, 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<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Dette for at undgå en situation, hvor Kunden er varslet i god tid om leveranceophør – og herefter kontakter en ny Elleverandør – men hvor den nye Elleverandør ikke kan lave et leverandørskifte med forkortet varsel, da leveranceophøret ikke er registreret i Datahubben.

<sup>10</sup> Anden årsag kan eksempelvis anvendes i de situationer, der er beskrevet i punkt 2.3.3.3 og 2.3.3.7.

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 e-mail.

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

Der er særlige dage, hvor Elinord A/S ikke afbryder, og der er særlige forhold, der kan begrunde, at Elinord A/S 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) Elinord A/S skal kontrollere, om afbrydelsen af Målepunktet via Datahubben bliver annulleret. I givet fald foretager Elinord A/S ikke afbrydelsen. Kontrollen kan ikke ventes foretaget efter kl. 8 den dag, hvor afbrydelsen foretages. Såfremt Elinord A/S modtager annulleringsmeddelelsen fra Datahubben efter, at forsyningen til Målepunktet er afbrudt, men inden Elinord A/S har anmeldt afbrydelsen til Datahubben, skal Elinord A/S foretage en genåbning af Målepunktet uden ugrundet ophold.
- f) Elinord A/S afbryder forsyningen af det Målepunkt, som Elleverandøren har anmodet om skal afbrydes, inden for den i punkt c angivne frist. Elinord A/S afbryder ikke, hvis Elinord A/S 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 Elinord A/S 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 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 Elinord A/S uvedkommende.

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

- h) Elinord A/S underretter via Datahubben Elleverandøren om Elinord A/S' 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 Elinord A/S ikke afbryder forsyningen af et Målepunkt, jf. punkt f, underretter Elinord A/S 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.

Elinord A/S 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. Ingen adgang til Elmåler
5. 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 e-mail.

- j) Har Elinord A/S 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 Elinord A/S 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) Elinord A/S 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 Elinord A/S**

Elforsyningen til et Målepunkt kan også blive afbrudt på foranledning af Elinord A/S.

Det drejer sig om afbrydelser foretaget i overensstemmelse med Elinord A/S' Tilslutningsbestemmelser eller som følge af Kundens misligholdelse af Elinord A/S' 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 Elinord A/S om at få Målepunktet afbrudt.

Elinord A/S er i disse situationer ansvarlig for, at Elinord A/S er berettiget til at foretage afbrydelsen og har ansvaret for, at Kunden er informeret i nødvendigt omfang i henhold til Elinord A/S Tilslutningsbestemmelser. Disse afbrydelser er Elleverandøren uvedkommende. Elleverandøren får dog via Datahubben meddelelse om, at Målepunktet er blevet afbrudt.

Foretager Kunden en selvbestaltet afbrydelse af et Målepunkt – evt. via elinstallatørvirksomhed – uden forudgående aftale med Elinord A/S vil Elinord A/S i visse situationer modtage en fejlmelding på datamodtagelse fra Elmåleren. Foretager Elinord A/S et kontrolbesøg grundet fejlmeldingen og fejlen er forårsaget af den af Kunden selvbestaltede afbrydelse, opkræver Elinord A/S gebyr herfor fra Elleverandøren.

## **2.3 Gennemførelse af afbrydelse**

### **2.3.1 Frister for Elinord A/S' gennemførelse af afbrydelse**

Elinord A/S gennemfører afbrydelsen i henhold til de i dette punkt 2.3.1 nævnte frister. Det er en forudsætning for Elinord A/S' 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 Elinord A/S 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 Elinord A/S en afbrydelse senest den efterfølgende mandag<sup>11</sup>, hvis der ikke er hindringer for afbrydelsen, jf. punkt 2.3.2 og 2.3.3.

Falder alle 6 arbejdsdage på dage, hvor Elinord A/S ikke afbryder, jf. punkt 2.3.2, udskydes Elinord A/S' frist for at foretage afbrydelse til den førstkommande arbejdsdag, hvor Elinord A/S afbryder.

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

#### **2.3.1.2 Fjernafbrydelse**

Ved fjernafbrydelse, som foretages uden fysisk besøg på Kundens adresse, har Elinord A/S 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 Elinord A/S en afbrydelse senest om onsdagen<sup>12</sup>, hvis der ikke er hindringer for afbrydelsen, jf. punkt 2.3.2 og 2.3.3.

Falder alle 3 arbejdsdage på dage, hvor Elinord A/S ikke afbryder, jf. punkt 2.3.2, udskydes Elinord A/S' frist for at foretage afbrydelse til den førstkommande arbejdsdag, hvor Elinord A/S afbryder.

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

---

<sup>11</sup> I den oprindelige version var ugedagen ved en fejl ikke blevet konsekvensrettet.

<sup>12</sup> I den oprindelige version var ugedagen ved en fejl ikke blevet konsekvensrettet.

### 2.3.1.3 Timeafregnet Målepunkt

For et Timeafregnet Målepunkt gennemfører Elinord A/S 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. Elinord A/S har dermed 2 arbejdsdage til at foretage afbrydelsen. Hvis forsyningen ønskes ophørt en mandag, foretager Elinord A/S 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 Elinord A/S ikke afbryder, jf. punkt 2.3.2, udskydes Elinord A/S' frist for at foretage afbrydelse til den førstkommende arbejdsdag, hvor Elinord A/S afbryder.

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

### 2.3.2 Dage hvor Elinord A/S ikke afbryder

Elinord A/S 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.

Elinord A/S afbryder ikke erhvervs-kunder på følgende dage:

- a) lørdag og søndag;
- a) helligdage;
- b) 5. juni;
- c) dagene mellem jul og nytår.

Dog afbrydes timeafregnede erhvervs-kunder med forbrug over 100.000 kWh årligt også mellem jul og nytår.

### 2.3.3 Særlige forhold som indebærer, at Elinord A/S ikke afbryder

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

- a) Elinord A/S 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 Elinord A/S 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) Elinord A/S 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 Elinord A/S.

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

#### 2.3.3.1 Ingen fysisk adgang

Hvis Elinord A/S ikke kan få **fysisk adgang** til Målepunktet, jf. punkt 2.3.3.a, og denne adgang er nødvendig for at foretage afbrydelsen, forlader teknikeren Målepunktet og underretter Elleverandøren om, at teknikeren ikke kunne få adgang til Elmåleren<sup>13</sup>. Det kan fx være, hvis adgang til ejendommen med Målepunktet er nødvendigt for afbrydelsen og ingen er til stede eller der nægtes adgang. Hvis Elinord A/S kan foretage afbrydelsen uden fysisk adgang til selve Målepunktet, er Elinord A/S dog forpligtet til at foretage afbrydelsen, fx i et kabelskab<sup>14</sup>.

Elinord A/S underretter Elleverandøren om de forhold, som Elinord A/S har fået kendskab til.

Elleverandøren overdrager sagen til fogedretten, jf. proceduren i punkt 2.3.6 og anmoder Elinord A/S 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. Elinord A/S underretter Elleverandøren om de forhold, som Elinord A/S har fået kendskab til.

Elleverandøren overdrager sagen til fogedretten, jf. proceduren i punkt 2.3.6 og anmoder Elinord A/S 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 Elinord A/S 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. Elinord A/S har ikke en undersøgelse

<sup>13</sup>Energinet har i den forbindelse oprettet en specifik årsagskode i Datahubben, med årsagen "Ingen adgang til måler".

<sup>14</sup>Elinord A/S foretager ikke afbrydelse i kabelskab, hvis der er flere installationer på samme stikledning.

sespligt. Det er alene hvis Elinord A/S bliver opmærksom på, at børn under 15 år er alene hjemme på adressen, at Elinord A/S ikke afbryder Målepunktet. Elinord A/S underretter Elleverandøren om de forhold, som Elinord A/S har fået kendskab til. Elinord A/S 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 Elinord A/S 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 Elinord A/S har meddelt til Elleverandøren efter dette punkt 2.3.3.3, kan Elleverandøren alternativt anmode Elinord A/S 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 Elinord A/S om, at afbrydelse skal foretages, uanset om der er børn under 15 år alene hjemme på ejendommen. Elinord A/S skal gennemføre afbrydelsen uden ugrundet ophold.

#### 2.3.3.4 Underretningspligt i forhold til mindreårige børn

Hvis Elinord A/S 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<sup>15</sup>, forlader teknikerer Målepunktet. Dette gælder dog ikke, hvis Elleverandøren på forhånd har orienteret Elinord A/S om, at kommunen er blevet underrettet.

Elinord A/S har ikke en undersøgelsespligt. Det er alene hvis Elinord A/S bliver opmærksom på, at der bor mindreårige børn på adressen OG samtidig vurderer, at forældrene ikke magter situationen, herunder ikke magter at henvende sig til kommunen, således at børnenes sundhed eller udvikling bringes i fare, at Elinord A/S 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<sup>16</sup>.

Elinord A/S 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. Elinord A/S beskriver de forhold, som Elinord A/S 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 Elinord A/S om, at underretning af kommunen har fundet sted. Elinord A/S skal gennemføre afbrydelsen uden ugrundet ophold.

<sup>15</sup> Lovbekendtgørelse nr. 1114 af 30. august 2018 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.

<sup>16</sup> Før 1. april 2016 har der været forskellig praksis rundt i landet. Det har været forskelligt fra kommune til kommune, 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.

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 Elinord A/S 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 Elinord A/S om den pågældende situation og om, at underretning af kommunen har fundet sted. Elinord A/S afbryder efter den almindelige procedure.

#### 2.3.3.5 Politiets inddragelse ved husdyrhold

Hvis Elinord A/S 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<sup>17</sup>, forlader teknikeren Målepunktet. Dette gælder dog ikke, hvis Elleverandøren på forhånd har orienteret Elinord A/S om politiets inddragelse.

Elinord A/S har ikke en undersøgelsespligt. Det er alene, hvis Elinord A/S bliver opmærksom på, at der er husdyrhold på ejendommen, OG samtidig vurderer, at husdyrholdene vil blive behandlet uforsvarligt, hvis forsyningen afbrydes, at Elinord A/S 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 eldrene ventilationsanlæg. Det kan også være tilfældet, hvis elforsyning er nødvendig for at sikre dyrene en livsnødvendig vand- eller varmforsyning, 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<sup>18</sup> om meddelelse til politiet ved husdyrforhold på ejendommen indeholder en procedure for politiets og evt. dyrlæges 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 af dyreværnslovens §§ 21ff og tilhørende cirkulæreskrivelse. Der gælder efter cirkulæreskrivelsen alene en pligt for politiet til en vis medvirken til afbrydelsen, når husdyrhold er involveret.

Elinord A/S 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. Elinord A/S beskriver de forhold, som Elinord A/S 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 Elinord A/S om, at politiet er inddraget, og hvad der eventuelt er aftalt med politiet. Elinord A/S skal gennemføre afbrydelsen i henhold til den eventuelle aftale, som Elleverandøren har indgået med politiet.

---

<sup>17</sup> Bekendtgørelse nr. 20 af 11. januar 2018 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 uheldigt til skade, kan politidirektøren meddele pålæg om aflivning af dyret, hvis det vil medføre unødigt lidelse at lade det leve.

<sup>18</sup> 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.retsinformatio.n.dk/print.aspx?id=58588>

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 Elinord A/S anmodes om at afbryde Målepunktet. Elleverandøren orienterer i forbindelse med anmodningen om afbrydelse Elinord A/S om den pågældende situation og om, at politiet er inddraget, og hvad der eventuelt er aftalt med politiet. Elinord A/S skal gennemføre afbrydelsen i henhold til den eventuelle aftale, som Elleverandøren har indgået med politiet.

#### 2.3.3.6 Senile og hjælpeløse

Hvis Elinord A/S 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 Elinord A/S om, at kommunen er blevet underrettet.

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

Elinord A/S underretter Elleverandøren om, at der ikke er afbrudt, da kommunen skal inddrages. Elinord A/S beskriver de forhold, som Elinord A/S har fået kendskab til. Elleverandøren kontakter 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 Elinord A/S 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 Elinord A/S 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 Elinord A/S om den pågældende situation og om, at kommunen har været kontaktet. Elinord A/S afbryder efter den almindelige procedure.

#### 2.3.3.7 Frost

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

Elinord A/S underretter Elleverandøren om, at der ikke er afbrudt. Elinord A/S beskriver de forhold, som Elinord A/S 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 Elinord A/S om, at afbrydelse skal foretages uanset evt. frost. Elinord A/S skal gennemføre afbrydelsen uden ugrundet ophold.

#### 2.3.3.8 Vejrlig og Force Majeure

Hvis Elinord A/S 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 Elinord A/S gennemføre afbrydelsen uden ugrundet ophold inden for normal arbejdstid.

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

### 2.3.5 Kontakt til Elleverandøren mm.

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

Elinord A/S 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 afbrydelse, når dette er berettiget. Det er tilsvarende Elleverandørens ansvar, at Kunden forinden har modtaget varsel om, at Elinord A/S 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.

Elinord A/S må ikke tage imod kontant betaling hos Kunden. Elleverandørens aftale med Kunden er opsagt<sup>19</sup>, 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 Elinord A/S gennemfører afbrydelse, jf. punkt 2.3.2, er Elleverandøren ansvarlig for at besvare eventuelle henvendelser fra Elinord A/S i tidsrummet kl. 8.00-16.00.

### 2.3.6 Fogedrettens bistand til gennemførelse af afbrydelse

Har Elinord A/S 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 er rekvirent i fogedsagen og at Elinord A/S vil møde op på det af fogedretten valgte tidspunkt og gennemføre afbrydelsen fysisk.
  2. Elleverandøren oplyser fogedretten om Elinord A/S' ejendomsret til måler mm, ret til adgang til Kundens ejendom, ret til afbrydelse og pligt til afbrydelse på Elleverandørens anmodning.

---

<sup>19</sup> Ophævelse af elaftalen er dog ikke et krav for erhvervskunder, jf. note 1.

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 Elinord A/S om en afbrydelse efter proceduren i punkt 2.2 og underretter Elinord A/S 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.
- 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 Elinord A/S. Elinord A/S møder op ved lukkebesøget på det af Fogedretten fastsatte tidspunkt og afbryder forsyningen i henhold til Fogedrettens anvisninger. Elleverandøren skal som rekvirent være til stede ved lukkebesøget.<sup>20</sup>

Fastsætter Fogedretten et forudgående møde i Fogedretten, møder Elleverandøren op til dette møde. Elinord A/S møder op, hvis anmodet herom. Elleverandøren er ansvarlig for, at Elinord A/S har modtaget meddelelse om tidspunktet 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 Elinord A/S, jf. punkt 2.2.4 sørger Elinord A/S 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 Elinord A/S' gebyrer, jf. Standardaftalens punkt 14.5. Gebyret afregnes via Datahubben.

Gebyret afhænger af, om afbrydelse sker fysisk på adressen eller via fjernkontrol fra Elinord A/S' kontor.

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 fy-

---

<sup>20</sup> Justitsministeriet har vurderet, at Elleverandøren anses som rekvirent efter retsplejelovens kapitel 55 og som følge heraf skal være repræsenteret ved fogedforretningen.

sisk foretaget afbrydelse, hvis annulation af afbrydelsen er meddelt efter at Elinord A/S har foretaget kontrol kl. 8 den dag, hvor afbrydelsen skulle være foretaget, jf. punkt 2.2.1.e og 2.2.2.e og 2.2.3.e.

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

## 2.5 Kontaktoplysninger

Elinord A/S og Elleverandøren har pligt til at sørge for, at Energinets aktørstamdataregister er opdateret med relevante kontaktoplysninger i form af e-mailadresser og telefonnumre, som skal anvendes i forbindelse med kommunikationen om afbrydelser i henhold til disse Servicevilkår.

Elleverandøren er desuden forpligtet til sikre god kvalitet i kundekontaktdata i Datahubben, herunder sikre at Elinord A/S har adgang til opdaterede stamdata om Kundens juridiske adresse<sup>21</sup>. Elleverandør er endvidere, jf. Energinets markedsforskrifter, forpligtet til at lægge Kundens e-mailadresse og telefonnummer i Datahubben, hvis Elleverandøren har disse til rådighed.

# 3. GENÅBNING AF ELFORSYNINGEN PÅ EN ELLEVERANDØRS ANMODNING

## 3.1 Generelt om genåbning

Elleverandøren kan anmode Elinord A/S om at få elforsyningen til et afbrudt Forbrugssted genåbnet, jf. Standardaftalens punkt 10.5. Elinord A/S 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 Elinord A/S og Elleverandør anvende anden kommunikation i form af e-mail eller webform. Underretning pr. telefon er forbeholdt til kommunikation af hastende karakter.<sup>22</sup>

Elleverandøren afholder omkostningerne ved genåbning i henhold til Elinord A/S' 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 Elinord A/S' genåbning af en Kundes elforsyning på anmodning fra Elleverandøren suppleres af bestemmelser i Markedsforskrifterne.

<sup>21</sup> Jf. også Energinets markedsforskrift I.

<sup>22</sup> Direkte kommunikation mellem Elinord A/S og Elleverandør uden om Datahubben kan kun foregå i det omfang det er tilladt i henhold til Markedsforskrifterne.



- a) Kunden kontakter en Elleverandør vedrørende indgåelse af ny elaftale og genåbning.
- b) Elleverandøren anmoder Elinord A/S 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) Elinord A/S' genåbning inden for normal arbejdstid<sup>23</sup> sker i perioden mandag til torsdag i tidsrummet fra kl. 8.00-16.00 og fredag i tidsrummet fra kl. 8.00-15.00.

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

I de situationer, hvor genåbningen af et Målepunkt kræver, at Kunden er til stede - fordi genåbningen nødvendigvis kræver, at tekniker skal indendørs hos Kunden - er Elinord A/S ansvarlig for at varsle Kunden 1 (én) time forud for Elinord A/S' ankomst enten per telefon eller SMS<sup>24</sup>. Varslingen skal kunne dokumenteres. Elinord A/S er alene ansvarlig for at varsle, hvis der er et tilgængeligt og korrekt telefonnummer i Datahubben. Det er alene Elinord A/S, der har den tekniske viden om, hvorvidt et Målepunkt kan genåbnes uden at Kunden giver adgang til Elmåler.

- d) Elinord A/S 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 Elinord A/S direkte pr. telefon og aftaler en ekstraordinær genåbning uden for normal arbejdstid. Anmodningen om genåbning fra Datahubben behøver ikke være kommet frem. Elinord A/S skal oplyse Elleverandøren om, at der er et forhøjet gebyr. Elleverandøren skal bekræfte anmodningen om ekstraordinær genåbning via e-mail.

- 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 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) Elinord A/S genåbner forsyningen af Målepunktet, inden for den i punkt c angivne frist, medmindre der er indgået aftale efter punkt d. Elinord A/S genåbner ikke, hvis følgende situation opstår:

---

<sup>23</sup> Der tages forbehold for Netselskabers særlige forhold, herunder fx, at nogle Netselskaber holder lukket dagen efter Kr. Himmelfart samt 1. maj og Grundlovsdag, hvorfor disse falder uden for *normal arbejdstid*.

<sup>24</sup> Elinord A/S kan vælge at varsle Kunden mere end én time forud for Elinord A/S' ankomst, såfremt Kunden samtidig modtager et tidsrum for besøget på maksimalt 4 timer.



1. Kunden træffes ikke hjemme trods Elinord A/S' varsel og adgang er nødvendig for, at genåbningen kan gennemføres, jf. punkt 3.2.1.c).
  2. Målepunktet er afbrudt af Elinord A/S pga. sikkerhedsmæssige eller tekniske forhold omfattet af Elinord A/S' Tilslutningsbestemmelser, og disse forhold er ikke udbedret.
- g) Elinord A/S underretter via Datahubben Elleverandøren om Elinord A/S' 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 Elinord A/S ikke genåbner forsyningen af et Målepunkt, jf. punkt f, underretter Elinord A/S uden ugrundet ophold samme arbejdsdag Elleverandøren om baggrunden herfor, samt om hvornår Elinord A/S forventer at kunne genåbne. Underretningen skal ske ved webform, medmindre Elinord A/S har oplysning om, hvilken Elleverandør det drejer sig om og Parterne har aftalt direkte kommunikation ved e-mail eller telefon.<sup>25</sup>

De ovennævnte frister for genåbning kan ikke fremskyndes ved Kundens direkte kontakt til Elinord A/S. En Elleverandør kan således ikke fremskynde genåbningen ved at henvise Kunden til at tage kontakt til Elinord A/S.

### 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 Elinord A/S' kontor.

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

Processen for Elinord A/S' 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 Elinord A/S 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) Elinord A/S' 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.

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

- d) Elinord A/S kan uden for normal arbejdstid, jf. punkt c, efter aftale foretage en ekstraordinær genåbning af et Målepunkt mod et forhøjet gebyr.

---

<sup>25</sup> Direkte kommunikation mellem Elinord A/S og Elleverandør uden om Datahubben kan kun foregå i det omfang det er tilladt i henhold til Markedsforskrifterne.

*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 Elinord A/S direkte pr. telefon og aftaler en ekstraordinær genåbning uden for normal arbejdstid.<sup>26</sup> Anmodningen om genåbning fra Datahubben behøver ikke være kommet frem. Elinord A/S skal oplyse Elleverandøren om, at der er et forhøjet gebyr. Elleverandøren skal bekræfte anmodningen om ekstraordinær genåbning via e-mail.

- 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 Elinord A/S' 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 (fx ved afbrydelse af HPFI-relæset), når Elmåleren aktiveres og forsyningen genetaberes.
- f) Elinord A/S genåbner forsyningen af Målepunktet, inden for den i punkt c angivne frist, medmindre der er indgået aftale efter punkt d. Elinord A/S genåbner ikke, hvis følgende situation opstår:
1. Målepunktet er afbrudt af Elinord A/S pga. sikkerhedsmæssige eller tekniske forhold omfattet af Elinord A/S' Tilslutningsbestemmelser, og disse forhold ikke er udbedret.
- g) Elinord A/S underretter via Datahubben Elleverandøren om Elinord A/S' 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 Elinord A/S ikke genåbner forsyningen af et Målepunkt, jf. punkt f, underretter Elinord A/S uden ugrundet ophold samme arbejdsdag Elleverandøren om baggrunden herfor, samt om hvornår Elinord A/S forventer at kunne genåbne. Underretningen skal ske ved webform, medmindre Elinord A/S har oplysning om, hvilken Elleverandør det drejer sig om, og Parterne har aftalt direkte kommunikation ved e-mail eller telefon.<sup>27</sup>

De ovennævnte frister for genåbning kan ikke fremskyndes ved Kundens direkte kontakt til Elinord A/S. En Elleverandør bør således ikke henvise Kunden til at tage kontakt til Elinord A/S for at fremskynde genåbningen.

---

<sup>26</sup> Direkte kommunikation mellem Elinord A/S og Elleverandør uden om Datahubben kan kun foregå i det omfang det er tilladt i henhold til Markedsforskrifterne.

<sup>27</sup> Direkte kommunikation mellem Elinord A/S og Elleverandør uden om Datahubben kan kun foregå i det omfang det er tilladt i henhold til Markedsforskrifterne.

### **3.3 Gennemførelse af genåbning**

#### **3.3.1 Genåbning efter uberettiget afbrydelse**

Bliver Elinord A/S 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 Elinord A/S og Elleverandør gøre hinanden opmærksom herpå pr. telefon. Begge parter skal bidrage til at få rettet fejlen med det samme. Elinord A/S 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 Elinord A/S 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 Elinord A/S' gebyrer, jf. Standardaftalens punkt.14.5.

Gebyret afhænger af, om genåbning sker fysisk på adressen eller via fjernkontrol fra Elinord A/S 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**

Elinord A/S og Elleverandøren har pligt til at sørge for, at Energinets aktørstamdataregister er opdateret med relevante kontaktoplysninger i form af e-mailadresser og telefonnumre, som skal anvendes i forbindelse med kommunikationen om genåbning i henhold til disse Servicevilkår.

## **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.

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

Der er behov for en klar ansvarsfordeling ved forskellige typer kundeforhold, herunder en fast procedure for involvering af den anden Part. Nedenfor er kundeforhold 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 Elinord A/S 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 Elinord A/S ydelser eller der er tale om et forhold, der kræver tekniske ændringer el.lign., hvor Elinord A/S involvering er nødvendig, visiteres Kundehenvendelsen til Elinord A/S.

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

## 4.2 Målerrelaterede henvendelser

Det er Elinord A/S' ansvar, at forbrugsmålinger bliver foretaget og hjemtaget<sup>28</sup>. Det er således også Elinord A/S' 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, målnummer, 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 Elinord A/S' ydelser, eller hvis et forhold kræver tekniske ændringer e.l. hvor Elinord A/S' involvering er nødvendig, visiteres kundehenvendelsen videre til Elinord A/S. Elleverandøren skal være Kunden behjælpelig ved at opgive kontaktoplysninger på Elinord A/S eller formidle kundehenvendelsen videre via telefonomstilling eller videresendelse af e-mail el.lign.<sup>29</sup>

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 Elinord A/S
- Elleverandøren henviser direkte videre til Elinord A/S

### 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

---

<sup>28</sup> Dette følger af elforsyningslovens § 22, stk. 1.

<sup>29</sup> Direkte kommunikation mellem Elinord A/S og Elleverandør uden om Datahubben kan kun foregå i det omfang det er tilladt i henhold til Markedsforskrifterne.

- 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 skal 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 Elinord A/S?
  - Årsag: Hvis én eller flere aflæsninger er skønnet, dækker en reel aflæsning en længere periode og kan dermed resultere i en højere opgørelse
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<sup>30</sup>, som kan findes i Datahubben

#### 4.2.3 Målerrelaterede henvendelser, hvor Elleverandøren inddrager Elinord A/S

- 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.

<sup>30</sup> Det skal bemærkes, at dybdegående spørgsmål til, hvorfor en omregningsfaktor er sat til en bestemt værdi, må henvises til Elinord A/S.

- Kunden ønsker målerundersøgelse – se proces i punkt 6.10.

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

#### 4.2.4 Målerrelaterede henvendelser, hvor Elleverandøren henviser til Elinord A/S

- 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<sup>31</sup>
- Tekniske spørgsmål til Elmålerens funktion, herunder fjernaflæste Elmålere
- Tekniske spørgsmål relateret til Elinord A/S' 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 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 Elinord A/S' ydelser, eller hvis et forhold kræver tekniske ændringer e.l. hvor Elinord A/S involvering er nødvendig visiteres kundeforholdet hurtigt videre til Elinord A/S. Elleverandøren skal være Kunden behjælpelig ved at opgive kontaktoplysninger på Elinord A/S eller formidle kundeforholdet 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 kundeforhold. Listen er ikke udtømmende. Eksemplerne er inddelt i kundeforhold vedr. nettekniske forhold, som

- Elleverandøren håndterer selv
- Elleverandøren håndterer med inddragelse af Elinord A/S
- Elleverandøren henviser direkte videre til Elinord A/S
- Elleverandøren henviser til elinstallatørvirksomhed

#### 4.3.1 De mest forekommende nettekniske henvendelser

De mest typisk forekommende kundeforhold, 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.

<sup>31</sup> Hvis estimeringen skyldes manglende aflæsning fra Kundens side, kan Elleverandøren tage imod en aflæsning og sende denne til Elinord A/S, jf. punkt 6.7

- 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 Elinord A/S

- 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 Elinord A/S

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.) samt ved spændingsklager (fx om at lyset blinker)

- Planlagte arbejder på Distributionsnettet
- Placering af netanlæg og ledningsoplysninger
- Flytning af netanlæg
- Elinstallatørvirksomheds bestilling af afbrydelse
- Spørgsmål til Elinord A/S' Tilslutningsbestemmelser
- Elsikkerhedsmæssige forhold<sup>32</sup>
- Elinord A/S har foretaget afbrydelse af elforsyningen af tekniske eller sikkerhedsmæssige årsager i medfør af Elinord A/S' Tilslutningsbestemmelser
- Genåbning af elforsyningen, når afbrydelse af elforsyningen er foretaget af Elinord A/S af tekniske eller sikkerhedsmæssige årsager.
- Ændring af afregningsform (Elleverandør kan via Datahubben anmode Elinord A/S 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 Elinord A/S via en elinstallatørvirksomhed eller andre med autorisation til at udføre dette arbejde.

<sup>32</sup> Med elsikkerhedsmæssige forhold menes de i elforsyningslovens § 22, stk. 1, nr. 6, omfattede forhold.

Elinstallatørvirksomhederne anvender Netselskabernes fælles installationsblanket hertil se [www.installationsblanket.dk](http://www.installationsblanket.dk)<sup>33</sup>. 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<sup>34</sup>
- 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 Elinord A/S.

Elleverandøren anvender<sup>35</sup> følgende spørgeguide for at udrede, om Kundens manglende forsyning skyldes forhold hos Elinord A/S:

- i. 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?

Se i øvrigt bilag 1 for procesdiagram over ovenstående spørgeguide.

Elleverandøren er berettiget til at gennemføre spørgeguiden ved brug af elektroniske hjælpe- midler.

Kunden henvises straks til Elinord A/S, hvis det viser sig, at der er fejl eller mistanke om fejl i Distributionsnettet. Skyldes strømafbrydelsen en fejl eller udkobling på lavspændingsniveau, bliver Elinord A/S 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 Elinord A/S finder ovennævnte spørgeguide ikke anvendelse. I sådanne tilfælde skal

<sup>33</sup> Enkelte selskaber har andet system

<sup>34</sup> Det skal dog bemærkes, at i enkelte netområder, er der stikledninger, som ejes af Elinord A/S.

<sup>35</sup> 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.



Elleverandøren, der modtager opkald fra Kunder i de områder, hvor der af Elinord A/S, 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 Elinord A/S. Eksempler på særlige tilfælde hvor det er af afgørende betydning for netdriften, at alle kald kommer direkte videre til Elinord A/S 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 Elinord A/S 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 Elinord A/S forstås fx:

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

Elinord A/S sørger for, når en sådan driftsforstyrrelse eller hændelse opstår, at lægge informationen på en for branchen fælles informationsplatform.

#### **4.3.8 Driftsforstyrrelser – hvordan informeres Kunden**

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

Elinord A/S vil også orientere ad andre kanaler, såsom fx radio, såfremt der er tale om en større driftsforstyrrelse, der i medfør af Elinord A/S' beredskabsforpligtelse, kræver en bredere orientering af befolkningen.

#### **4.3.9 Driftsforstyrrelser – hvordan informeres Elinord A/S**

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 Elinord A/S.

#### **4.3.10 Døgnservice**

Elinord A/S og Elleverandøren er forpligtet til efter elforsyningsloven at have en døgnservice, som kan modtage og umiddelbart viderestille kundehenvendelser til Elinord A/S, der ikke kan afvente næste arbejdsdags normale arbejdstid. Elleverandøren er forpligtet til på sin hjemmeside tydeligt at oplyse telefonnummeret til døgnservicen.

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 Elinord A/S' svar

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

Er der tale om en forespørgsel omfattet af punkt 4.2.3, hvor der kræves en forespørgsel til Elinord A/S gennem Datahubben, er fristerne for Elinord A/S' 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 Elinord A/S gennem Datahubben, er fristerne for Elinord A/S' 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 Elinord A/S svare Elleverandøren, via Datahubben (eller telefonisk i det omfang det er tilladt i henhold til Markedsforskrifterne) hurtigst muligt og senest 5 arbejdsdage<sup>36</sup> efter forespørgslen er kommet frem til Elinord A/S.

## 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.

Elinord A/S 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 Elinord A/S 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 Elinord A/S' skal medvirke ved en klage.

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

Kontakter Kunden Elinord A/S 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 Elinord A/S' Tilslutningsbestemmelser, henvises Kunden til Elinord A/S.

### 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 Elinord A/S.

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.

---

<sup>36</sup> Se definition på arbejdsdag under punkt 1.3

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

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

Frister for Elinord A/S' 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 Elinord A/S, såfremt det er nødvendigt at få afklaret et forhold via Elinord A/S, 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, medmindre disse frister ikke kan holde sig inden for de af klageinstansen eller domstolens udmeldte svarfrister. I sådanne tilfælde, skal Elinord A/S bestræbe sig på at overholde de nødvendige frister udmeldt af Elleverandøren, som derfor skal sørge for, at Elinord A/S inddrages uden ugrundet ophold.

### **5.4 Klager over Elinord A/S vedr. Tilslutningsbestemmelser**

Der vil kunne opstå klager mellem Elinord A/S og Kunde i relation til vilkår omfattet af Elinord A/S' tilslutningsbestemmelser. Sådanne klagesager er et mellemværende mellem Kunde og Elinord A/S og håndteres således at Elinord A/S 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 Elinord A/S, beskæring af træer m.m samt andre nettekniske forhold, der relaterer sig til vilkår efter Tilslutningsbestemmelserne.

Såfremt Elinord A/S finder det nødvendigt, skal Elleverandøren medvirke loyalt til at oplyse klagesagen.

### **5.5 Frister for Elinord A/S' besvarelser**

Elinord A/S 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 Elinord A/S 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.

Elinord A/S 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.

Elinord A/S 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<sup>37</sup>. Hvis det, på grund af fx sagens omfang eller kompleksitet undtagelsesvis ikke er muligt at overholde denne frist, skal Elinord A/S underrette Elleve-

---

<sup>37</sup> Et nærmere udredningsarbejde kunne fx være et besøg på Kundens adresse eller tidskrævende gennemgang/analyse af data og hændelsesforløb.

randøren 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.

Elinord A/S 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, målnummer, omregningsfaktor, o.l. som ikke kræver særlig net- eller målerteknisk viden.

## 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 Elinord A/S 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 Energinets 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. FORESPØRGSLE GJENNEM 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 Elinord A/S', 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](http://www.installationsblanket.dk)<sup>38</sup>.

Kontakter kunden Elinord A/S for tilslutning af et nyt Målepunkt – både forbrugs- og produktionsmålepunkter - henviser Elinord A/S 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

---

<sup>38</sup> Enkelte selskaber har andet system.

- Elinstallatørvirksomhed tilmelder sagen
- Elinord A/S behandler sagen og anviser Tilslutningspunkt over for elinstallatørvirksomhed
- Elinord A/S opretter Målepunktet i Datahubben senest 1<sup>39</sup> arbejdsdag efter anvisning af Tilslutningspunktet
- Elinord A/S 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
- Elinord A/S sørger for tilslutning af Målepunktet via elinstallatørvirksomhed
- Elinord A/S registrerer tilslutningen i Datahubben hurtigst muligt dog senest 5<sup>40</sup> arbejdsdage efter elinstallatørvirksomhedens tilslutning af Målepunktet.

Såfremt Elinord A/S vælger at tilslutte en Kunde før end, der er valgt Elleverandør på det pågældende Målepunkt, vil Elinord A/S 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<sup>41</sup>.

Ved anmodning om tilslutning af Målepunkter med kort varsel, kan Elinord A/S vælge at følge nedenstående proces, hvor tilslutning sker før end Kunden har valgt Elleverandør. Processen forudsætter, at Elinord A/S på forhånd har oprettet en mængde Målepunkter i Datahubben<sup>42</sup>:

- Kunde kontakter elinstallatørvirksomhed
- Elinstallatørvirksomhed tilmelder sagen
- Elinord A/S behandler sagen og anviser Tilslutningspunkt over for elinstallatørvirksomhed
- Elinord A/S sørger for tilslutning af Målepunktet via elinstallatørvirksomhed
- Elinord A/S har på forhånd oprettet Målepunkt i Datahubben
- Elinord A/S 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 Elinord A/S selv være økonomisk ansvarlig for et eventuelt forbrug på Målepunktet.

### 6.2.2 Tilslutning af seriel måler

Elinord A/S kan - i henhold til Elinord A/S' Tilslutningsbestemmelser - opsætte serielt forbunden timeaflest Elmåler på en matrikel, hvis dette ønskes af Kunden.

Ved anmodning om tilslutning af en seriel måler anvendes nedenstående proces<sup>43</sup>:

- Kunde kontakter elinstallatørvirksomhed

<sup>39</sup> Jf. Markedsforskrifterne

<sup>40</sup> Jf. Markedsforskrifterne med tilhørende BRS

<sup>41</sup> Dette kunne fx være i forbindelse oversvømmelser, hvor der er behov for strøm til pumper.

<sup>42</sup> På denne måde undgås det, at Elinord A/S skal oprette et Målepunkt i Datahubben "tilbage i tid", det vil sige via migrering pr. regneark, som er en tung administrativ proces.

<sup>43</sup> Processen gælder også ved opsætning af en parallel måling.

- Elinstallatørvirksomhed tilmelder sagen
- Elinord A/S behandler sagen og anviser Tilslutningspunkt over for elinstallatørvirksomhed
- Elinord A/S opretter Målepunktet i Datahubben senest 1<sup>44</sup> arbejdsdag efter anvisning af Tilslutningspunktet
- Senest 5 arbejdsdage efter at elinstallatørvirksomhed har tilmeldt sagen og den er fuldt oplyst<sup>45</sup>, fremsender Elinord A/S 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
- Senest 1 arbejdsdag efter at Elinord A/S har modtaget besked fra Datahubben om, at Elleverandør er valgt og fra elinstallatørvirksomhed om, at installation er klar til måler, sørger Elinord A/S enten for, at 1) måler er klar til udlevering til tilslutning af målepunktet via elinstallatørvirksomhed, 2) måler er klar til afsendelse med post eller 3) at Elinord A/S udmelder dato og tidspunkt for Elinord A/S' opsætning af måler<sup>46</sup>
- Elinord A/S registrerer tilslutningen i Datahubben hurtigst muligt, dog senest 5<sup>47</sup> arbejdsdage efter elinstallatørvirksomhedens tilslutning af målepunktet.

### 6.3 Nedlæggelse<sup>48</sup> af Målepunkt

Nedlæggelsen af et Målepunkt sker via en elinstallatørvirksomhed, som laver en tilmelding på [www.installationsblanket.dk](http://www.installationsblanket.dk) <sup>49</sup>.

Kontakter Kunden Elinord A/S 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 Elinord A/S 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 Elinord A/S)
- Elinstallatørvirksomhed afmelder Målepunktet på [installationsblanket.dk](http://installationsblanket.dk)
- Elinord A/S behandler sagen
- Elinord A/S nedlægger Målepunktet i Datahubben senest 1<sup>50</sup> arbejdsdag efter Elmåleren fysisk er afbrudt og nedtaget.
- Elinord A/S sender sidste Måledata til Datahubben
- Elleverandør foretager slutafregning på Målepunktet

Foretager Kunden en selvbestaltet nedlæggelse af et Målepunkt – evt. via elinstallatørvirksomhed – uden forudgående aftale med Elinord A/S vil Elinord A/S i visse situationer modtage en fejlmelding på datamodtagelse fra Elmåleren. Foretager Elinord A/S et kontrolbesøg grundet fejlmeldingen og fejlen er forårsaget af den af Kunden selvbestaltede nedlæggelse, opkræver Elinord A/S gebyr herfor fra Elleverandøren.

<sup>44</sup> Jf. Markedsforskrifterne

<sup>45</sup> Med "fuldt oplyst" menes, at elinstallatørvirksomheden har leveret tilstrækkelige og fuldstændige informationer af relevans for tilslutningen, til Elinord A/S.

<sup>46</sup> Det skal bemærkes, at for nogle Netselskabers vedkommende, kan Kunde/elinstallatørvirksomhed selv vælge dato.

<sup>47</sup> Jf. Markedsforskrifterne med tilhørende BRS

<sup>48</sup> Med "nedlæggelse" forstås, at Målepunktet er afbrudt fysisk fra levering og det relevante målepunkts ID nedlægges i Datahubben.

<sup>49</sup> Enkelte selskaber har andet system.

<sup>50</sup> Jf. Markedsforskrifterne

## 6.4 Ændring af leveringsomfang

Ændring af en Kundes leveringsomfang sker via en elinstallatørvirksomhed, som laver en tilmelding på [www.installationsblanket.dk](http://www.installationsblanket.dk)<sup>51</sup>.

Hvis Kunden kontakter Elinord A/S direkte, skal Elinord A/S henvise Kunden til Kundens elinstallatørvirksomhed. Samtidig henviser Elinord A/S 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 Elinord A/S 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
- Elinord A/S behandler sagen og anviser ændring af leveringsomfang over for elinstallatørvirksomheden
- Elinord A/S indsender eventuel ændring af Kundens tilknytning til priselement til Datahubben senest 1<sup>52</sup> 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](http://www.installationsblanket.dk)<sup>53</sup>.

Hvis Kunden kontakter Elinord A/S direkte, skal Elinord A/S henvise Kunden til Kundens elinstallatørvirksomhed. Samtidig henviser Elinord A/S 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 Elinord A/S 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
- Elinord A/S behandler sagen og anviser Tilslutningspunkt over for elinstallatørvirksomheden
- Elinord A/S sørger for tilslutning af Målepunktet via elinstallatørvirksomheden
- Elinord A/S indsender eventuel ændring af Kundens tilknytning til priselement til Datahubben senest 1<sup>54</sup> arbejdsdag efter installatørvirksomhedens tilslutning af Målepunktet
- Elleverandør foretager eventuel ændring af afregning på Målepunktet

---

<sup>51</sup> Enkelte selskaber har andet system

<sup>52</sup> Jf. Markedsforskrifterne

<sup>53</sup> Enkelte selskaber har andet system

<sup>54</sup> Jf. Markedsforskrifterne



## 6.6 Ændring af afregningsform

En Elleverandør kan via Datahubben anmode Elinord A/S om ændring af en Kundes afregningsform<sup>55</sup>.

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 Elinord A/S direkte via en webformular for dialog om processen.<sup>56</sup> Den nærmere proces for Elinord A/S' ændring af afregningsform samt frister herfor følger af Markedsforskrifterne.

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

Elinord A/S indsender ændringen af Kundens afregningsform til Datahubben. Ændringen indsendes til Datahubben senest 1<sup>57</sup> arbejdsdag fra målerhåndteringen er foretaget og eventuelt færdigmeldt.

## 6.7 Forslag til forventet årsforbrug

Hvis en Elleverandør, på vegne af en Kunde, anmoder Elinord A/S om at ændre det forventede årsforbrug, skal Elinord A/S, senest 5 arbejdsdage fra modtagelsen af forslag i Datahubben og såfremt Elinord A/S 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 Elinord A/S via Datahubben senest 5 arbejdsdage fra dets modtagelse.

## 6.8 Forslag til tællerstand (aperiodisk aflæsning)

Modtager Elinord A/S en aperiodisk aflæsning for en skabelonafregnet Kunde fra en Elleverandør via Datahubben, skal Elinord A/S indsende aflæsningen til Datahubben, under forudsætning af at måleresultatet forekommer plausibelt i henhold til Markedsforskrifternes regler om plausibilitetstjek. Dette gælder alene ikke-fjernaflæste Elmålere.

Først herefter kan aflæsningen benyttes til afregningsformål.

Elinord A/S 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 plausibilitetstjek

Modtager Elleverandøren en aperiodisk aflæsning fra Kunden, fx i forbindelse med flytning, skal Elleverandøren fremsende denne aflæsning til Datahubben hurtigst muligt. Dette gælder alene ikke-fjernaflæste Elmålere.

---

<sup>55</sup> Ved ændring til flexafregning gælder særlige forhold. Der henvises til Markedsforskrifterne.

<sup>56</sup> Jf. Markedsforskrifterne.

<sup>57</sup> Jf. Markedsforskrifterne.



## 6.9 Ekstraordinær aflæsning

Elleverandøren kan anmode Elinord A/S om en ekstraordinær aflæsning af den skabelonafregnede Kundes Elmåler via Datahubben, fx i forbindelse med konkurs- eller dødsbobehandling<sup>58</sup>. Der kan ikke genereres manuelle målinger tilbage i tid.

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

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

### 6.9.1 Kontrolaflæsning

Elleverandøren kan desuden via en web-formular i Datahubben anmode Elinord A/S om en kontrolaflæsning af den skabelonafregnede Kundes Elmåler<sup>59</sup>.

Elinord A/S forpligtes til at gøre den indhentede aflæsning tilgængelig i Datahubben hurtigst muligt og senest 35 kalenderdage fra modtagelse af Elleverandørens anmodning.

Elinord A/S aftaler nærmere med Kunden forud for kontrolbesøget.

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

## 6.10 Målerundersøgelse

En Elleverandør kan, via Datahubben, anmode Elinord A/S om at undersøge en Kundes Elmåler.

Henvender Kunden sig direkte til Elinord A/S med henblik på at få sin Elmåler undersøgt, skal Elinord A/S 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 Elinord A/S 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.

Elinord A/S 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 Elinord A/S' modtagelse af anmodning om målerundersøgelse i Datahubben.

---

<sup>58</sup> Elinord A/S kan kræve gebyr for aflæsningen hos Elleverandøren

<sup>59</sup> Elinord A/S kan kræve gebyr for aflæsningen hos Elleverandøren

Elinord A/S aflægger besøg hos Kunden med henblik på målerundersøgelse hurtigst muligt og senest 5 arbejdsdage efter Kundens modtagelse af information om proceduren medmindre Kunden har anmodet om et senere besøg.

Såfremt Elmåleren findes fejlfri<sup>60</sup>, betales gebyr for målerundersøgelsen af Elleverandøren<sup>61</sup>.

Såfremt undersøgelsen viser, at Elmåleren ikke viser korrekt og der således er behov for at regulering mellem Elinord A/S 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 Elinord A/S et besøg på installationsadressen for at undersøge Elmåleren for defekter. Det kan fx være kontrol af korrekt opsætning og belastningstest.

Elinord A/S 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 Elinord A/S 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.

Elinord A/S 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 Elinord A/S' modtagelse af målerrapport fra akkrediteret laboratorium, sendes kopi af målerrapport til Kunden.

---

<sup>60</sup> En elmåler anses for at registrere korrekt, når en eventuel konstateret fejlvisning ikke overstiger +/- 4 procent, jf. Standardaftalens afsnit om Målernøjagtighed og undersøgelser.

<sup>61</sup> Gebyret kan af Elleverandøren eventuelt viderefaktureres til Kunden.

Hurtigst muligt og senest 5 arbejdsdage efter Elinord A/S' modtagelse af målerrapport fra ak- krediteret laboratorium, sendes kopi af målerrapport til Elhandler via web-formular i Datahubben.

## 7. HÅNDBLING AF TYVERI AF ELEKTRICITET

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

Ved tyveri af elektricitet forstås i denne forbindelse både det rene tyveri, hvor der på den ene eller anden måde etableres en ulovlig tilslutning til nettet, således at der kan forbruges elektricitet, uden at dette bliver målt og afregnet efter almindelige regler, samt de situationer hvor der foretages indgreb i selve forbrugsmålingen, således at denne ikke bliver retvisende, jf. desuden Dansk Energis Vejledning i håndtering af sager om tyveri af strøm.

Elinord A/S' krav på erstatning rettes til den person, der har forbrugt strømmen uberettiget<sup>62</sup>.

Elinord A/S skal opgøre sit tab. Det opgjorte tab danner baggrund for udstedelse af Elinord A/S erstatningskrav til den person, der uberettiget har forbrugt strømmen.

Den elektricitet, som er forbrugt uberettiget, er indgået i Elinord A/S' opgørelse af nettab. Elinord A/S' omkostninger til nettabet har derfor været for højt som følge af tyveriet.

Elinord A/S har købt elektricitet ind til at dække Elinord A/S' nettab, hvorfor indkøbet til dækning af den del af nettabet, der udgøres af tyveriet, skal indgå i Elinord A/S' tabsopgørelse.

Ved indkøb af elektricitet til dækning af nettab betaler Elinord A/S PSO, hvorfor Elinord A/S' 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 Elinord A/S, udsteder Elinord A/S en afgiftsopkrævning for forbruget af elektricitet til den erstatningsansvarlige.

Elinord A/S' 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 den forbrugte elektricitet
- Eventuelle andre relaterede tab

---

<sup>62</sup> For bevisførelse henvises i øvrigt til Dansk Energis Vejledning i håndtering af sager om tyveri af strøm.

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 Elinord A/S, hvis Kunden ønsker dette.

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?"

**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 Elinord A/S.

5A: "Ja, de har strøm/gadelys." Fejlstedet 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 nogen del 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 Elinord A/S jf. de kontaktoplysninger, som Elinord A/S har angivet på Informationsplatformen. Elleverandøren kan varetage kontakten til Elinord A/S på Kundens vegne. Kunden informeres efterfølgende om sagens udfald.

6A: "Ja, der er strøm i dele 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 nogen del 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."

Kunden henvises til Elinord A/S for derigennem at få undersøgt, om der er tale om en ikke-kendt strømafbrydelse i det lokale elforsyningsnet.









Elinord A/S  
Knivholtvej 15  
9900 Frederikshavn  
Tlf. 9829 9900  
[elinord@elinord.dk](mailto:elinord@elinord.dk)  
[elinord.dk](http://elinord.dk)