

Reykjavík, 13. júlí 2022
Tilvísun: OS2021040091/10.0

Leiðbeiningar um notendaskipti almennra notanda á neysluveitum hjá dreifiveitum

Almennt

Dreifiveita¹ annast dreifingu raforku og og kerfisstjórnun á dreifiveitusvæði sínu það felur í sér að henni er meðal annars skylt að tengja alla sem eftir því sækjast við dreifikerfið, enda uppfylli þeir tæknileg skilyrði fyrir því og greiði tengingjald sem skal tilgreint í gjaldskrá. Þó er heimilt að synja nýjum aðilum um aðgang að kerfinu á grundvelli sjónarmiða um flutningsgetu, öryggi og gæði kerfisins. Synjun skal vera skrifleg og rökstudd.

Nýr notandi neysluveitu er almennur notandi neysluveitu sem ekki hefur verið með tengda neysluveitu næstliðna 90 daga frá því að hann var tengdur neysluveitu síðast.

Sölufyrirtæki raforku er fyrirtæki sem selur almennum notanda raforku samkvæmt raforkusölusamningi.

Sölufyrirtæki raforku til bráðabirgða er fyrirtæki sem selur almennum notanda raforku, án raforkusölusamnings þar til að neysluveitu hefur verið lokað með löglegum fyrirvara eða notandi hennar fær raforku afhenda samkvæmt samning frá sölufyrirtæki raforku.

Viðskiptavinur dreifiveitu er almennur notandi neysluveitu.

Ferli notendaskipta á neysluveitum hjá dreifiveitum

Almennt

Dreifiveitur framkvæma notendaskipti á neysluveitum og tengja því notendur við nýjar neysluveitur eða eldri neysluveitur í samræmi við eigið verklag.

Dreifiveitur skulu hafa aðgengilegar almennar og hlutlausar upplýsingar á heimasíðu sinni um forsendur þess að hægt sé að vera tengdur við neysluveitu og umgjörðina sem því tengist, s.s. um að samningur um kaup á raforku sé nauðsynlegur og að hægt sé að velja sér raforkusala.

Við upphaf viðskipta nýs notanda neysluveitu við dreifiveitu skal dreifiveitan upplýsa hann um rétt hans til að velja sér sölufyrirtæki raforku innan 7 daga frá því að skráning í viðskipti við dreifiveituna hófust. Enn fremur skal upplýsa nýjan notanda um að forsenda notkunar á neysluveitu sé að raforkusölusamningur hafi verið gerður við sölufyrirtæki raforku. Í þessu skyni geta dreifiveitur vísað almennum notendum á sérstaka upplýsingasíðu Orkustofnunar fyrir kaupendur raforku þar sem meðal annars má finna [yfirlit yfir sölufyrirtæki raforku](#).

¹ Eftir atvikum hafa dreifiveitur falið Netorku tiltekin verkefni sem koma fram í þessum leiðbeiningum.

Við upphaf viðskipta almenns notanda við dreifiveitu getur hann verið að taka við þegar tengdri neysluveitu eða verið að fá tengda nýja neysluveitu.

Þegar nýir notendur eru tengdir við nýjar neysluveitur skal dreifiveita kanna að samningur sé til staðar í kjölfar tengingar í samræmi við önnur viðmið sem við eiga í þessum leiðbeiningum.

Dreifiveitur skulu afla og skrá nauðsynlegar upplýsingar um viðskiptavinina sína til að tryggja að viðskipti með raforku geti komist á og þær geti sinn hlutverki sínu. Dreifiveitum ber samkvæmt 1. tl. 6. gr. reglugerðar 1150/2019 að tengja alla sem eftir því sækjast við dreifikerfið, enda hafi þeir meðal annars gildan samning um kaup eða sölu á raforku. Því ber dreifiveitum að ganga á eftir því samningur sé til staðar við tengingu á neysluveitu til að geta tengd kaupanda raforku við hana. Í því skyni ber dreifiveitum að tryggja að við notendaskipti almennra notanda á neysluveitum, séu skráðar fullnægjandi upplýsingar um nýjan notanda þannig að dreifiveita geti upplýst hann um rétt sinn og skyldu til að velja sér raforkusala og gera raforkusölusamning til að neysluveitan geti verið tengd til framtíðar. Dreifiveitum er ekki heimilt að skipta um notanda á neysluveitu fyrr en fullnægjandi upplýsingar hafa verið skráðar um nýjan notanda neysluveitunnar þannig að dreifiveitan geti komið til hans fullnægjandi upplýsingum svo sem um rétt og skyldu hans til að velja sér sölufyrirtæki raforku og gerð raforkusölusamnings.

Dreifiveitum ber að halda sameiginlega til haga upplýsingum um hvar notandi neysluveitu keypti raforku síðast í allt að 90 daga frá því að notandi neysluveitu aftengist henni. Dreifiveitur skulu í slíkum tilfellum samstundis ljúka ferli notendaskipta án skilgreinds biðtíma.

Sé nýr notandi að taka við nýrri neysluveitu eða eldri neysluveitu, ber honum eða raforkusala fyrir hans hönd, að upplýsa dreifiveitu um við hvaða raforkusala notandi neysluveitu er í viðskiptum við innan 7 daga frá því að hann skráði sig í viðskipti við dreifiveituna. Vilji notandi, sem ekki hefur verið tengdur við neysluveitu sl. 90 daga, vera áfram í viðskiptum við tiltekið sölufyrirtæki raforku, ber honum eða sölufyrirtækinu að tilkynna dreifiveitunni það fyrir hans hönd.

Sé viðskiptavinur með raforkusölusamning við fleiri en einn raforkusala ber honum við notendaskipti að tilkynna hvaða söluaðili á að fylgja notendaskiptunum. Að öðrum kosti fer með slík notendaskipti í samræmi við 5. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 1150/2019.

Notendaskipti á neysluveitum eru óheimil aftur í tímann og geta einungis tekið gildi í fyrsta lagi frá því að tilkynning um notendaskipti er tilkynnt dreifiveitu. Í undantekningartilfellum, svo sem þegar mistök eru gerð við notendaskipti, er heimilt að gera notendaskipti aftur í tímann með samþykki viðskiptavinanna sem tengjast neysluveitunni og viðkomandi sölufyrirtækja. Hlutaðeigandi aðili sem gerir mistök við notendaskipti og eða nýskráningar ber kostnað af þeim. Í þessu tilliti er dreifiveitu heimilt að nýta álestur sem er að hámarki 5 daga gamall. Dreifiveitur skulu leiðbeina notendum neysluveitna hvernig þeir geti gert upp afturvirk viðskipti um gjöld vegna neysluveitna og kaup á raforku eftir atvikum til að fækka afturvirkum notendaskiptum eins og hægt er.

Tilkynningar dreifiveitna við notendaskipti á neysluveitu til nýrra notanda sem ekki hafa valið sér sölufyrirtæki raforku og notanda sem eru í viðskiptum við fleiri en einn söluaðila raforku.

Í tilkynningu dreifiveitna um notendaskipti á neysluveitu skal notandi gefa dreifiveitu upplýsingar þannig að hægt sé að koma upplýsingum til hans um fyrirkomulag notendaskipta svo sem um nauðsyn

Þess að velja sér söluaðila, sé notandi ekki þegar í viðskiptum við valinn söluaðila skv. þessum leiðbeiningum og þann kostnað sem getur hlotist af því ekki sé valið söluþyrptæki innan settra tímamarka.

Ferli notendaskipta á neysluveitum hjá dreifiveitu skal að öllu jöfnu vera rafrænt. Ákveði dreifiveita að bjóða notendum upp á notendaskipti í gegnum síma eða á pappírsmáli, skal dreifiveita tryggja aðgang notenda að sömu upplýsingum, eins og gert er í rafræna ferlinu um möguleika notenda til að velja sér raforkusala og skal vali fylgt eftir með sannanlegum hætti.

Í sérstakri tilkynningu dreifiveitna til nýrra almennra notenda á ólíkum formum skulu upplýsingar vera bæði á íslensku og ensku til handa þeim notendum sem eru að fá tengda neysluveitu og hafa ekki valið sér raforkusala eða þeirra sem eru með fleiri en einn söluaðila. Efnislega skulu eftirfarandi efnisatriði koma fram sem varða val á raforkusala:

Tölvupóstur:

Dreifiveitur skulu senda nýjum viðskiptavinum sínum eftirfarandi skilaboð í tölvupósti:

„Ágæti viðskiptavinur, {Viðskiptavinur}

Kennitalan {kennitala} hefur verið skráð fyrir eftirfarandi rafmagnsmæli:

{Heimilisfang}

{póstnúmer} og {staður}

Kennitala mælistaðar: {dreifiveitusvæði}-{kennitala mælistaðar}

[Hægt](#) er að kaupa raforku af hvaða raforkusala sem er. Söluaðilaskipti eru framkvæmd án kostnaðar.

Hér má finna yfirlit yfir raforkusala á heimasíðu Orkustofnunar.

Nauðsynlegt er að þú gerir samning við raforkusala um kaup á rafmagni. Ef ekki er gerður samningur við raforkusala um kaup á rafmagni kemur til lokunar á afhendingu rafmagns eftir 38 daga frá því að viðskipti hófust við dreifiveituna, gegn lokunargjaldi.

Nánari upplýsingar gefur {dreifiveita}“

Smáskilaboð

Dreifiveitur skulu senda nýjum viðskiptavinum sínum eftirfarandi smáskilaboð í farsíma.

„{Viðskiptavinur}

Kt {kennitala} er skráð fyrir rafm.mæli

{Heimilisfang}

{póstnúmer} {staður}

Kennitala mælistaðar: {dreifiveitusvæði}-{kennitala mælistaðar}

[Hér er yfirlit yfir söluþyrptæki raforku](#)

Nauðsynlegt er að gera samning við raforkusala svo ekki komi til lokunar eftir 38 daga frá því að viðskipti hófust við dreifiveituna gegn lokunargjaldi.

Sölufyrirtæki raforku til bráðabirgða

Komi upp þær aðstæður að almennur notandi hefur ekki gert eða hefur framvísað gildum raforkusölusamning við sölufyrirtæki raforku innan sjö daga (að meðtöldum skráningardegi) frá því að hann skráði sig í viðskipti við dreifiveitu, ber dreifiveitu að þegar í stað að hefja lokunarferli neysluveitunnar og senda notanda neysluveitunnar viðvörðun um stöðvun raforkuafhendingar í samræmi við 3. mgr. 11. gr. reglugerðar nr. 1150/2019. Hafi viðskiptavinur dreifiveitu eða sölufyrirtæki raforku fyrir hans hönd ekki tilkynnt dreifiveitu um raforkusölusamning þeirra á milli að 30 dögum liðnum frá því að viðvörðunin var send til viðskiptavinarins, er dreifiveitu heimilt að stöðva raforkuafhendingu til viðkomandi viðskiptavinar 38 dögum eftir að hann hóf viðskipti við dreifiveituna með því að opna neysluveitu á sínu nafni. Dreifiveita fylgir að öðru leyti eftir lokunarferlinu í samræmi við lög, reglur og eigið verklag og skal því halda áfram lokunarferlinu þótt ekki takist að loka neysluveitu á tilsettum tíma.

Dreifiveita skal í lokunarferlinu hvetja viðskiptavin sinn að minnsta kosti tvisvar sinnum til að gera samning við sölufyrirtæki raforku svo sem með tilkynningunum sem sendar voru í upphafi viðskiptanna.

Dreifiveita skal senda sölufyrirtæki raforku til bráðabirgða upplýsingar um að sala raforku til bráðabirgða hefjist á tiltekna kennitölu mælistaðar um leið og það liggur fyrir að afhenda þarf raforku með þeim hætti. Nánar skal dreifiveita senda sölufyrirtæki raforku til bráðabirgða upplýsingar um raforkumælistað, veitunúmer og kennitölu til að sölufyrirtækið geti innheimt sölu á raforku til bráðabirgða en ekki aðrar upplýsingar sem dreifiveitur nota, svo sem til að vekja athygli á rétti neytenda til að velja sér raforkusala.

Sölufyrirtæki raforku til bráðabirgða útvegar almennum notanda raforku þar til afhending raforku samkvæmt gildum raforkusölusamningi hefst eða að neysluveitu hefur verið lokað vegna tómlætis hans.

Viðskiptavinir neysluveitna sem þiggja raforku frá sölufyrirtæki raforku til bráðabirgða er skyldugir til að greiða þann kostnað sem af því hlýst að þiggja raforku með þeim skilmálum sem sölufyrirtæki bjóða opinberlega sem sölufyrirtæki raforku til bráðabirgða.

Sölufyrirtækjum raforku til bráðabirgða ber að útvega nýjum almennum notendum neysluveitna sem ekki hafa gert raforkusölusamning, raforku til bráðabirgða í samræmi við birta verðskrá.

Ef að nýtt sölufyrirtæki raforku tekur við viðskiptum frá sölufyrirtæki til bráðabirgða, fer sú breyting á samningssambandi í samræmi við núgildandi verklag á raforkumarkaði.