Byte av elleverantör

Du kan byta elleverantör kostnadsfritt. Bytet ska genomföras inom tre veckor om inget annat avtalats. Se våra särskilda villkor.

Om du säger upp ett tidsbestämt elavtal med (helt eller delvis) fast pris innan bindnings- eller uppsägningstiden har löpt ut kan elleverantören ha rätt att debitera dig en avgift för brutet avtal. Avgiften ska vara skälig och får inte överstiga elleverantörens direkta ekonomiska förlust som orsakas av uppsägningen. Avgiften får endast tas ut om det tydligt framgår av avtalsvillkoren att den får tas ut och vad den omfattar. Se våra särskilda villkor.

Elleverantörens leveransskyldighet och mottagningsplikt

Elleverantören måste leverera el till dig tills du byter elleverantör eller slutar ta ut el.

Du har rätt att få information 90 till 60 dagar innan ett tidsbestämt avtal löper ut. Av informationen ska det framgå när ditt avtal upphör att gälla, vilken uppsägningstid som gäller och vilket avtal du kommer få om du inte säger upp det nuvarande avtalet. Se allmänna avtalsvillkor.

Din elleverantör är skyldig att ta emot och betala för den förnybara el som du producerar om du inte har ingått avtal med en annan elleverantör om att ta emot elen. Skattereduktion har utgått 1 januari 2026. Se sälj din el

Dynamiska elpriser

Du har rätt att få information om möjligheter, kostnader och risker med avtal med dynamiskt elpris innan du ingår ett sådant avtal. Se våra särskilda villkor.

Fakturering

Faktureringen ska baseras på din elförbrukning men om ditt nätföretag inte har dina förbrukningsuppgifter ska du faktureras baserat på en uppskattad förbrukning. Du har rätt att faktureras minst varje kvartal. Du ska kunna få din faktura i elektronisk form. Elleverantören får inte ta betalt för att skicka en faktura till dig. Se fakturor och betalningar

Betalningssätt

Elleverantören får ta ut en avgift för det betalningssätt som du har valt men avgiften får inte överstiga kostnaderna för användningen av betalningssättet.

Information om ändrade avtalsvillkor

Innan elleverantören ändrar dina avtalsvillkor i ett avtal som löper tills vidare ska du informeras om det i ett särskilt meddelande senast två månader innan de nya villkoren börjar gälla. Du ska också informeras om din rätt att säga upp avtalet. Om det är priset för elleveransen som ändras ska du få veta skälen till det. Se våra särskilda villkor.

Frågor om Visma Amili

Visma Amili är ett företag som hanterar påminnelser för obetalda fakturor. Om du har fått en påminnelse från Visma Amili, innebär det att vi inte har mottagit din betalning i tid och det är Visma du skall kontakta angående detta.
När en depositions krävs är det även Visma Amili som hanterar dessa.

Varför har jag fått en påminnelse från Visma Amili?

Om du har fått ett brev från Visma Amili, innebär det att vi inte har mottagit din betalning i tid. Brevet innehåller information om hur du kan betala din faktura och vad som händer om betalningen inte sker.

För att undvika ytterligare påminnelser eller inkassoåtgärder, vänligen betala fakturan så snart som möjligt. Du ska kontakta Visma direkt om du har några frågor kring fakturan från Visma.

Jag har redan betalat min faktura, varför har jag fått en påminnelse?

En vanlig orsak är att betalningen och påminnelsen har korsats i systemet, vilket innebär att påminnelsen skickades ut innan din betalning registrerades hos oss.

För att säkerställa att din betalning till oss har registrerats korrekt, vänligen logga in på **Mina Sidor.**

Logga in på Mitt Ärende eller kontakta Visma via telefon för att få information om din kvarstående skuld.

Hur kontaktar jag Visma Amili?
Du kan logga in på Mitt Ärende eller genom att ringa Visma Amili kundservice på 0771-232 405

Vad händer om jag inte betalar påminnelsen hos Visma Amili?

Om du fortfarande inte betalar när du fått en påminnelsefaktura skickas det ut inkassokrav och en s.k. uppmaning. Med detta utskick tillkommer en kostnad för inkassokrav, förutom den befintliga skulden. Efter detta har du 15 dagar på dig att betala skulden till Visma eller komma med invändningar.

Om betalningen fortfarande inte har kommit in informeras du om att din el eller fjärrvärme kan komma att stängas av. Vi skickar också med en uppmaning med mottagningsbevis och ett brev till socialnämnden när avstängningen inte avser företag. För att undvika nästa steg måste du skriva under och skicka tillbaka mottagarbeviset.

Om mottagarbeviset inte skickas in anlitas en delgivningsman som personligen överlämnar informationen till dig. Om detta inte lyckas kan en s.k. spikning eller kungörelse förekomma. Med detta menas att informationen lämnas vid ditt hem eller att meddelandet offentliggörs.

El och fjärrvärme kommer tillbaka när skulden är betald. Förutom själva skulden tillkommer det även kostnader för arbetet. I vissa fall kan vi begära in säkerhet eller en depositionskostnad.

Du kan även kontakta Visma Amilis kundservice på 0771-232 405.

Uppgifter i elavtalet

Du har rätt att ta del av följande avtalsvillkor innan avtalet ingås eller bekräftas. Detta gäller även om avtalet ingås genom en mellanhand.

- elleverantörens namn, adress, telefonnummer och webbplats,
- när avtalet träffas och vid vilken tidpunkt elleverantören planerar att påbörja leveranserna,
- den tid som avtalet löper på eller om det löper tills vidare,
- vilka tjänster som avtalet omfattar,
- elleverantörens åtagande,

- villkoren för fakturering och betalning,
- vad som gäller i fråga om förlängning av ett avtal som löper under en viss tid,
- villkoren för uppsägning av avtalet och om avtalet kan sägas upp avgiftsfritt,
- hur ersättningen beräknas vid uppsägning i förtid av ett avtal som löper under viss tid,
- villkoren för ersättning om elleverantören inte uppfyller sitt åtagande enligt avtalet,
- var det finns information om elleverantörens priser, övriga tjänster och villkor, se vår hemsida
- samt om konsumenträttigheter, se konsumenträtt på vår hemsida
- hur tvistlösning utanför domstol inleds se konsumenträtt på vår hemsida

Aggregeringstjänster m.m.

Du ska, oberoende av ditt avtal med en elleverantör och utan dennes godkännande, kunna köpa och sälja andra eltjänster än elleverans.

Elleverantören får inte ta ut oskäliga avgifter eller ställa oskäliga krav för att du har ett avtal om en aggregeringstjänst. Elleverantören ska på begäran lämna uppgifter om din historiska elförbrukning till ett företag som du utser.

Uppgifter om faktisk och historisk förbrukning

Du ska utan kostnad få uppgifter om din elförbrukning via elleverantörens webbplats som kräver din inloggning eller applikation som kräver din inloggning. Se Mina sidor

Du ska också utan kostnad få uppgifter om historisk elförbrukning från elleverantören. Uppgifterna ska omfatta din elförbrukning från de föregående tre åren.

Om du inte har en mätare som kan fjärravläsas ska du få uppgift om din elförbrukning från elleverantören minst var sjätte månad. Uppgifterna ska dock lämnas var tredje månad om du begär det eller har valt elektronisk fakturering. Se Mina sidor