

Vejledning

15-12-2014

s2014-344-d2014

Dansk Energi
Rosenørns Allé 9
1970 Frederiksberg C.
Tlf: 35 300 400



Vejledning om nedtagning og opbevaring af ikke-fjernaflæste målere





INDHOLDSFORTEGNELSE:

Indholdsfortegnelse:

Forord	3
Definitioner	4
1. Nedtagning af måler	5
1.1 Varsling samt kundens tilstedeværelse ved udskiftning	5
1.2 Dokumentation	5
1.3 Afvigelse mellem plausibelt forbrug og målerstand	6
1.4 Beskadiget måler	6
1.5 Hvis kunden ikke accepterer målerstand	6
2. Opbevaring	6
2.1 Hvis kunden har rejst indsigelser	7
2.2 Afvigelse mellem plausibelt forbrug og målerstand	7
2.3 Beskadiget måler	8
3. Håndtering af nedtagen måler	8
4. Målere hvorom der ikke er en tvist eller grund til at forvente en tvist	8
Bilag 1	9

Forord

Vejledning om udskiftning og opbevaring af målere omhandler de situationer, hvor et netselskab skal ud og nedtage en ikke fjernaflæst måler hos en kunde, fordi kunden skal have sat en ny måler op på forbrugsstedet.

I medfør af den udstedte bekendtgørelse nr. 1358 af 3. december 2013 om fjernaflæste elmålere og måling af elektricitet i slutforbruget vil der ske en omfattende udskiftning af målere hos forbrugerne frem til 2020.

Vejledningen skal ses som en "best practice" for selskabernes nedtagning af målere i forbindelse med målerudskiftning af ikke fjernaflæste målere.

Vejledningen sætter således nogle retningslinjer op for, hvordan netselskabet bør agere i situationer, hvor en måler nedtages og udskiftes, herunder hvordan netselskabet efterfølgende bør håndtere den nedtagne måler.

Bemærk

Dansk Energi anbefaler netselskaberne som minimum at følge nærværende retningslinjer for nedtagning og opbevaring af målere.

Netselskaberne står således bedst i en eventuel tvist, såfremt de angivne retningslinjer følges. Dette både for at kunder behandles sobert og ensartet og for at sikre, at netselskabet ikke skal lide retstab på grund af mangler ved nedtagning og håndtering af måler.

En for tidlig bortskaffelse af en elmåler under en verserende tvist er af Ankenævnet på Energiområdet blevet tillagt den virkning, at netselskabets forbrugsberegninger ikke kunne anvendes og derfor blev forkastet som værende ukorrekte¹.

I de tilfælde, hvor en angiven anbefaling er begrundet i Ankenævnets praksis eller i en udtalelse fra Forbrugerombudsmanden, fremgår dette af en note.

¹ Jf. fx Energiankenævnets afgørelse 4/1920-0101-0830 fra 8. juli 2011.

Definitioner

Plausibelt forbrug: Det interval, som netselskabet forventer, at kundens forbrug, siden sidste måleraflæsning, ligger inden for. Det anbefales, at der tages udgangspunkt i tabel 5 om plausibelt forbrug for årsaflyste kunder i Energinet.dk's forskrift D1 om afregningsmåling jf. bilag 1 til denne vejledning.

Målernummer: Det unikke nummer på kundens måler.

Målerstand: Det kWh-tal, der kan aflæses på måleren.

Processuel skadevirkning: Den retsvirkning, der indtræder, når en part fx undlader at fremlægge dokumentation og derved afskærer sig fra at varetage sine interesser. Den processuelle skadevirkning indebærer, at partens undladelse, af afgørelsesinstansen, kan fortolkes på den måde, der er mest fordelagtig for modparten, fx ved at lægge modpartens forklaring til grund, når sagen skal afgøres.

1. Nedtagning af måler

1.1 Varsling samt kundens tilstedeværelse ved udskiftning

Netselskabet bør altid i god tid forinden varsle kunden om det planlagte udskiftningstidspunkt. Dette giver kunden mulighed for at være til stede ved udskiftningen.

I de tilfælde, hvor kunden ikke har været til stede ved udskiftningen, bør kunden som minimum orienteres om, at udskiftning af en måler er sket, samt orienteres om målerstanden på den nedtagne samt på den opsatte måler². Endvidere bør kunden orienteres om, at målerstand på nedtagen og opsat måler er fotodokumenteret jf. nedenfor under pkt. 1.2.

Denne orientering af kunden bør af montøren lægges i postkassen tilhørende den pågældende adresse, inden adressen forlades.

1.2 Dokumentation

Netselskabets montør bør, ud over skriftlig registrering, herunder elektronisk, af målernummer og målerstand, tage et foto af målerstanden ved nedtagning. Fotos bør tages på en sådan måde, at både målernummer, målerstand og ubrudte plomber fremgår af fotodokumentationen samt dato.

Før nedtagning af måler bør det plausible forbrug på måleren sammenholdes med den aktuelle målerstand. Netselskabets montør skal således ved nedtagning være i besiddelse af netselskabets oplysninger om det plausible forbrug på måleren.

Når den nye måler er monteret, bør montøren på tilsvarende vis tage et foto af den nye måler. Fotoet bør tages på en sådan måde, at både målernummer og målerstand fremgår af fotodokumentationen.

1.3 Afvigelse mellem plausibelt forbrug og målerstand

² Ankenævnet på Energiområdet har, vedrørende nedtagning af måler uden kundens tilstedeværelse, udtalt (j.nr. 4/1920-0101-0046): ”I et sådant tilfælde bør kunden som minimum ved nedtagningen orienteres om, at nedtagning af en måler er sket, og kunden bør orienteres om målerstanden på den nedtagne måler og den nye måler. Endvidere bør selskabet sikre sig et objektive bevis for målerstanden ved nedtagningen, fx ved foto, inden elmåleren efterfølgende bortskaffes.”. Fremgangsmåden er endvidere slået fast i Dansk Energis vejledning ”God adfærd i elforsyningen” fra 2008, s. 13.

Hvis der viser sig at være uoverensstemmelse mellem det plausible forbrug og den aktuelle målerstand, bør netselskabets montør foretage en mærkning og registrering af den nedtagne måler og aflevere den til netselskabet.

Endvidere bør nedtagningstidspunkt samt navn på montør noteres.

1.4 Beskadiget måler

Såfremt det viser sig, at en måler, der skal nedtages, er beskadiget eller der på anden måde viser sig at være uregelmæssigheder ved måleren, bør montøren sikre sig tilstrækkelig fotodokumentation for beskadigelserne eller uregelmæssighederne. Foto bør tages på en sådan måde, at målernummer fremgår af dokumentationen.

Endvidere bør nedtagningstidspunkt samt navn på montør noteres.

Netselskabets montør bør foretage en mærkning og registrering af den nedtagne måler og aflevere den til netselskabet.

1.5 Hvis kunden ikke accepterer målerstanden

Såfremt en kunde er af den opfattelse, at måleren har målt forkert og derfor ikke kan acceptere målerstandens visning ved nedtagning på forbrugsstedet og/eller såfremt der på tidspunktet for nedtagning er rejst indsigelser fra kunden vedrørende forbruget på den nedtagne måler, bør montøren foretage en mærkning og registrering af den nedtagne måler og aflevere den til netselskabet.

Endvidere bør nedtagningstidspunkt samt navn på montør noteres.

2. Opbevaring af afmærket, registreret måler

2.1 Hvis kunden har rejst indsigelse

Såfremt der er rejst indsigelser, og/eller der verserer en klagesag vedrørende kundens forbrug på den måler, der skal nedtages, bør netselskabet opbevare den nedtagne måler, indtil sagen er endeligt afsluttet, herunder eventuelt ved domstolene³.

2.2 Afvigelse mellem plausibelt forbrug og målerstand

Såfremt der i medfør af afsnit 1.3 oven for er en uoverensstemmelse mellem det plausible forbrug og målerstanden, bør netselskabet efter omstændighederne tage initiativ til at udrede uoverensstemmelsen.

Netselskabet bør opbevare den nedtagne måler, indtil der har fundet en udredning sted og kunden, ved betaling af regning, har accepteret forbrugets størrelse baseret på den foretagne udredning.

Såfremt der rejses indsigelser mod forbrugets størrelse, bør netselskabet opbevare den nedtagne måler, indtil sagen er endeligt afsluttet, herunder eventuelt ved domstolene, jf. afsnit 2.1 oven for.

2.3 Beskadiget måler

Såfremt måleren, jævnfør afsnit 1.4 oven for, er beskadiget eller der på anden måde er uregelmæssigheder ved den nedtagne måler, bør netselskabet tage initiativ til at udrede, hvorvidt målerens fysiske beskaffenhed kan have påvirket målerens udvisende.

Netselskabet bør opbevare den nedtagne måler, indtil der har fundet en udredning sted og kunden, ved betaling af regning, har accepteret forbrugets størrelse baseret på den foretagne udredning.

Såfremt der rejses indsigelser mod forbrugets størrelse, bør netselskabet opbevare den nedtagne måler, indtil sagen er endeligt afsluttet, herunder eventuelt ved domstolene, jf. afsnit 2.1 oven for.

³ Forbrugerombudsmanden har i 2009 over for et selskab indskærpet, at elmålere, i sager hvor der fra kundens side rejses indsigelser mod målerens udvisende eller hvor der må forudses en mulig indsigelse, skal opbevares indtil sagen er endeligt afgjort, herunder eventuelt ved domstolene.

3. Håndtering af nedtagen måler

Netselskabet bør sikre, at målere, der er afmærket af montøren ved nedtagning på grund af

- afvigelse mellem plausibelt forbrug og målerstand, jf. afsnit 1.3,
- målerens fysiske beskaffenhed, jf. afsnit 1.4, eller
- kundens manglende accept af målerstand, jf. afsnit 1.5,

behandles forsvarligt fra nedtagning og frem til det sted hvor måleren skal opbevares.

Netselskabet bør sikre, at den afmærkede måler opbevares på en sådan måde, at måleren ikke lider skade under opbevaringen og desuden opbevares på en sådan måde, at den er forsvarligt sikret mod adgang for uvedkommende.

4. Målere hvorom der ikke er en tvist eller grund til at forvente en tvist.

I de tilfælde hvor der ikke, efter ovenstående retningslinjer, er særlig anledning til at afmærke og opbevare en nedtagen måler, vil det, hvis der alligevel - inden forældelsesfristens udløb - skulle opstå en efterfølgende tvist om målerens udvisende, efter omstændighederne kunne blive tillagt processuel skadevirkning for netselskabet, at det ikke er muligt at verificere målerens nøjagtighed.

Dansk Energi skal derfor anbefale, såfremt der opstår en tvist med en kunde vedrørende en nedtagen måler, som netselskabet ikke har opbevaret og ikke efter ovenstående retningslinjer *burde* opbevare, at netselskabet konstruktivt vurderer muligheden for at afslutte sagen ved et forlig med kunden, således at afregning af kunden eksempelvis sker på baggrund af kundens forbrug målt på den nye måler i en periode evt. i kombination med et typisk årsforbrug for en tilsvarende husstand eller andre konkrete forhold af betydning for sagen samt i øvrigt under hensyn til Ankenævnets praksis på området.

Bilag 1.

Tabel 5 i Energinet.dk's forskrift D1: Afregningsmåling. Plausibelt forbrug for årsaflyste kunder

Seneste forbrug = x (kWh/år)	Plausibelt forbrug (kWh/år) som funktion af seneste forbrug (x)
0 - 2000	$1,25x + 1000 / x - 1000$
2000 – 4000	$1,4x + 700 / 0,7x - 400$
4000 - 10000	$1,3x + 1100 / 0,75x - 600$
> 10000	$1,25x + 1600 / 0,8x - 1100$