



## Energiklagenemnda

---

### Energiklagenemndas avgjørelse 17. oktober 2023

**Sak:** 2023/448

**Klager:** A

**Klagemotpart:** Elvia AS

**Saken gjelder:** *Saken gjelder klage over vedtak fattet av Reguleringsmyndigheten for energi (RME) datert 21. februar 2023 i uenighetssak mellom A og Elvia AS om behandling av spenningskvalitetsklage og plikt til å informere om årsaken til strømbrydd. I vedtaket slo RME fast at Elvia AS sin behandling av klage om spenningskvalitet i seg selv ikke var brydd på forskrift om leveringskvalitet i kraftsystemet av 30. november 2004 nr. 1557 (heretter «leveringskvalitetsforskriften») § 2-6 i behandlingen av klage på spenningskvalitet, men det utgjorde likevel et brydd på bestemmelsen ved at Elvia AS ikke informerte om klageadgang til RME. RME fant videre at Elvia AS hadde overholdt leveringskvalitetsforskriften § 2-5a ved at de hadde gitt tilstrekkelig informasjon om årsaken til strømbrydd 13. september 2021 og 13. januar 2022, men at de hadde brytt bestemmelsen i § 2-5a ved å la det gå for lang tid før klager fikk informasjon om et strømbrydd 3. mars 2022. Energiklagenemnda fant at Elvia AS hadde brytt leveringskvalitetsforskriften § 2-5 andre ledd da det ikke ble utført nødvendige målinger og utredninger i forbindelse med klagers henvendelser om fluktuasjoner i etterkant av strømbrydd 13. januar 2022. RMEs vedtak ble opprettholdt på de øvrige punktene.*

**Energiklagenemndas medlemmer:** Edna Grepperud, Helle Grønli og Morten Sundt.

### 1 Sakens bakgrunn

- (1) A (heretter «klager») kontaktet Reguleringsmyndigheten for energi (heretter «RME») i e-post 2. april 2022 med spørsmål om hjelp til å fremskaffe informasjon fra nettselskapet Elvia AS (heretter «klagemotparten») i sak om leveringskvalitet av elektrisitet til hans bolig.
- (2) Bakgrunnen for henvendelsen var at klager hadde opplevde tre strømbrydd i perioden september 2021 til mars 2022. Det første avbryddet fant sted 13. september 2021, det andre 13. januar 2022 og det tredje 3. mars 2022. Klager henvendte seg til klagemotparten etter det første strømbryddet 13. september 2021 og hadde omfattende korrespondanse med klagemotparten frem til november 2021. Klager hevdet at feil i strømmettet hadde ført til skade på hans varmekabler, og at det hadde vært spenningsfluktuasjoner i klagers bolig over tid. Klagemotparten opplyste klager om at

**Postadresse:**

Postboks 511 Sentrum  
5805 Bergen

**Besøksadresse:**

Zander Kaaes gate 7  
5015 Bergen

Telefon: +47 55 19 30 00 post@knse.no

det hadde vært feil på en fase, og at denne var blitt skiftet. Det ble for øvrig vist til at det ikke ble registrert noen overspenningsalarmer, utover den 13. september 2021, på klagers målerlogg.

- (3) Etter det andre strømbryddet den 13. januar 2022 tok klager igjen kontakt med klagemotparten. Det var på nytt omfattende korrespondanse mellom partene i en periode frem til november 2022. Klager beskrev at varmekabler i boligen var blitt defekte og at det hadde oppstått spenningsfluktuasjoner i boligen i etterkant av strømbryddet.
- (4) Klagemotparten hevdet på sin side at strømbryddet 13. januar 2022 skyldtes en kranbil som kom bort i luftstrekket, noe som medførte at sikringen for den aktuelle kursen gikk.
- (5) Den 3. mars 2022 oppstod det tredje strømbryddet. Klager etterspurte årsaken til det aktuelle strømbryddet. Klager viste til at deres elektriske anlegg var sjekket av elektriker, og at dette skulle være av god kvalitet.
- (6) Klagemotparten svarte 10. mars 2022 at hendelsen skulle undersøkes, og at de skulle komme tilbake med mer informasjon så snart denne var innhentet. Tross flere purringer fra både klager og RME, ble klager ikke gitt informasjon om årsaken til bryddet før 4. oktober 2022. Klagemotpart viste da til at bryddet skyldes en kabelfeil.
- (7) Saken ble brakt inn for RME den 2. april 2022, som en uenighetssak knyttet til spørsmål om klagemotpartens informasjonsplikt ved avbrydd og spørsmål om leveringskvalitet. RME sendte forhåndsvarsel i saken 25. november. Klager inngav merknader til forhåndsvarselet 18. desember 2022.
- (8) RME fattet følgende vedtak i saken den 21. februar 2023:
  1. *«Elvia AS har overholdt forskrift om leveringskvalitet i kraftsystemet § 2-5 første ledd om behandling av spenningskvalitetsklage i september 2021 der årsaken til klagen var åpenbar.*
  2. *Elvia AS har overholdt forskrift om leveringskvalitet i kraftsystemet § 2-5a andre ledd om behandling av saker der en kunde er misfornøyd med ett avbrydd. Dette gjelder for avbryddene til kundens bolig 13. september 2021 og 13. januar 2022.*
  3. *Elvia AS har ikke overholdt frist for å gi informasjon til kunden der en kunde er misfornøyd med ett avbrydd, etter forskrift om leveringskvalitet i kraftsystemet § 2-5a. Dette gjelder for avbryddet til kundens bolig 3. mars 2022.*
  4. *Elvia AS har ikke overholdt forskrift om leveringskvalitet i kraftsystemet § 2-6 om å gi kunden informasjon om klageadgang til RME.»*
- (9) RME påla klagemotparten følgende pålegg for å gjenopprette ulovlig tilstand:
  1. *«Elvia AS må gå gjennom egne rutiner for behandling av saker der en kunde er misfornøyd med leveringspåliteligheten og vurdere om rutinene må endres. Dette inkluderer informasjon om klageadgang til RME. Elvia må informere RME innen 28. mars 2023 om hvilke endringer dere eventuelt har gjort og hvordan dere vil sikre at rutinene blir fulgt i fremtidige saker.»*

- (10) Klager påklaget vedtaket 10. mars 2023. Klager presenterte nye opplysninger om at han også var berørt av strømbrudd natt til 27. februar 2023 med skadet varmekabel som resultat. RME har ikke behandlet dette avbruddet ettersom opplysningen ble fremsatt etter at vedtaket i saken var truffet.
- (11) RME vurderte klagen, men konkluderte med at det ikke var fremkommet nye opplysninger som ga grunnlag for å endre eller oppheve vedtaket, jf. lov om behandlingssåten i forvaltningssaker av 10. februar 1967 (forvaltningsloven) § 33. Klagen og sakens dokumenter ble oversendt Energiklagenemnda ved RMEs innstilling den 16. juni 2023.
- (12) Klager og klagemotpart har i brev datert 23. juni 2023 fått informasjon om saksgangen for Energiklagenemnda og frist til å inngi kommentarer til RMEs innstilling i saken eller andre merknader.
- (13) Klager sendte inn merknader til RMEs innstilling den 7. august 2023. Klagemotparten hadde ingen merknader til RMEs innstilling til Energiklagenemnda.
- (14) Energiklagenemnda avholdt nemndsmøte i saken 10. oktober 2023.

## **2 Reguleringsmyndigheten for energis vedtak**

- (15) I vedtaket redegjør RME innledningsvis for sakens rettslige spørsmål, hvilke bestemmelser i forskrift om leveringskvalitet i kraftsystemet av 30. november 2004 nr. 1557 (heretter «leveringskvalitetsforskriften») som er relevante for saken, i tillegg til å presisere at erstatningsrettslige spørsmål ikke faller inn under RMEs myndighetsområde.
- (16) Videre gir RME en oversikt over klagers kommentarer til forhåndsvarselet. Deretter gis en grundig beskrivelse av sakens hendelsesforløp i periodene 13. september 2021 til 16. november 2021 og 16. januar 2022 til 4. oktober 2022.
- (17) I selve vurderingen av saken reiser RME først spørsmål ved om leveringskvalitetsforskriften § 2-5a er brutt gjennom klagemotpartens behandling av avbruddene 13. september 2021, 13. januar 2022 og 3. mars 2022. RME viser til at klager gjennomgående er misfornøyd med klagemotpartens informasjon vedrørende de tilbakevendende strømbruddene.
- (18) Hva gjelder avbruddet 13. september 2021, peker RME på at klagemotparten har informert om årsaken til fasefeilen, samt oversendt data fra klagers AMS-måler for den aktuelle dato. Informasjonen om årsaken til avbruddet 13. september 2021, blir ifølge RME gitt klager én måned etter klagers skriftlige henvendelse. RME finner derfor ikke at klagemotparten har brutt leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd gjennom saksbehandlingen i forbindelse med dette avbruddet.
- (19) I forbindelse med avbruddet 13. januar 2022, viser RME til at klagemotparten 11 dager etter klagers henvendelse ga en beskrivelse av avbruddet som fant sted og årsaken til dette. Det pekes på at klagemotparten også oversendte et utdrag fra loggen til AMS-måleren for den aktuelle dato. RME finner dette tilstrekkelig til at klagemotparten overholdt leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd også for dette avbruddet.

- (20) Hva gjelder avbruddet 3. mars 2022, viser RME til at klagemotparten seks dager etter klagers henvendelse om avbruddet, svarte at de skulle komme tilbake til årsaken. Klagemotparten fulgte imidlertid først opp henvendelsen 4. oktober 2022 etter at RME purret på dem. Følgelig gikk det syv måneder før klagemotparten gjenopptok kontakten med klager. I følge RME handlet klagemotparten i strid med leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd ved sin behandling av avbruddet den 3. mars 2022. RME legger til grunn at klagemotpartens sene svar er et klart brudd på fristen på fire måneder, jf. § 2-5a andre, jf. fjerde ledd.
- (21) RME presiserer i forlengelsen av dette at de forstår saken slik at klager har spurt klagemotparten om informasjon om enkeltavbrudd, slik at kravene til utredning som gjelder ved klage på gjentakende brudd, ikke kommer til anvendelse, jf. forskriften § 2-5a tredje ledd.
- (22) RME går deretter over til å vurdere om forskriften § 4-2 er brutt. RME viser til at spenningskvalitetsmålingene skal gjennomføres i høyspenningsnettet og dermed er lite egnet til å avdekke lokale forhold i lavspenningsnettet. RME peker imidlertid på at klagemotparten har informert kunden om de spenningskvalitetsmålinger som AMS-måleren gjorde. Klagemotparten har etter RMEs syn derfor ikke brutt § 4-2 ved sin behandling av noen av avbruddene.
- (23) I vedtaket sees det deretter hen til om forskriften § 2-5 er brutt gjennom klagemotpartens behandling av avbruddene.
- (24) For avbruddet 13. september 2021 viser RME til at klagemotparten avdekket en fasefeil 14. september 2021, og at feilen ble utbedret samme dag i tråd med § 2-5 første ledd. Fluktuasjonene forsvant da fasefeilen ble utbedret, og derfor mener RME at leveringskvalitetsforskriften § 2-5 andre ledd, som stiller krav til måling og utredning av spenningskvaliteten når årsaken til henvendelsen ikke er åpenbar, heller ikke kommer til anvendelse i saken.
- (25) Hva gjelder avbruddet 13. januar 2022 er RME også av den oppfatning at det ikke var nødvendig å utføre spenningskvalitetsmålinger. Dette fordi RME mener klager klagde på avbruddet og ikke på selve spenningskvaliteten. RME viser også til forskriften § 4-3 om dokumentasjon av målerresultater og målenøyaktighet ikke gjelder i denne saken, ettersom det ikke er krav om at AMS-måleren skal utføre målinger av spenningskvalitet.
- (26) RME behandler deretter klagers anførsel om at klagemotparten burde opplyst om klageadgang til RME, og ikke bare informert om Elklogenemnda. RME finner at klagemotparten har brutt forskriften § 2-6 andre ledd om å informere kunden om klageadgang til RME.
- (27) Avslutningsvis informerer RME om at de ikke har myndighet til å ta stilling til hvorvidt klagemotpartens vedlikeholdsplikt etter forskrift av 13. desember 2006 nr. 1462 om endring i forskrift om produksjon, omforming, overføring, omsetning, fordeling og bruk av energi m.m. (heretter "energilovforskriften") § 3-5 bokstav a, er overholdt av klagemotparten. Det er Norges vassdrag- og energidirektorat som har kompetanse etter denne bestemmelsen.

- (28) Endelig varsler RME at de vil fatte vedtak om tvangsmulkt overfor klagemotparten dersom denne ikke etterlever pålegg om retting på de punktene det er konstatert brudd med leveringskvalitetsforskriftens bestemmelser.

### **3 Partenes anførsler**

#### **3.1 Klagers anførsler**

- (29) Klager har i det vesentlige anført:
- (30) Klagemotparten har gjennom sin behandling av klagers henvendelser vedrørende fluktasjonene og avbruddene handlet i strid med leveringskvalitetsforskriften §§ 2-5, 2-5a, 2-6 og 4-2. Nærmere bestemt anføres det at klagemotparten ikke har oppfylt bestemmelsenes krav til utredning, måling av spenningskvalitet og informasjon om leveringskvaliteten.
- (31) Klagemotparten har heller ikke overholdt sin vedlikeholdsplikt etter energilovforskriften § 3-5.
- (32) For øvrig anfører klager at visse faktiske forhold ikke er korrekt fremstilt fra klagemotpartens side. Klagemotparten har ikke belegg for å hevde at avbruddet 13. januar 2022 skyldtes en kranbil som kom bort i luftstrekket. Det pekes på at det ikke finnes noe annet bevis enn at naboen observerte en kranbil i området den aktuelle dagen.
- (33) Klagemotparten sin opplysning om at klager fikk oversendt relevant informasjon om spenningskvalitet vedrørende avbruddet 13. september 2021, er ikke korrekt. Klager har ifølge ham selv bare mottatt målerlogg for 13. september 2021, selv om han ønsket innsyn i perioden 1. januar 2021 til 1. mai 2021.
- (34) Klagemotparten sin oppfatning om at klagers henvendelser har blitt behandlet som spørsmål om leveringspålitelighet, og ikke spenningskvalitet, er ikke forenlig med klagers kommunikasjon med klagemotparten. Klager hevder å ha presisert flere ganger at henvendelsene nettopp gjelder klage på spenningskvaliteten.

#### **3.2 Klagemotpartens anførsler**

- (35) Klagemotparten har i det vesentlige anført:
- (36) Klager har mottatt tilfredsstillende informasjon om avbruddene 13. september 2021 og 13. januar 2021. Klager fikk beskrevet hendelsesforløpet fra avbruddet oppstod til forsyningen ble gjenopprettet, og det ble lagt ved tilhørende spenningsparametere for klager med relevante forklaringer. Klagemotparten innrømmer at det har skjedd en informasjonssvikt etter avbruddet 3. mars 2022.
- (37) Hendelsene 13. september 2021 og 13. januar 2022 skjedde i forbindelse med avbrudd, noe som medførte at disse ikke ble ansett som spenningskvalitetssaker. Dette medførte at det heller ikke ble foretatt spenningskvalitetsmålinger i klagers tilknytningspunkt. Klager har likevel mottatt hendelseslogg fra AMS-måleren med hendelser som knytter seg til spenningen.

### **4 Reguleringsmyndigheten for energis innstilling**

- (38) RME opprettholder vedtakets begrunnelse og konklusjon i innstillingen datert 16. juni 2023. RME viser til at klagers nye opplysning om at han var berørt av et nytt avbrudd

natt til 27. februar 2023, skjedde etter vedtaket var fattet og følgelig ikke får innvirkning på dette.

## 5 Energiklagenemndas vurdering

- (39) Saken gjelder uenighet mellom A og Elvia AS om nettselskapets behandling av sak om leveringskvalitet.
- (40) Innledningsvis bemerkes det at Energiklagenemnda behandler klager over enkeltvedtak truffet av RME med hjemmel i energiloven og naturgassloven, jf. forskrift av 24. oktober 2019 nr. 1420 om Energiklagenemnda § 1. Energiklagenemnda tar derfor heller ikke stilling til anførsler om privatrettslig erstatning som følge av skade på klagers bolig. Spørsmål om erstatning kan eventuelt bringes inn til Elklagenemnda.
- (41) Klagen gjelder klagers misnøye med klagemotpartens behandling av hans henvendelser knyttet til spenningskvaliteten til boligen hans. Klager har hatt dialog med klagemotparten i to perioder. Den første var fra 13. september 2021 til 16. november 2021, og gjaldt et strømauvarudd den 13. september 2021. Den andre perioden var fra 16. januar 2022 til 4. oktober 2022 og gjaldt to avbrudd, henholdsvis den 13. januar og den 3. mars 2022. Klager anfører at henvendelsene til klagemotparten både omhandlet spenningskvaliteten og leveringspåliteligheten.
- (42) Leveringskvalitetsforskriften § 2-5 og § 2-5a oppstiller krav til nettselskapenes saksbehandling ved misnøye med henholdsvis spenningskvalitet og leveringspålitelighet. Leveringskvalitetsforskriften § 2-5 første til tredje ledd lyder:

*«Henvendelser fra nettkunder om misnøye med spenningskvalitet skal rettes til det nettselskapet kunden er tilknyttet. Åpenbare årsaker til brudd på bestemmelsene i denne forskriften, skal utbedres uten ugrunnet opphold, jf. § 2-1.*

*Nettselskapet skal ved henvendelser der det ikke er en åpenbar årsak, utføre nødvendige målinger og utredninger. Nettselskapet kan i slike tilfeller kreve at kunden skriftlig beskriver forholdene som har ført til misnøyen. Målinger som utføres, skal som minimum ha én ukes varighet og skal så langt som mulig reflektere tilsvarende driftsforhold som henvendelsen refererer til.*

*Nettselskapet skal så snart som mulig og senest innen én måned, oversende nettkunden en foreløpig vurdering og fremdriftsplan.»*

- (43) Leveringskvalitetsforskriften § 2-5a første til fjerde ledd lyder:

*«Henvendelser fra nettkunder om misnøye med leveringspålitelighet eller varsling fra nettselskap skal rettes til det nettselskapet kunden er tilknyttet.*

*Nettselskapet skal ved henvendelser der misnøyen skyldes engangstilfelle, informere om sannsynlig årsak og andre relevante forhold.*

*Nettselskapet skal ved henvendelser der misnøyen skyldes gjentakende hendelser, utføre nødvendige utredninger. Nettselskapet kan i slike tilfeller kreve at kunden skriftlig beskriver forholdene som har ført til misnøyen.*

*Nettselskapet skal så snart som mulig og senest innen fire måneder, gi nettkunden en vurdering av forholdene og eventuelle tiltak for å redusere omfang og konsekvenser.»*

*Avbruddet 13. september 2021*

- (44) Når det gjelder avbruddet 13. september 2021, legger Energiklagenemnda til grunn at klager både påklaget spenningskvaliteten i tiden forut for avbruddet, i tillegg til leveringspålitelighet knyttet til det konkrete avbruddet som fant sted 13. september 2021. Energiklagenemnda viser her til klagers beskrivelse av fluktuasjoner i flere rom i tiden før avbruddet.
- (45) Energiklagenemnda vil først vurdere om klagemotparten har oppfylt saksbehandlingsvilkårene i leveringskvalitetsforskriften § 2-5 om spenningskvalitet. Etter § 2-5 første ledd skal åpenbare årsaker til brudd på bestemmelsene i forskriften utbedres uten ugrunnet opphold. Dersom henvendelsen ikke gjelder en åpenbar årsak, skal nødvendige målinger og utredninger utføres.
- (46) Klagemotparten avdekket en feil i en fase i luftnettet som ble rettet 14. september 2021, noe som førte til at fluktuasjonene i klagers bolig forsvant. Ettersom fluktuasjonene opphørte med utbedringen, er det Energiklagenemndas syn at leveringskvalitetsforskriften § 2-5 ikke påla klagemotparten å foreta ytterligere målinger og utredninger for å kartlegge spenningskvaliteten.
- (47) Leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd pålegger nettselskapene en plikt til å informere om sannsynlig årsak og andre relevante forhold i tilfeller hvor kundens henvendelse knyttet til leveringspålitelighet skyldes et engangstilfelle. Dersom henvendelsen imidlertid gjelder misnøye grunnet gjentakende hendelser, har klagemotparten plikt til å utføre nødvendige utredninger, jf. § 2-5a tredje ledd.
- (48) I Veileder til leveringskvalitetsforskriften nr. 7/2018 s. 12 uttales at med gjentakende hendelser menes «*saker der det er to eller flere avbrudd som har ført til misnøyen*». På tidspunktet for avbruddet den 13. september 2021 var det kun meldt inn et avbrudd til klagemotparten, og det var følgelig ikke tale om gjentakende avbrudd på dette tidspunktet.
- (49) Energiklagenemnda slutter seg til RMEs vurdering knyttet til leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd. Klagemotparten informerte klager om årsaken til fasefeilen, og sendte over data fra klagers AMS-måler for den aktuelle datoen. Informasjonen om årsaken til avbruddet 13. september 2021 ble gitt klager én måned etter klagers skriftlige henvendelse. Energiklagenemnda finner derfor ikke at klagemotparten har brutt leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd gjennom saksbehandlingen i forbindelse med dette avbruddet.
- (50) Energiklagenemnda finner etter dette at klagemotparten overholdt bestemmelsene i både leveringskvalitetsforskriften §§ 2-5 og 2-5a i forbindelse med avbruddet i september 2021.
- (51) Med hensyn til spørsmål om klagemotparten har oppfylt sine plikter etter leveringskvalitetsforskriften § 4-2 er Energiklagenemnda også her enig med RME i at spenningskvalitetsmålingene skal gjennomføres i høyspenningsanlegg og dermed er lite egnet til å avdekke lokale forhold i lavspenningsanlegg. RME peker imidlertid på at

klagemotparten har informert kunden om de målinger som AMS-måleren gjorde. Klagemotparten har etter Energiklagenemndas syn derfor ikke brutt leveringskvalitetsforskriften § 4-2 ved sin behandling av noen av avbruddene.

*Klage på leveringspålitelighet etter avbruddet 13. januar 2022*

- (52) Energiklagenemnda går så over til å vurdere om klagemotparten har overholdt leveringskvalitetsforskriften §§ 2-5 og 2-5a i forbindelse med behandlingen av klagers henvendelser i etterkant av avbruddet 13. januar 2022.
- (53) Eneriklagenemnda vurderer først selve avbruddet som fant sted 13. januar 2022. I tilfeller hvor klagers misnøye relaterer seg til leveringspåliteligheten, og dette skyldes gjentakende hendelser, har klagemotparten plikt til å utføre nødvendige utredninger, jf. leveringskvalitetsforskriften § 2-5a tredje ledd.
- (54) RME legger imidlertid grunn at klager bare etterspurte informasjon om et enkeltstående avbrudd, slik at klagemotparten ikke pliktet å foreta ytterligere utredninger i tråd med leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd. Energiklagenemnda er enig i RMEs oppfatning om at det ikke i tilstrekkelig grad fremgikk av e-postkorrespondansen etter avbruddet 13. januar 2022 at klagen gjaldt gjentakende avbrudd. Klager ønsket informasjon om bakgrunnen for avbruddet som fant sted 13. januar 2022, og reiste ikke spørsmål ved om det var noen sammenhenger mellom avbruddene. I likhet med RME finner derfor ikke Energiklagenemnda at klagemotparten pliktet å utføre nødvendige utredninger som følge av avbruddet 13. januar 2022, jf. leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd.
- (55) Etter leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd, har klagemotparten plikt til å informere om sannsynlig årsak til avbruddet. Klagemotparten tok kontakt med kunden 11 dager etter henvendelsen og beskrev det de antok var årsaken til avbruddet. Klagemotparten viste til at en kranbil hadde kommet bort i luftstrekket, noe som medførte at sikringen for den aktuelle kursen gikk. I etterkant bestred imidlertid klager at årsaken til avbruddet kunne være kranbilen, ettersom naboen som meldte inn hendelsen erkjente at han ikke så kranbilen treffe selve luftstrekket.
- (56) I vurderingen av om klagemotparten informerte klager om sannsynlig årsak, må det tas utgangspunkt i informasjonen som klagemotparten hadde på det aktuelle tidspunktet informasjonen ble formidlet. Etter Energiklagenemndas syn har klagemotparten informert klager om årsaken som de holdt for sannsynlig på dette tidspunktet. Dette innebærer at klagemotparten har handlet i tråd med informasjonsplikten etter leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd hva gjelder avbruddet 13. januar 2022.

*Klage på spenningskvaliteten etter avbruddet 13. januar 2022*

- (57) Energiklagenemnda tar videre stilling til om klager også har påklaget spenningskvaliteten i etterkant av avbruddet 13. januar 2022
- (58) Den 16. januar 2022 skrev klager følgende til klagemotparten:

*«Vi har på nytt hatt strømbryt. Denne gangen skjedde dette sist torsdag (13/1), som er dagen det blåst mye. I etterkant av dette har vi opplevd at den ene varmekabelen i kjelleren har sluttet å fungere fullstendig. [...] Vi har også opplevd av enkelte av våre*

*lys fortsatt flukturer. [...] . Kan dere vennligst avklare hva som årsaken til fluktuasjonen og strømbryddet i denne omgang? Er det på nytt en fasefeil?»*

- (59) I vurderingen av hvorvidt klager påklaget spenningskvaliteten eller bare leveringspåliteligheten, må det tas utgangspunkt i hva klager formidlet til klagemotparten på det aktuelle tidspunktet – ikke hva klager senere har presisert overfor RME.
- (60) I det gjengitte utdraget klager sendte til klagemotparten, står bemerkningen om fluktuasjonene i sammenheng med klagers beskrivelse av hendelsesforløpet som fant sted i etterkant av avbruddet. Etter Energiklagenemndas vurdering var det derfor naturlig for klagemotparten å forstå klager slik at fluktuasjonene først oppstod etter avbruddet, noe som i seg selv tilsier at både fluktuasjonene og selve avbruddet var gjenstand for klage.
- (61) RME tok imidlertid den påfølgende korrespondansen mellom partene til inntekt for at kunden kun påklaget leveringspåliteligheten – ikke spenningskvaliteten. Ettersom den senere kommunikasjonen, ifølge RME, bare omhandlet selve avbruddet, legges det til grunn at klagemotparten med rette kunne tolke klager slik at fluktuasjonene i seg selv ikke var gjenstand for klage.
- (62) Energiklagenemnda forstår imidlertid e-postkorrespondansen mellom partene slik at klager minst to ganger påklaget spenningskvaliteten i etterkant av avbruddet. Når klagemotparten likevel unnlot å følge opp klagers bemerkning om de pågående fluktuasjonene, er det Energiklagenemndas syn at klagemotparten ikke kunne tolke klager slik at han utelukkende klaget på leveringspåliteligheten. Dersom klagemotparten var i tvil om også spenningskvaliteten ble påklaget, burde det ha bedt klager om å presisere dette. I det videre legger derfor Energiklagenemnda til grunn at klager ikke bare påklaget selve avbruddet, men også fluktuasjonene i etterkant av avbruddet. Dette medfører at leveringskvalitetsforskriften § 2-5 kommer til anvendelse.
- (63) Etter leveringskvalitetsforskriften § 2-5 annet ledd, skal klagemotparten ved henvendelser der det ikke er en åpenbar årsak til misnøye med spenningskvaliteten, utføre nødvendige målinger og utredninger.
- (64) Ettersom fluktuasjonene ikke opphørte i etterkant av at sikringen ble utbedret, er Energiklagenemnda av den oppfatning at den ødelagte sikringen ikke var en åpenbar årsak til misnøye med spenningskvaliteten. Etter leveringskvalitetsforskriften § 2-5 andre ledd hadde klagemotparten anledning til å be klager om ytterligere dokumentasjon om forholdene, slik at det ut fra dette kunne gjøres en forsvarlig vurdering av hvilke undersøkelser som burde iverksettes. En slik forespørsel ble imidlertid ikke fremsatt fra klagemotparten. Energiklagenemnda er derfor av den oppfatning at klagemotparten handlet i strid med leveringskvalitetsforskriften § 2-5 andre ledd da det ikke ble utført nødvendige målinger og utredninger.

### *Avbruddet 3. mars 2022*

- (65) Etter strømbryddet 3. mars 2022, etterspurte klager 10. mars 2022 hva som var årsaken. Først 4. oktober 2022 orienterte klagemotparten om at avbruddet den 3. mars 2022 skyldtes en kabelfeil. Etter leveringskvalitetsforskriften § 2-5a andre ledd skal nettselskapene informere om årsaken dersom kunder henvender seg til dem med

misnøye om leveringspålitelighet etter et engangstilfelle. Etter bestemmelsens fjerde ledd må klagemotparten «så snart som mulig og senest innen fire måneder» gi kunden en vurdering av forholdene. I denne saken gikk det hele syv måneder, fra mars til oktober 2022, før klager mottok klagemotparts vurdering av årsaken til avbruddet. I likhet med RME finner Energiklagenemnda at klagemotparten har brutt bestemmelsen da det ikke ble orientert om årsaken rettidig.

#### *Avbruddet 27. februar 2023*

- (66) RME viser i sin innstilling til at de ikke har behandlet spørsmålet om det siste strømbryddet, 27. februar 2023. Det følger av forskrift om Energiklagenemnda § 1 at Energiklagenemnda behandler klager over enkeltvedtak fattet av RME. Ettersom RME ikke har fattet vedtak på dette punkt, behandler heller ikke Energiklagenemnda spørsmålet i dette vedtaket.

#### *Manglende orientering om klagerett*

- (67) Det følger av leveringskvalitetsforskriften § 2-6 første ledd at uenigheter om overholdelse av forskriften kan bringes inn for RME. Etter andre ledd har nettselskap plikt til å orientere om bestemmelsen i første ledd ved uenigheter. I denne saken kan ikke Energiklagenemnda se at klager ble orientert om muligheten til å klage saken inn til RME, det ble kun nevnt at det privatrettslige forholdet kunne bringes inn for Elklagenemnda. Som RME, finner Energiklagenemnda at klagemotparten brøt opplysningsplikten i leveringskvalitetsforskriften § 2-6 andre ledd, ved at de ikke informerte klager om at saken kunne klages inn til RME.

#### *Nye rutiner*

- (68) I forbindelse med at RME i sitt vedtak fant at klagemotparten hadde brukt for lang tid på å orientere klager om årsaken til bruddet 3. mars 2022, og heller ikke hadde gitt tilstrekkelig orientering om klageadgangen, påla RME klagemotpart å rette sine rutiner. Klagemotparten sendte 23. mars 2023 oppdaterte rutiner til RME. I brev 30. mars 2023 orientert RME om at de hadde vurdert de oppdaterte rutinene som å være i tråd med regelverket i leveringskvalitetsforskriften. Energiklagenemnda har ikke innvendinger til denne vurderingen.

#### *Vedlikeholdsplikt*

- (69) Energiklagenemnda bemerker, som RME, at spørsmål om klagemotpartens vedlikeholdsplikt etter energilovforskriften § 3-5 bokstav a må rettes til Norges vassdrag- og energidirektorat, som har kompetanse etter denne bestemmelsen.

## **6 Vedtak**

- (70) Energiklagenemnda fatter etter dette følgende vedtak:

1. **Klagemotparten har brutt leveringskvalitetsforskriften § 2-5 andre ledd da det ikke ble utført nødvendige målinger og utredninger av spenningskvalitet i forbindelse med klagers henvendelser om fluktuasjoner i etterkant av strømbrydd 13. januar 2022.**

## **2. RMEs vedtak opprettholdes på de øvrige punktene.**

Vedtaket er endelig og kan ikke påklages, jf. forvaltningsloven § 28 tredje ledd.

Vedtaket er enstemmig.

RMEs vedtak er endret delvis til gunst for klager. Etter forvaltningsloven § 36 kan klager kreve dekket vesentlige sakskostnader som har vært nødvendige for å få endret vedtaket. Eventuelt krav om dekning av sakskostnader bes rettet til Energiklagenemnda.

Trondheim, 17. oktober 2023

Edna Grepperud

Nemdsmedlem

Helle Grønli

Nemndsmedlem

Morten Sundt

Nemndsmedlem

*Dokumentet er elektronisk godkjent og har ingen signatur*