

European Parliament: Consumer Rights Violation  
The President of the European Parliament  
Rue Wiertz  
B-1047 BRUSSELS

February 17, 2010

Dear Mr. President,

I am writing to complain about the violation of my consumer rights by the City of Stockholm and by the monopoly supplier of gas to Stockholm, Fortum/Stockholm Gas (GasAB).

The monopoly company is unfairly forcing me to spend 175 000 sek. If the network shutdown is good for their business, they should reimburse this cost to me.

The City of Stockholm should support me, one of their citizens, in this request.

My complaint is formulated in more detail in the attached Petition.

Yours sincerely,



Terry (Theresa) LeBlanc

**Petition:** Violation of Consumer Rights  
**From:** Ms. Theresa (Terry) LeBlanc  
**Address:** Torignyvägen 19, 168 53 Bromma, Sweden

**Nationality:** Swedish  
**E-mail:** [terry@leblanc.se](mailto:terry@leblanc.se)  
**Date:** February 17, 2010

**This petition is a complaint concerning the violation of my consumer rights by the City of Stockholm and by Fortum/Stockholm Gas (GasAB), the monopoly supplier of gas to Stockholm.**

MAY 6, 2008: Fortum/Stockholm Gas (GasAB sent me a letter (#1) saying that the gas network in my area was going to be shut off in the near future. (The same letter was sent to 2699 households in Stockholm.)

- A. The reason given was that our areas are not profitable enough for them.
- B. If this were true, I would have expected to be fully compensated for a new furnace. I am 72 and along with most gas customers I had not expected to have to reinvest in a new energy source.
- C. I was told that I must throw away a nine-year-old gas furnace. I was also told that the expense of a new furnace was my problem.
- D. Later I was offered a "compensation" of 21 000 sek. The cost of a new heating source and a stove is 175 000 sek. (district heating and stove)
  - a. My "compensation" was eventually raised to 58 000.
  - b. But . . . there were "strings attached" to these offers. The "compensations" would ONLY be given if a new contract were signed with GasAB. The contract suggestion is attached. (#6) The purpose of the contract was clearly to free GasAB from their responsibility to me. (highlighted on attachment)
- E. I protested to leading politicians and took the following actions with many gas customers:
  - a. We contacted you, EU Commissions of Energy and Consumer Rights.
  - b. You advised us to ask for help from the local authorities within the City of Stockholm.
    - i. We contacted Stockholm consumer protection authorities (KO and EMI).
    - ii. We contacted Stockholm politicians on the board of directors of Fortum
    - iii. I wrote personal letters to leading politicians pointing out the infringement of our consumer rights. The response was of no help. Letters and responses are attached. (#2, 3, 4, 5)
  - c. Swedish authorities told us that they could do nothing. I was told to complain to GasAB.
  - d. We formed a protest group, Association of 2 700 Gas Customers. Through articles, advertisements and flyers we reached many. But not all were willing to protest. They were afraid to loose whatever "compensation" was offered.

NOVEMBER 30, 2009: A group of 85 gas customers, myself included, sued GasAB.

JANUARY 14, 2010: The City Court of Stockholm ruled in favor of GasAB. We have appealed this decision.

JULY 31, 2010: GasAB intends to shut down our gas network.

I find it very hard to understand how I can be trampled on in this way. Do monopoly companies have the right to force their customers to such large expenditures? Fortum/Stockholm Gas needs to cover my costs for a new heating source and a stove. Those costs are 175 000 sek.

I thought that I had consumer rights as a citizen of Sweden and of the European Union. Do such rights exist for me or for the 2999 others that were mistreated in this way?

Sincerely,



Terry (Theresa) LeBlanc

Attachments:

1. May 6, 2008 letter announcing Fortum/Stockholm Gas (GasAB) decision
2. August 4, 2008: letter written to Fredrik Reinfeldt, Prime Minister
3. August 6, 2008: response from the office of Fredrik Reinfeldt
4. August 4, 2008 letter written to Maud Olofsson, Minister of Industry
5. October 20, 2008: response from the office of Maud Olofsson
6. August 8, 2008: contract suggestion to Terry LeBlanc



6 maj 2008

LEBLANC, TERRY  
TORGNYPVÄGEN 19  
16853 BROMMA

**Leveranserna av stadsgas till denna fastighet kommer att upphöra**

Inom fem år kommer gasnätet avvecklas i det här området. Stockholm Gas har beslutat detta efter noggrant övervägande. Det är en av flera åtgärder för att kunna genomföra en förnyelse av gasförsörjningen i Stockholm.

Rörsnätet för stadens gasdistribution är knappt 80 mil långt. De äldsta delarna byggdes på 1800-talet och stadsgasens storhetstid var på 1950-talet. Sedan dess har antalet kunder stadigt minskat – framförallt i förorternas småhusområden. Vi är de första att beklaga denna utveckling, som lett till att vi nu inte kan fortsätta leverera stadsgas till vissa områden.

Med en liten och dessutom minskande andel kunder i allt glesare gasnät i Stockholms småhusområden är det inte längre rimligt att bedriva gasdistribution där. Vi vill med detta beslut ge en tydlig signal till våra kunder om vad som kommer att hända de närmaste åren. Beslutet om avveckling berör tre procent av våra kunder och 25 procent av det totala gasnätet.

**Du kanske måste agera inom ett år**

Den nuvarande oljebaserade stadsgasen ersätts under 2010 av naturgas och biogas. Om du har en gasanläggning som inte klarar den nya stadsgasen måste den ställas om i god tid. Alla våra kunders gasanläggningar är inventerade, så vi vet hur läget är i just ditt fall.

Du och ett antal andra kunder i området kommer att få inbjudan till gemensamt möte med oss från Stockholm Gas och andra representanter för Fortum. Du kommer dessutom att få erbjudande om enskilt möte med din rådgivare för att gå igenom dina alternativ för framtida energilösningar.

Om du har fler frågor kan du ringa vår kundtjänst på telefon 0200-33 10 10.

Med vänlig hälsning

Mathias Edstedt  
VD Stockholm Gas AB

Stockholm Gas AB är ett helägt dotterbolag till AB Fortum-Värme samägt med Stockholms stad. Bolaget startade sin verksamhet vid senaste årsrapport. Stockholm Gas AB ska leverera gas som bidrar till en uttillig klimat- och miljönklig energiförsörjning i Stockholm. Hushåll, fastighetsägare, restauranger, industri och fordon ska kunna utnyttja en förstklassig energikälla med säkra leveranser och konkurrenskraftig pris.

# *gaskunder2700*

*Upprustning av gasnätet eller full ekonomisk ersättning för kostnaderna av energi lösning.*

Bromma, augusti 04 2008

Hälsning till Statsminister Fredrik Reinfeldt från Theresa (Terry) LeBlanc,

Gaskunder 2700 är ett upprop som jag och andra skapade i maj månad. 2 700 hushåll i Bromma och Enskede är drabbade av Fortums hot att stänga av våra gasnät. Uppropet är försök att göra våra röster hörda.

Vi är konsumenter i ett demokratiskt samhälle. Vi frågar oss nu vilken myndighet vi ska vända oss till för hjälp? Vi trodde att myndigheter jobbade för oss och att vi hade någon talan och några rättigheter.

När jag valde gasuppvärmning 2001, efter leverantörens marknadsföring och lovord över gasen, trodde jag att min leverantör skulle ta ansvar för leveransen av gas. Jag och fler med mig investerade 80 000 i en gaspanna och gasspis. Jag slutbetalade min investering för två år sen. Jag trodde att allt skulle vara i sin ordning för 25-40 år framåt. Det tycks inte gälla längre när Fortum får diktera villkoren och bestämma att gasnätet ska bort. Deras vinst är inte tillräckligt stort, säger de. Men förlust för 2 700 hushåll intresserar dem inte. Våra individuella förluster varierar, men alla hushåll förlorar. Varför ska vi utsättas för detta utan fullständig ekonomisk kompensation?

I mitt fall ser notan ut så här:  $80\ 000 - 21\ 000 = 59\ 000 + 100\ 000$  (ny energi investering) = 159 000. (Fortum erbjuder mig 21 000 och föreslår att jag ska vara tacksam.) Min ekonomi blir minus 159 000 istället för den investering jag litat på och som jag trodde att jag hade på plats. Gissa om jag har varit deprimerad i maj.

Finns det någonting man kan göra? Kan enskilda personer göra sin röst hörd gentemot en jätte (och en mycket lönsam jätte med monopolställning) som Fortum? Man kan försöka. Det är det minsta man kan göra . . . **sin röst hörd.**

Före sommaren har vi gjort en hel del. Vi har fått många telefonsamtal och brev: Vi har nått många myndigheter och har fått en del svar:

1. Vi läste om en EU-konferens som hölls i maj: **Conference on the Promotion of the Rights of Energy Consumers**. Vi kontaktade EU- kommissionen:  
Commissioner **Meglana Kuneva**, Consumer Protection  
Energy Commissioner: **Andris Piebalgs**  
Cc: Commissioner **Margot Wallström**, Vice President
2. Näringsdepartementet (Energimarknadsinspektionen och Energimyndigheten)
3. Konsumentverket och Energimarknadsinspektionen. Vi har skickat en anmälan.

Vi är ordentlig upprörda över Fortums beteende, men är det bara Fortum vi ska vara arga på?

Regeringen, den dåvarande socialdemokratiska, sålde Stockholm Energi, uppenbarligen utan skydd för gaskunderna. Varför? Kunderna följde med i försäljningen. Skulle inte upprustning av gasnätet ha följt med? Självklart följer rättigheter med! Om vi måste acceptera avstängning av gasnätet, då borde vi få full ekonomisk ersättning för kostnaderna av en ny energilösning. Fortum sparar enligt egen uppgift en miljard kronor, kunderna får punga ut.

Jag tror på den ny alliansregering och hoppas att den kan rätta till detta hänsynslösa agerande?

Gör inte mig/oss besviken.

Theresa (Terry) LeBlanc, amerikansk/svensk medborgare  
som har valt att bo i Sverige  
Torgnyvägen 19, 168 53 Bromma, +46 8 57970588

Response to Terry LeBlanc from **Fredrik Reinfeldt** Original letter sent August 4, 2008  
**ANSWER:** Not our problem, go to Stockholm Gas

Ämne: **Ang. Till Fredrik Reinfeldt SB2008/5560**  
Från: [registrator@primeminister.ministry.se](mailto:registrator@primeminister.ministry.se) ▾  
Datum: 08-08-06 11.34  
Till: Terry LeBlanc <[terry@leblanc.se](mailto:terry@leblanc.se)> ▾

Bästa Theresa!

Å statsminister Fredrik Reinfeldts vägnar vill jag tacka för ditt e-brev.

Jag har full förståelse för din frustration över den situation som beskrivs i e-brevet. Det är mycket viktigt att alla har tillgång till en god elförsörjning.

Stockholm Gas AB är, som du säkert vet, ett helägt dotterbolag till Fortum. Beslutet om att 25 procent av gasnätet i Stockholm ska läggas ned inom fem år, har fattats av Stockholm Gas AB. Eftersom dina frågor rör detta beslut och dess efterföljande konsekvenser, är en möjlighet för dig att direkt kontakta bolaget ifråga.

Hemsida: [www.stockholmgas.se](http://www.stockholmgas.se)

Kontaktpersoner i gällande ärende hittar du på följande länk på hemsidan:  
[www.stockholmgas.se/sv/Nyheter/News-Container/Delar-av-gasnatet-avvecklas](http://www.stockholmgas.se/sv/Nyheter/News-Container/Delar-av-gasnatet-avvecklas).

Tack igen för ditt e-brev och dina synpunkter.

Med vänliga hälsningar,

Markus Nordström  
Brevenheten  
Statsrådsberedningen

Terry LeBlanc [terry@leblanc.se](mailto:terry@leblanc.se) 2008-08-04 12:09

Till: [registrator@primeminister.ministry.se](mailto:registrator@primeminister.ministry.se) Ärende: Till Fredrik Reinfeldt SB2008/5560

# *gaskunder2700*

*Upprustning av gasnätet eller full ekonomisk ersättning för kostnaderna av energi lösning.*

Bromma, augusti 04 2008

Hälsning till Näringsminister Maud Olofsson från Theresa (Terry) LeBlanc,

Gaskunder 2700 är ett upprop som jag och andra skapade i maj månad. 2 700 hushåll i Bromma och Enskede är drabbade av Fortums hot att stänga av våra gasnät. Uppropet är försök att göra våra röster hörda.

Vi är konsumenter i ett demokratiskt samhälle. Vi frågar oss nu vilken myndighet vi ska vända oss till för hjälp? Vi trodde att myndigheter jobbade för oss och att vi hade någon talan och några rättigheter.

När jag valde gasuppvärmning 2001, efter leverantörens marknadsföring och lovord över gasen, trodde jag att min leverantör skulle ta ansvar för leveransen av gas. Jag och fler med mig investerade 80 000 i en gaspanna och gasspis. Jag slutbetalade min investering för två år sen. Jag trodde att allt skulle vara i sin ordning för 25-40 år framåt. Det tycks inte gälla längre när Fortum får diktera villkoren och bestämma att gasnätet ska bort. Deras vinst är inte tillräckligt stort, säger de. Men förlust för 2 700 hushåll intresserar dem inte. Våra individuella förluster varierar, men alla hushåll förlorar. Varför ska vi utsättas för detta utan fullständig ekonomisk kompensation?

I mitt fall ser notan ut så här:  $80\,000 - 21\,000 = 59\,000 + 100\,000$  (ny energi investering) = 159 000. (Fortum erbjuder mig 21 000 och föreslår att jag ska vara tacksam.) Min ekonomi blir minus 159 000 istället för den investering jag litat på och som jag trodde att jag hade på plats. Gissa om jag har varit deprimerad i maj.

Finns det någonting man kan göra? Kan enskilda personer göra sin röst hörd gentemot en jätte (och en mycket lönsam jätte med monopolställning) som Fortum? Man kan försöka. Det är det minsta man kan göra . . . **sin röst hörd.**

Före sommaren har vi gjort en hel del. Vi har fått många telefonsamtal och brev: Vi har nått många myndigheter och har fått en del svar:

4. Vi läste om en EU-konferens som hölls i maj: **Conference on the Promotion of the Rights of Energy Consumers**. Vi kontaktade EU- kommissionen:  
Commissioner **Meglana Kuneva**, Consumer Protection  
Energy Commissioner: **Andris Piebalgs**  
Cc: Commissioner **Margot Wallström**, Vice President
5. Näringsdepartementet (Energimarknadsinspektionen och Energimyndigheten)
6. Konsumentverket och Energimarknadsinspektionen. Vi har skickat en anmälan.

Vi är ordentlig upprörda över Fortums beteende, men är det bara Fortum vi ska vara arga på?

Regeringen, den dåvarande socialdemokratiska, sålde Stockholm Energi, uppenbarligen utan skydd för gaskunderna. Varför? Kunderna följde med i försäljningen. Skulle inte upprustning av gasnätet ha följt med? Självklart följer rättigheter med! Om vi måste acceptera avstängning av gasnätet, då borde vi få full ekonomisk ersättning för kostnaderna av en ny energilösning. Fortum sparar enligt egen uppgift en miljard kronor, kunderna får punga ut.

Jag tror på den ny alliansregering och hoppas att den kan rätta till detta hänsynslösa agerande?

Gör inte mig/oss besviken.



Theresa (Terry) LeBlanc, amerikansk/svensk medborgare  
som har valt att bo i Sverige  
Torgnyvägen 19, 168 53 Bromma, +46 8 57970588

Response to Terry LeBlanc from **Maud Olofsson** Original letter sent August 4, 2008  
**ANSWER:** Not our problem, go to Fortum.

Ämne: **N2008/5310/Brev**

Från: [registrator@enterprise.ministry.se](mailto:registrator@enterprise.ministry.se) ▼

Datum: 08-10-20 16.17

Till: [terry@leblanc.se](mailto:terry@leblanc.se) ▼

REGERINGSKANSLIET  
Näringsdepartementet

Näringsministern

N2008/5310/Brev

Hej Theresa!

Tack för ditt brev.

Jag skriver helt kort för att berätta att jag tagit del av det du skriver om din energileverantör, Fortum. Företaget i fråga ägs dock inte av svenska staten och jag vill uppmana dig att kontakta Fortum direkt med din synpunkter på deras fortsatta leverans av gas.

Stockholm i oktober 2008  
Med vänlig hälsning

Maud Olofsson

-----  
Postadress: 103 33 Stockholm  
Besöksadress: Mäster Samuelsgatan 70  
Telefonväxel: 08-405 10 00  
E-post: [registrator@enterprise.ministry.se](mailto:registrator@enterprise.ministry.se)  
Webb: <http://www.regeringen.se/naring>  
-----



2008-08-19

Terry LeBlanc  
Torgnyvägen 19  
168 53 Bromma

## AVTAL OM UPPHÖRANDE AV STADSGASLEVERANS

Stockholm Gas AB (Stockholm Gas) levererar stadsgas till Terry LeBlanc, men avser nu avsluta gasleveransen till Terry LeBlanc och det område fastigheten ligger i.

Stockholm Gas och Terry LeBlanc är överens om att senast den 31 december 2010 skall anläggningen på Torgnyvägen 19 ha tagits ur drift och avslutats enligt gällande bestämmelser för gasinstallationer, "Allmänna avtalsvillkor för gas som levereras i ledning till konsument" samt energigasnormen EGN07.

Stockholm Gas kan efter beställning kostnadsfritt ombesörja plombering av leveransen i fastighetens grundmur. Övrig plombering sker enligt ovan angivna bestämmelser.

Ledningar och gasutrustning inom tomtmark tillhör fastighetsägaren, med undantag för gasmätaren som är bolagets egendom.

Observera att trycksatta ledningar kan förekomma till och med den 30 april 2013. Demontering av befintliga gasledningar omfattas inte av Stockholm Gas åtagande.

Stockholm Gas inlöser Terry LeBlancs Viessman panna genom ett omställningsstöd om 21 500 kronor inklusive moms. Omställningsstödet är till för att stödja en installation av en alternativ uppvärmningsform samt en ny spis och utbetalas när avtalet är signerat.

Terry LeBlanc förklarar sig härmed vara fullt kompenserad för att avsluta leveransen och förbinder sig att inte ställa några ytterligare krav mot Stockholm Gas med anledning av upphörandet av leveransen, samt även att dagen efter leveransens avslut rapportera gasmätarställningen till Stockholm Gas för slutfakturering.

Om det ekonomiska omställningsstödet från Stockholm Gas skulle höjas, omfattas även detta avtal och berättigar till en retroaktiv justering.

--oo00oo--

Denna överenskommelse har upprättats i två (2) likalydande exemplar, varav parterna erhåller var sitt. Båda exemplaren returneras i bifogat svarskuvert.

Stockholm 2008-

Stockholm 2008-

\_\_\_\_\_  
Underskrift Terry LeBlanc

\_\_\_\_\_  
Stockholm Gas AB Christer Fridlund

\_\_\_\_\_  
Personnummer

\_\_\_\_\_  
Bank, clearingnummer - kontonummer

Stockholm Gas AB

Postadress

115 77 STOCKHOLM

Bestäddsadress

Lidingövägen 115  
Stockholm

Telefon/webbadress

Tel. 020-46 00 00

[www.stockholmgas.se](http://www.stockholmgas.se)

Org.nr 556742-7504

Säte Stockholm