

Fullmaktshanteringen – Så fungerar det

Nedan följer en sammanfattning av Svensk Energis vägledning om fullmakts-
hanteringen i leverantörsbytesprocessen. I sammanfattningen framgår de
grundläggande reglerna och principerna kring fullmakt och leverantörsbytes-
processen som har beskrivits i vägledningen. I texten används konkreta frå-
geställningar som exempel i förtydligande syfte.

Skriftliga och muntliga fullmakter

Skriftliga och muntliga (ljudinspelningar) fullmakter är lika giltiga. En skriftlig
fullmakt behöver inte vara bevitnad, utskrivna på papper eller skriven för
hand. En fullmakt lämnad via internet är därför också en giltig skriftlig full-
makt.

Om elhandelsföretaget, med fullmakt från kunden, åberopar Personuppgifts-
lagen (PUL) för att få ut uppgifter om kunden måste fullmakten vara skriftlig,
på papper samt egenhändigt undertecknad av kunden (fullmaktsgivaren).

Kundens fullmakt ska medfölja en begäran

Eftersom det är den som åberopar en fullmakt som har bevisbördan för full-
makten ska en begäran åtföljas av fullmakten så att elnätsföretaget kan ta
del av fullmakten genom att läsa eller höra den.

Det ligger dessutom i elnätsföretagets intresse att en begäran åtföljs av full-
makten, eftersom elnätsföretaget har ett ansvar att kontrollera fullmakten.
Det är i princip inte tillräckligt för elnätsföretaget att förlita sig på elhandelsfö-
retagets påstående eller garanti om att det finns en fullmakt för det aktuella
ärendet.

Elnätsföretagets kontroll av fullmaktens giltighet

Elnätsföretaget har både rätt och skyldighet att vidta sådana åtgärder som är
nödvändiga för att kontrollera fullmaktens giltighet. Om elnätsföretaget kon-
staterar att fullmakten är ogiltig ska fullmaktsinnehavarens begäran avvisas.

Fullmaktsgivarens behörighet

Elnätsföretaget ska kontrollera att fullmaktsgivaren har behörighet att lämna
fullmakt för det aktuella ärendet. Eftersom kunden måste vara elnätkund för
att kunna teckna ett elavtal är bara elnätkunden behörig att lämna fullmakt
avseende uppgifter som rör nätkundens person- och anläggningsuppgifter.



Svensk Energi

101 53 Stockholm
Besöksadress
Olof Palmes gata 31

Tel 08-677 25 00
Fax 08-677 25 06
Org.nr 802000-7590

Säte Stockholm
kontaktaoss@
svenskenergi.se
www.svenskenergi.se

Uppgifterna som ska kontrolleras i fråga om behörighet är för- och efternamn samt personnummer.

Fullmaktsinnehavarens befogenheter

Elnätsföretaget ska kontrollera att fullmakten ger elhandelsföretaget rätt (befogenhet) att få de uppgifter som begärs och som är nödvändiga för att inleda leverantörsbytesprocessen.

I vissa fall kan elhandelsföretaget begära uppgift om vilket elhandelsföretag som kunden har. En sådan uppgift är inte nödvändig för elhandelsföretagets fullständiga anmälan om övertagande av elleverans. Däremot kan det nya elhandelsföretaget vilja veta hur länge kunden är bunden i sitt nuvarande elavtal. Uppgift om kundens elhandelsföretag ska lämnas om det omfattas av fullmaktsinnehavarens befogenhet. Det är därför viktigt att kontrollera hur fullmakten har formulerats.

När det övertagande elhandelsföretaget, med fullmakt från kunden, kontaktar kundens elhandelsföretag för att få uppgifter om uppsägningstid, avtalets löptid m.m. ska denna begäran anses komma från kunden och hanteras därefter. Om det övertagande elhandelsföretaget saknar befogenhet i fullmakten för dessa uppgifter anses begäran komma från det övertagande elhandelsföretaget. Frågan om elhandelsföretagets skyldighet att lämna ut begärda uppgifter regleras i dessa fall inte av de generella fullmaktsreglerna, utan av avtalsvillkor i det enskilda avtalet med kunden.

Om fullmakten är begränsad i tiden är fullmakten inte längre giltig om denna tidsfrist har passerat. En fullmakt vars giltighet inte är begränsad i tiden gäller tillsvidare eller tills den återkallas av fullmaktslämnaren.

I normalfallet används fullmakten en gång för inhämtande av relevanta uppgifter, i nära anslutning till att fullmakten har lämnats. I praktiken tillämpas ett bäst-före-datum på som längst sex månader. Ett exempel på undantag från denna huvudregel är de fall då fullmakten används för att säga upp kundens gällande avtal och uppsägning kan ske tidigast 90 dagar innan leverantörsbytet sker, samtidigt som kundens elhandelsföretag inte accepterar uppsägning i form av ett Z05-meddelande. Om kundens gällande avtal sträcker sig längre än sex månader från tidpunkten då fullmakten lämnades används fullmakten vid en tidpunkt som ligger längre bort i tiden.

Elnätsföretagets handläggning av en fullmaktsbegäran

Elnätsföretagets handläggning av en fullmaktsbegäran ska, i fråga om tidsåtgång m.m., hanteras på samma sätt som om det är den berörda kunden som begär de aktuella uppgifterna.

Marknadsföringsfrågor och kunder som ångrar sig

Om kunden har synpunkter på elhandelsföretagets marknadsföringsmetoder kan kunden hänvisas till Konsumentverket och Konsumentombudsmannen.

Elnätsföretagets fullmaktskontroll ska avgränsas till frågor om fullmaktens giltighet, fullmaktsgivarens behörighet och fullmaktsinnehavarens befogenhet.

Om kunden ångrar sig och vill att fullmakten ska återkallas åligger det kunden i egenskap av fullmaktsgivare att meddela elhandelsföretaget (fullmaktsinnehavaren) om detta. Kunden kan ha rätt till en ångerfrist på 14 dagar avseende ingånget avtal om avtalet ingicks på ett sätt som faller under distans- och hemförsäljningslagen.

Elnätsföretaget ska lämna de begärda uppgifterna till fullmaktsinnehavaren

Kunden har via fullmakten givit fullmaktsinnehavaren (elhandelsföretaget) rätt att agera i kundens ställe och uppgifterna ska därför lämnas till fullmaktsinnehavaren. I annat fall kringgår elnätsföretaget hela syftet med fullmakten som juridiskt instrument, vilket inte kan anses korrekt.

Kostnadsfrågan

Om fullmakten från kunden till elhandelsföretaget har lämnats i syfte att genomföra ett leverantörsbyte ska uppgifterna lämnas till elhandelsföretaget utan kostnad. Om kostnad tas ut blir konsekvensen att leverantörsbytet inte är kostnadsfritt, vilket strider mot ellagens förarbeten och elmarknadsdirektivet.