

Fullmaktshantering i leverantörsbytesprocessen

1. Inledning och bakgrund

Den avreglerade elmarknaden har inneburit en formell uppdelning av marknadens aktörer med utgångspunkt i elnätsverksamhet å ena sidan och elhandels- och elproduktionsverksamhet å andra sidan. Elnätsverksamheten bedrivs som legala monopol och övervakas av staten via Energimarknadsinspektionen. Elhandels- och elproduktionsverksamhet bedrivs på den fria marknaden och övervakas av framförallt Konkurrensverket. Även Energimarknadsinspektionen och Konsumentverket utövar viss tillsyn över elhandels- och elproduktionsföretagen.

Elnätsverksamhetens monopolställning innebär att kunden inte har möjlighet att välja elnätsföretag för överföring av el. Däremot har kunden möjlighet att köpa sin el från valfritt elhandelsföretag på den svenska marknaden. För att få sluta elavtal (bli elkund) måste kunden ha ett nätavtal (vara nätkund) med elnätsföretaget. Samma person har således två avtal, elavtal och nätavtal, för att kunna köpa el och få den levererad till uttagspunkten.

Kundens nätavtal påverkas inte av att kunden byter elhandelsföretag, eller om leverantörsbytet av någon anledning inte genomförs på rätt sätt eller i rätt tid.

Kundens möjlighet att köpa sin el från valfritt elhandelsföretag förutsätter att elhandelsföretaget får tillträde till elnätsföretagets nät för leverans av elen.

Möjligheten för kunden att agera på den fria marknaden genom att byta elhandelsföretag initieras av en kontakt mellan kunden och det elhandelsföretag som kunden vill byta till. Vilken part, kund eller elhandelsföretag, som tar den inledande kontakten varierar från fall till fall. När ett avtal om leverans av el, elavtal, har ingåtts startar bytesprocessen genom att elhandelsföretaget meddelar elnätsföretaget om att elhandelsföretaget från och med ett angivet datum ansvarar för leveransen i leveranspunkten. Därefter vidtar ett författningsreglerat informationsutbyte mellan elnätsföretaget och elhandelsföretaget innan leveransstart sker.

I elhandelsföretagets inledande meddelande till elnätsföretaget ska elhandelsföretaget bifoga ett antal kundspecifika uppgifter samt anläggningsuppgifter för att elnätsföretaget ska veta vilken anläggning som avses. Dessa uppgifter erhåller elhandelsföretaget vanligtvis från kunden som i sin tur har fått uppgifterna från elnätsföretaget i enlighet med gällande regelverk. Elnätsföretaget ska vid all rapportering till kunden, t.ex. i samband med fakturering, rapportera anläggningsidentitet och identitet på nätavräkningsområdet. Elnätsföretaget ska dessutom, i samband med påbörjande eller övertagande av elleverans, lämna uppgift till kunden om anläggningsidentitet och identitet på nätavräkningsområdet samt vilken elleverantör som har avtal om elleverans i uttagspunkten. Detta ska ske senast 15 vardagar efter påbörjande eller övertagande av elleverans. Nätkunden erhåller således regelbundet relevant information från elnätsföretaget.



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

Om kunden trots detta, av någon anledning, inte har tillgång till dessa uppgifter kan kunden lämna en fullmakt till elhandelsföretaget att för kundens räkning inhämta dessa uppgifter från elnätsföretaget.

Det är i detta sammanhang och i denna del av leverantörsbytesprocessen som frågan om fullmaktshantering aktualiseras.

2. Fullmakt

Nedan följer en beskrivning av de generella reglerna om fullmakt samt relevanta regler i övrigt i den mån de påverkar fullmaktshanteringen i leverantörsbytesprocessen. Dessutom beskrivs de konsekvenser som reglerna får för leverantörsbytesprocessen. Beskrivningen omfattar både elnäts- och elhandelsföretagens del av processen.

2.1. Vad är en fullmakt?

Fullmakt är ett juridiskt instrument som används för att en person (fysisk eller juridisk) ska kunna lämna över ansvaret till en annan person (fysisk eller juridisk) att hantera en viss fråga.

Fullmakter kan användas i många olika situationer och det finns inget juridiskt hinder mot att använda fullmakter på den svenska elmarknaden.

2.2. Vad är en giltig fullmakt och vilka rättigheter ger den?

2.2.1. Formkrav

Det finns inga formkrav för en fullmakt. Detta innebär att en muntlig fullmakt är lika giltig som en skriftlig.

En muntlig fullmakt kan t.ex. vara en ljudinspelning med kunden.

Ett exempel på skriftlig fullmakt är fullmakter lämnade över internet på t.ex. elhandelsföretagets hemsida. Det saknas anledning att betrakta dessa fullmakter på annat sätt än fullmakter lämnade på papper eller via ljudinspelningar.

Elhandelsföretaget som åberopar en fullmakt lämnad via internet måste fortfarande kunna visa fullmaktens omfattning, d.v.s. hur den är formulerad, samt vem som är fullmaktsgivare för att avgöra behörigheten. Det har förekommit diskussioner om att ställa krav på inloggning eller liknande för att säkerställa att det verkligen är den behöriga kunden som har lämnat fullmakten. Ett sådant krav fyller enbart en bevisfunktion för elhandelsföretaget, gentemot kunden, och är dessutom en fråga om fullmaktens tillkomst och är därför inte en direkt fråga för elnätsföretaget. Ett elhandelsföretag som väljer att agera på en fullmakt lämnad via internet utan krav på inloggning, eller liknande, tar en medveten risk och får därmed också ta konsekvenserna av eventuella felaktigheter som följer. Elhandelsföretaget kan så långt som möjligt minimera och undvika denna risk genom att på hemsidan kräva så mycket kundspecifik information som möjligt om kunden och kundanläggningen.

Ur elnätsföretagets perspektiv är det i sak ingen skillnad mellan dessa fullmakter och fullmakter lämnade på papper. Möjligheten att på papper skriva en fullmakt för en annan persons räkning är precis lika stor. Det är i slutändan alltid den som åberopar en fullmakt som senare visar sig vara felaktig som får ta konsekvenserna av sitt agerande, i detta fall elhandelsföretaget.

Det förekommer att elhandelsföretagen skickar excel-filer till elnätsföretagen. Tanken är att elnätsföretaget ska fylla i kunduppgifterna i excel-filen och skicka tillbaka till elhandelsföretaget. Under förutsättning att elhandelsföretaget har en giltig fullmakt från kunden finns ingen anledning att ur ett fullmaktshanteringsperspektiv ifrågasätta hanteringen med excel-filer. Excel-filen är i detta sammanhang ett verktyg för att kommunicera de aktuella uppgifterna.

2.2.2. Fullmaktsgivarens behörighet

Den som lämnar en fullmakt måste vara behörig att lämna fullmakt, d.v.s. fullmaktsgivaren ska vara den som i annat fall skulle ha rätt att agera i frågan. För frågan om leverantörsbyte innebär detta att enbart den som har nät-abonnemanget för den aktuella anläggningen, kan lämna fullmakt till elhandelsföretaget för ett leverantörsbyte.

2.2.3. Fullmaktens omfattning (fullmaktsinnehavarens befogenhet)

Det ska framgå av fullmakten att fullmaktsinnehavaren (elhandelsföretaget) har rätt att inhämta uppgifter om kunden och kundens anläggning i syfte att genomföra ett leverantörsbyte. En fullmakt som ger elhandelsföretaget "rätt att genomföra ett leverantörsbyte för kundens räkning" är alltför generell i sin utformning och rekommenderas därför inte. Formuleringen är alltför otydlig och det är svårt för samtliga inblandade parter – elnätsföretag, elhandelsföretag och kund – att veta var gränsen för fullmaktens omfattning går.

För fullmakter där elhandelsföretaget begär ut uppgifter med stöd av personuppgiftslagen gäller särskilda bestämmelser i fråga om formkrav, jfr 2.6 nedan.

2.3. Vem har bevisbördan för fullmakt?

Den som åberopar en fullmakt har bevisbördan för att fullmakten finns och är giltig. Detta sker lättast genom att fullmakten, skriftlig eller muntlig, i fråga om leverantörsbyte presenteras för elnätsföretaget.

Det är således inte tillräckligt för elhandelsföretaget att påstå att man har en fullmakt från kunden. Elnätsföretaget kan inte anses ha fullgjort sin kontroll av fullmakten enbart genom att förlita sig på elhandelsföretagets påstående om fullmaktens existens.

2.4. Vilka är elnätsföretagets rättigheter och skyldigheter i dessa fall?

Elnätsföretaget har rätt att få se den fullmakt som elhandelsföretaget åberopar. Elnätsföretaget har både rätt och skyldighet att kontrollera att fullmakten är giltig, t.ex. genom att kontrollera att den som har lämnat fullmakt också är elnätskund, d.v.s. behörig att lämna fullmakt för det aktuella ärendet, i annat fall är fullmakten ogiltig och elhandelsföretagets begäran om uppgifter ska avvisas.

Elnätsföretaget ska också kontrollera att elhandelsföretagets begäran ryms inom det som elhandelsföretaget enligt fullmakten har rätt att göra, d.v.s. elnätsföretaget ska kontrollera fullmaktsinnehavarens befogenheter.

I princip innebär elnätsföretagets rättighet och skyldighet att kontrollera fullmaktens giltighet, fullmaktsgivarens behörighet samt fullmaktsinnehavarens befogenhet, att elnätsföretaget ska vidta sådana åtgärder som är nödvändiga för att kontrollera fullmaktens giltighet. Av naturliga skäl medför hanteringen av fullmakterna olika stora insatser från elnätsföretagets sida i varje enskilt fall. I vissa situationer kan elnätsföretaget behöva avsätta ytterligare resurser för att genomföra sin kontroll av fullmaktens giltighet. Detta innebär dock i sig inte att elnätsföretaget behandlar de olika elhandelsföretagen (fullmaktsinnehavarna) på skilda (diskriminerande) sätt, eftersom ett elhandelsföretag med fullmakt från kunden är att betrakta som kunden själv. Det saknas således anledning att i fråga om elnätsföretagets kontroll av fullmakten diskutera ellagens diskrimineringsförbud.

När elnätsföretaget har konstaterat att fullmakten är giltig ligger det på elnätsföretaget att hantera en fullmaktsförfrågan på samma sätt som om det var den berörda kunden som ställde förfrågan om uppgifter till elnätsföretaget, exempelvis vad gäller tidsåtgång för att besvara en sådan förfrågan.

2.5. Skilj på marknadsföring och leverantörsbyte genom fullmakt

Om ett elhandelsföretag har fått en fullmakt från kunden att inhämta uppgifter om kunden och kundens anläggning i syfte att genomföra ett leverantörsbyte på kundens anläggning, ska elnätsföretaget efter att ha konstaterat att fullmakten är giltig, vidta de åtgärder som åligger elnätsföretaget för att leverantörsbytet ska kunna genomföras.

Så länge fullmakten är giltig, enligt vad som har beskrivits ovan, saknas anledning för elnätsföretaget att ifrågasätta hur fullmakten lämnades. Sådana frågor berör kundens relation med det specifika elhandelsföretaget och eventuella oklarheter i fråga om elhandelsföretagets marknadsföringsmetoder kan bli föremål för granskning av myndigheter och efterföljande processer. Det är inte elnätsföretagets uppgift att kontrollera elhandelsföretagets marknadsföringsmetoder.

Om kunden påtalar att ett byte av elhandelsföretag inte har genomförts på rätt sätt ansvarar den part som kunden kontaktar (elnätsföretaget eller elhandelsföretaget) för att frågan utreds. Utredningsplikten följer av de allmän-

na avtalsvillkoren.¹ För elnätsföretaget innebär detta att påtala för kunden att bytet har genomförts med anledning av en giltig fullmakt utställd av kunden till elhandelsföretaget följt av en fullständig anmälan om övertagande av leverans från elhandelsföretaget. Elnätsföretaget måste också samråda med elhandelsföretaget i frågan. När elnätsföretaget har fullgjort sin utredningsplikt enligt villkoren, blir kunden hänvisad till elhandelsföretaget för vidare diskussion i frågan. Om kunden har lidit skada till följd av det felaktiga leverantörsbytet har kunden rätt till ersättning, enligt de allmänna avtalsvillkoren, från den part som har orsakat felet och därmed skadan.²

Det har förekommit fall där elnätsföretaget har skickat begärd information till kunden i stället för att lämna informationen till elhandelsföretaget med fullmakt från kunden. Ett sådant agerande från elnätsföretaget kan visserligen framstå som ett praktiskt sätt att försäkra sig om att kunden medvetandegörs om elhandelsföretagets agerande med stöd av fullmakten, men innebär samtidigt att elnätsföretaget sätter fullmakten ur spel och därmed hanterar fullmakten på ett oriktigt sätt.

Elnätsföretagen har elnätsavtal med sina nätkunder och elhandelsföretagen har elhandelsavtal med sina elkunder. Som framgår ovan kan bara den som är nätkund vara elkund i en specifik anläggning. Ett leverantörsbyte berör elhandelsföretagets elhandelsavtal med kunden. Om kunden anser att ett genomfört leverantörsbyte är felaktigt och felet består i elhandelsföretagets åberopande av en fullmakt som kunden inte anser sig ha lämnat, är detta en fråga mellan kunden och elhandelsföretaget. Så länge fullmakten uppfyller de objektiva kriterierna för en giltig fullmakt har elnätsföretaget ingen anledning att vidta åtgärder i syfte att "skydda" kunden från konsekvenserna av den fullmakt som kunden har lämnat till elhandelsföretaget.

Ett konkret exempel kan fungera som vägvisare.

I samband med marknadsföring och försäljning av elavtal via telefon, på gågator, i gallerior etc., påstår många kunder att de har uppfattat situationen som att de lämnar fullmakt till försäljaren att ta fram uppgifter för att kontrollera om byte kan genomföras. I själva verket har kunderna undertecknat en fullmakt om leverantörsbyte. Det finns även andra exempel på situationer där marknadsföringsmetoden har uppfattats som förvirrande för vissa kunder.

Vid kontrollen av fullmaktens giltighet kan elnätsföretaget enbart beakta och bedöma de objektiva förutsättningarna för fullmaktens giltighet, vilket har beskrivits ovan. Nätkunden/Elkunden ansvarar för att kontrollera innebörden i och konsekvenserna av de handlingar som kunden undertecknar. Det ligger inte inom ramen för elnätsföretagets ansvar att kontrollera huruvida de försäljningsmetoder som elhandelsföretaget använder gör fullmakten ogiltig.

Elhandelsföretagen ansvarar för att de använder försäljnings- och marknadsföringsmetoder som är förenliga med gällande rätt, t.ex. marknadsföringslagstiftningen. Om enskilda kunder har synpunkter på fullmaktens tillkomst finns alltid en möjlighet att återkalla fullmakten. Det åligger kunden, som full-

¹ Nät 2009 K artikel 2.16 och EL 2009 K artikel 2.9.

² Nät 2009 K artikel 2.17 och EL 2009 K artikel 2.10.

maktsgivare, att om det finns anledning därtill att informera elnätsföretaget om att fullmakten har återkallats.³

När det gäller det av fullmakten initierade leverantörsbytet, har kunderna ofta en möjlighet att åberopa ångerrätten (14 dagar). Kunden har dessutom möjlighet att anmäla elhandelsföretagets marknadsföringsmetoder t.ex. till Konsumentverket eller Konsumentombudsmannen.

Detta sammantaget gör att elnätsföretagets kontroll ska inriktas på att kontrollera fullmaktens giltighet ur ett objektivt perspektiv.

2.6. Personuppgiftslagen 1998:204 – (PUL)

Enligt personuppgiftslagen, 26 § 1 st, är den personuppgiftsansvarige skyldig att till var och en som ansöker om det en gång per kalenderår gratis lämna besked om (huruvida) personuppgifter som rör den sökande behandlas eller ej.

Enligt 26 § 2 st ska en ansökan göras skriftligen hos den personuppgiftsansvarige och vara undertecknad av den sökande själv. Kravet på att en ansökan ska göras skriftligen innebär, enligt förarbetena, att ansökan måste göras på papper.⁴

Om ett elhandelsföretag, med stöd av fullmakt från kunden, åberopar personuppgiftslagen för att få ut uppgifter om kunden, måste således fullmakten vara undertecknad av kunden. Dessutom måste ansökan vara på papper. I dessa fall av fullmaktshantering finns med andra ord ett indirekt krav på skriftlighet.

2.7. Likabehandling

Frågan om likabehandling rymmer två delar. Dels frågan om hantering av fullmaktsförfrågningar i förhållande till vanliga kundförfrågningar, och dels frågan om elnätsföretagets likabehandling av fullmaktsförfrågningar från elhandelsföretag inom respektive utanför koncernen.

En förfrågan från ett elhandelsföretag som agerar för kundens räkning med stöd av en giltig fullmakt, ska behandlas på samma sätt som en motsvarande förfrågan från kunden. Elhandelsföretagets rättigheter i dessa fall begränsas av den rätt som kunden skulle ha haft och de eventuella begränsningar som följer av fullmakten.

Detta innebär i praktiken att elhandelsföretaget ska få sin förfrågan behandlad inom samma tid som en motsvarande förfrågan från kunden skulle ha behandlats.

Det vanligaste scenariot är emellertid att elhandelsföretaget på en och samma gång skickar förfrågan avseende flera kunder. En sådan situation hanteras genom att elnätsföretaget införlivar förfrågningarna i den löpande verksamhe-

³ Jämför 2 kap. 19-20 §§ Lag (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område.

⁴ Prop. 1997/98:44, s.131.

ten tillsammans med förfrågningar direkt från kunderna. Alternativet skulle vara att antingen ge "fullmaktsförfrågningar" förtur eller hantera dem först när de "ordinarie" förfrågningarna har hanterats. Ett sådant förfaringssätt kan inte förordas eftersom det skulle strida mot ellagens likabehandlingsprincip.

Likabehandlingsprincipen innebär också att elnätsföretaget måste ställa samma krav på elhandelsföretaget i koncernen för att lämna ut uppgifter om kunden, som elnätsföretaget ställer på elhandelsföretag utanför koncernen. Om elnätsföretaget kräver fullmakt från kunden för elhandelsföretag utanför koncernen måste samma krav ställas på elhandelsföretaget inom koncernen.

2.8. Kostnadsfrågan

Ett leverantörsbyte förutsätter att elhandelsföretaget i anmälan om övertagande av elleverans anmäler ett antal uppgifter om kunden och kundanläggningen till elnätsföretaget. Som framgår ovan ska elnätsföretaget, enligt gällande föreskrifter (STEMFS 2007:5), vid vissa tillfällen rapportera dessa uppgifter till kunden. När kunden (elhandelsföretaget med fullmakt från kunden) vid ett annat tillfälle begär att få dessa uppgifter för att inleda ett leverantörsbyte uppstår frågan om elnätsföretagets möjlighet att ta ut en särskild avgift för det merarbete som en sådan begäran innebär.

När kunden (elhandelsföretaget med fullmakt från kunden) begär ut uppgifter i de fall som nu diskuteras, sker detta i syfte att inleda en leverantörsbytesprocess. Av ellagens förarbete framgår att byte av elleverantör ska vara kostnadsfritt för kunden.⁵ Det tredje elmarknadsdirektivet som ska införas i svensk författning, senast den 3 mars 2011, innehåller krav på möjlighet att byta elhandlare utan kostnad.⁶

Kunden har alltså rätt att byta elhandelsföretag utan kostnad. Om kunden för att kunna byta elhandelsföretag behöver ha vissa uppgifter och härvid ska betala för att få uppgifterna, blir konsekvensen att leverantörsbytet inte är kostnadsfritt.

Detta gäller även i de fall kunden vid ett eller flera tidigare tillfällen har fått de efterfrågade uppgifterna, t.ex. vid faktureringen eller i samband med ett leverantörsbyte.

När elhandelsföretaget, med stöd av giltig fullmakt från kunden, begär att få dessa uppgifter agerar elhandelsföretaget i kundens ställe. Elnätsföretaget kan därför inte kräva att elhandelsföretaget betalar en avgift för att få tillgång till uppgifterna, eller för att kompensera elnätsföretaget för den administration som elhandelsföretagets begäran innebär.

⁵ Prop. 1998/99:137 Införande av schablonberäkning på elmarknaden, m.m., s.26.

⁶ Europaparlamentets och Rådets direktiv 2009/72/EG av den 13 juli 2009 om gemensamma regler för den inre marknaden för el och om upphävande av direktiv 2003/54/EG, Bilaga 1, 1e.

2.9. Information till kunden efter fullmaktsförfrågan

Vissa elnätsföretag har diskuterat möjligheten att efter utlämnande av uppgifter till ett elhandelsföretag med stöd av fullmakt från kunden för att påbörja en leverantörsbytesprocess, men innan leverantörsbytesprocessen har påbörjats, informera kunden om att en leverantörsbytesprocess kommer att påbörjas.

Tanken är att informationen inte ska nämna det faktum att elhandelsföretaget har agerat med stöd av fullmakt. Syftet med informationen ska vara att agera kundvänligt genom att informera kunden om ett förestående leverantörsbyte.

Mot bakgrund av ellagens likabehandlingsprincip och krav på icke-diskriminering är det viktigt att komma ihåg att sådan information därmed måste lämnas till kunden i samtliga fall då en leverantörsbytesprocess påbörjas, och inte enbart i de fall en fullmakt är involverad.

Det bör noteras att elnätsföretaget redan i dagsläget är skyldigt att informera elanvändaren om leverantörsbytet tillsammans med viss information om anläggningen, enligt Energimarknadsinspektionens mätföreskrifter (STEMFS 2007:5) 10 kap. 7 §. Denna information ska gå ut till kunden när elnätsföretaget har mottagit en fullständig anmälan om leverantörsbyte från elhandelsföretaget.

2.10. Elhandelsföretag begär med stöd av fullmakt uppgift om nuvarande elhandelsföretag

Det förekommer tillfällen då det övertagande elhandelsföretaget, med stöd av fullmakt från kunden, begär ut uppgifter om kundens nuvarande elhandelsföretag. Fråga uppkommer då om elnätsföretagets skyldighet att tillmötesgå en sådan begäran.

Syftet med elhandelsföretagets begäran är att kunna kontrollera med det nuvarande elhandelsföretaget om och i så fall hur länge kunden är bunden av sitt nuvarande elavtal och därmed när leverantörsbytet kan ske.

Elnätsföretagets skyldigheter i dessa fall är beroende av hur fullmakten har utformats, d.v.s. vad fullmaktsinnehavaren (elhandelsföretaget) har rätt att göra enligt fullmakten.

Det står i alla fall klart att om elhandelsföretaget har fått fullmakt från kunden att vidta nödvändiga åtgärder för att genomföra ett leverantörsbyte, är uppgift om nuvarande elhandelsföretag inte nödvändig för att starta leverantörsbytesprocessen. Det övertagande elhandelsföretaget är inte skyldigt att vid anmälan om övertagande av elleverans meddela elnätsföretaget om nuvarande elhandelsföretag och elnätsföretaget kan inte "avvisa" en anmälan om övertagande av elleverans med hänvisning till att uppgift om nuvarande elhandelsföretag saknas.⁷

⁷ Jämför 9+10 kap. i STEMFS 2007:5 Statens energimyndighets föreskrifter och allmänna råd om mätning, beräkning och rapportering av överförd el.

Om fullmakten däremot är utformad på ett sätt som medger att elnätsföretaget lämnar uppgift om kundens nuvarande elhandelsföretag till fullmaktshavaren, ska detta ske.

2.11. Elhandelsföretagets skyldigheter att lämna ut uppgifter om kundens avtal

I vissa fall kan det övertagande elhandelsföretaget behöva kontrollera uppgifter om kundens elavtal med kundens *elhandelsföretag*. Det handlar vanligtvis om kundens uppsägningstid eller hur länge det bundna avtalet löper m.m.

Om det övertagande elhandelsföretaget har en fullmakt från kunden där denne lämnar elhandelsföretaget fullmakt att inhämta dessa uppgifter från kundens nuvarande elhandelsföretag ska begäran anses komma från kunden och uppgifterna lämnas ut, som om detta hade föranletts av en direkt förfrågan från kunden.

Om det övertagande elhandelsföretaget begär ut uppgifter om kundens elavtal *utan* att ha fullmakt från kunden kommer begäran direkt från elhandelsföretaget. Huruvida uppgifterna då ska lämnas ut är en fråga som är helt fristående från frågan om fullmakt. Härvid kan t.ex. villkor i det individuella avtalet mellan kunden och elhandelsföretaget ha betydelse.

3. Fullmaktshanteringen – Processflöde

Nedan följer en beskrivning av leverantörsbytesprocessen ur elnätsföretagets perspektiv där elhandelsföretaget, med stöd av fullmakt från kunden, begär ut kundspecifika uppgifter och därefter anmäler övertagande av elleverans.

Beskrivningen beaktar de grundläggande regler och principer kring fullmakt och leverantörsbytesprocessen som har beskrivits ovan.

1. Elhandelsföretaget begär, med stöd av fullmakt från kunden, att få uppgifter om kund inför ett leverantörsbyte.
 - a. Eftersom det är den som åberopar en fullmakt som har bevisbördan för fullmakten bör/ska en begäran åtföljas av fullmakten.
 - b. Det ligger också i elnätsföretagets intresse att en begäran åtföljs av fullmakten, då elnätsföretaget har ett ansvar att kontrollera fullmakten.
2. Elnätsföretaget kontrollerar att fullmakten är giltig. Om elnätsföretaget konstaterar att fullmakten är ogiltig ska elhandelsföretagets begäran avvisas. Följande följer av texten ovan.
 - a. Skriftlig och muntlig (ljudinspelning) fullmakt är lika giltiga.
 - b. En skriftlig fullmakt behöver inte vara bevitnad.
 - c. Har fullmaktsgivaren behörighet att lämna fullmakt?
 - i. Kontrollera att fullmaktsgivaren och elnätskunden är samma person.
 - d. Om elhandelsföretaget åberopar PUL (Personuppgiftslagen) för att få ut uppgifter om kunden måste fullmakten vara skriftlig, på papper samt egenhändigt undertecknad av kunden (fullmaktsgivaren).
 - e. Om fullmakten är begränsad i tiden är fullmakten ogiltig om denna tidsfrist har passerat.
 - f. Om elnätsföretaget har sakliga skäl att misstänka att fullmakten är ogiltig ska elhandelsföretagets begäran avvisas. Elnätsföretaget gör då en bedömning om ytterligare åtgärder ska vidtas.
3. Elnätsföretaget kontrollerar att fullmakten ger elhandelsföretaget rätt till de uppgifter som elhandelsföretaget begär – Fullmaktsinnehavarens befogenhet.
4. Elnätsföretaget lämnar uppgifterna till elhandelsföretaget som har fullmakt från kunden.

- a. Om elnätsföretaget skickar de begärda uppgifterna till kunden, som har lämnat fullmakten, för vidare befordran till elhandelsföretaget är det inte en korrekt hantering av fullmakten.
 - b. 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.
 - c. Uppgift om nuvarande elhandelsföretag lämnas om en sådan uppgift omfattas av fullmakten. Det övertagande elhandelsföretaget behöver uppgiften för att kunna kontrollera när leverantörsbytet kan genomföras i de fall kunden har ett bundet avtal. Uppgift om nuvarande elhandelsföretag är dock ingen nödvändighet för en giltig anmälan om övertagande av elleverans enligt mätföreskrifterna. Det är därför viktigt att fullmakten har formulerats på ett sätt som medger att uppgift om det nuvarande elhandelsföretaget ska lämnas ut.
5. Därefter följer det ordinarie informationsutbytet i leverantörsbytesprocessen mellan de aktuella aktörerna i enlighet med mätföreskrifterna 9 kap. 1 § samt 10 kap. 1-4 och 7 §§.