

Tillsyn mätning och rapportering

Granskning av elnätsföretagens meddelande till kund i samband med påbörjande och övertagande av elleverans

Energimarknadsinspektionen (Ei) är en myndighet med uppdrag att arbeta för väl fungerande energimarknader.

Det övergripande syftet med vårt arbete är att Sverige ska ha väl fungerande distribution och handel av el, fjärrvärme och naturgas. Vi ska också ta tillvara kundernas intressen och stärka deras ställning på marknaderna.

Konkret innebär det att vi har tillsyn över att företagen följer regelverken. Vi har också ansvar för att utveckla spelreglerna och informera kunderna om vad som gäller. Vi reglerar villkoren för de monopolföretag som driver elnät och naturgasnät och har tillsyn över företagen på de konkurrensutsatta energimarknaderna.

Energimarknaderna behöver spelregler – vi ser till att de följs

Förord

Energimarknadsinspektionen (Ei) har under 2021 och 2022 granskat hur elnätsföretag uppfyller reglerna om nätföretagens underrättelseskyldighet till kund vid påbörjande och övertagande av elleverans enligt Ei:s föreskrifter och allmänna råd (EIFS 2016:2) om mätning, beräkning och rapportering av överförd el (mätföreskrifterna). Resultatet av tillsynen presenteras i den här promemorian. När promemorian skrivs pågår ännu kommunikationen i några ärenden.

Eskilstuna den 31 maj 2022.

Innehåll

1	Bakgrund	5
1.1	Så här gör Ei gör tillsyn	5
1.2	Vad vi har granskat i tillsynen	5
1.3	Vad vi inte har granskat i tillsynen.....	7
2	Genomförande.....	8
2.1	Så här genomförde vi tillsynen	8
2.2	Vi informerade löpande om vår tillsyn.....	9
2.3	Vi publicerade en vägledning	9
3	Resultat och slutsatser.....	9
3.1	Resultatet av tillsynen	10
3.2	Slutsatser	11

1 Bakgrund

I det här kapitlet beskriver vi kortfattat hur Ei bedriver tillsyn, varför vi genomfört tillsyn inom det här området och vad vi valt att granska i tillsynen.

1.1 Så här gör Ei gör tillsyn

En av Ei:s huvudsakliga uppgifter är att säkerställa att marknadernas aktörer följer lagar och regler inom energiområdet. Ei:s tillsyn inriktas i första hand på sådana områden där myndigheten uppmärksammat brister i hur regelverket följs och där tillsyn är av stor betydelse för kunderna på energimarknaderna och för att marknaderna ska fungera väl. Dessutom prioriterar vi tillsyn av nya regler för att säkerställa att de efterlevs. Tillsynen gör vi på ett sådant sätt att den skapar vägledning för marknadernas aktörer. Mer om hur Ei bedriver tillsyn finns att läsa på myndighetens webbplats.¹

Varje år genomför Ei planlagd tillsyn inom regelområden som är väsentliga för marknadens funktion. Ei bedriver även tillsyn efter anmälan från enskilda kunder.

1.2 Vad vi har granskat i tillsynen

En förutsättning för en väl fungerande elmarknad är att elmarknadens aktörer får korrekt information. Detta gäller såväl elnätsföretag som kunder och elhandelsföretag. Att mätning och rapportering fungerar är viktigt för marknadens funktion och för att kunden ska ha förtroende för marknaden.

Det finns regler om mätning, beräkning och rapportering i ellagen och i Ei:s föreskrifter och allmänna råd (EIFS 2016:2) om mätning, beräkning och rapportering av överförd el² (mätföreskrifterna).

Elnätsföretaget ska få en anmälan från kundens elhandelsföretag om påbörjande av elleverans när en kund flyttar in och i samband med det har valt ett elhandelsföretag, och om övertagande av elleverans vid leverantörsbyte. När nätföretaget tagit emot en fullständig anmälan ska det, enligt mätföreskrifterna, utan dröjsmål meddela kunden följande information:

- tidpunkten för påbörjande eller övertagande,
- orsaken till meddelandet (dvs. påbörjande eller övertagande),
- vilken elleverantör som har anmält påbörjande eller övertagande,

¹ <https://www.ei.se/sv/ei-s-verksamhet/Eis-tillsyn/>.

² Ändrad genom EIFS 2019:8, vilken trädde i kraft den 1 januari 2020.

- anläggningsidentitet (anl.id),
- identitet för nätavräkningsområde (områdesid) samt
- mätaridentitet.

Regelverket tillåter inga undantag från dessa skyldigheter. Nätföretagets meddelande till kunden är viktigt eftersom det ger kunden möjlighet att reagera om elleveransen påbörjats eller övertagits mot kundens vilja. Ett korrekt meddelande från elnätsföretaget motverkar också att mindre seriösa elhandelsföretag kontaktar kunder och inhämtar uppgifter om områdesidentitet och anläggningsidentitet i syfte att vilseleda kunden och ta över elleveransen. Det är därför angeläget att kunden får ett korrekt meddelande från elnätsföretaget.

Nätföretagens meddelande ska skickas till kunden utan dröjsmål. Det betyder skyndsamt. Det ska alltså inte i onödan gå tid innan kund får meddelandet.

För att säkerställa att nätföretagen följer de här reglerna beslutade Ei under 2021 att genomföra en granskning. Nätföretagen har fått svara på frågor om hur de uppfyller kraven.

Tillämpliga regler

Nedan beskriver vi de regler som vi tillämpat vid tillsynen.

Ellag (1997:857)

En innehavare av nätkoncession som tar emot en anmälan om att en elleverantör ska börja leverera el eller överta leveranserna i en uttagspunkt ska sända underrättelser enligt de föreskrifter som meddelats av nätmyndigheten. (8 kap. 6 § fjärde stycket)

Ei har rätt att på begäran få de upplysningar och ta del av de handlingar som behövs för tillsynen. En begäran får förenas med vite. Beslut gäller omedelbart. (12 kap. 2 §)

Förordning (1999:716) om mätning, beräkning och rapportering av överförd el

Ei får meddela föreskrifter om underrättelser enligt 8 kap. 6 § fjärde stycket ellagen. (21 §)

Mätföreskrifterna³

Mätföreskrifterna anger i 11 kap. 18 § första stycket nätföretagets underrättelseskyldighet till kund.

³ Ei:s föreskrifter och allmänna råd om mätning, beräkning och rapportering av överförd el, EIFS 2016:2, ändrade genom EIFS 2019:8.

Nätkoncessionshavaren ska efter mottagande av fullständig anmälan om påbörjande eller övertagande av elleverans i en uttagspunkt inom nätavräkningsområdet utan dröjsmål meddela elanvändaren följande:

- tidpunkten för påbörjande eller övertagande,
- orsaken till meddelandet (påbörjande eller övertagande),
- vilken elleverantör som har anmält påbörjande eller övertagande,
- anläggningsidentitet (anl id),
- identitet för nätavräkningsområde (områdes id), samt
- mätaridentitet.

1.3 Vad vi inte har granskat i tillsynen

Vi har under arbetet med tillsynen fått många frågor från de granskade nätföretagen. Med anledning av de frågor vi fått beskriver vi nedan vad vi inte granskat i denna tillsyn.

Ei har inte granskat anvisningsbrev

Vi har inte kontrollerat hur elnätsföretagen informerar kunden vid anvisning av ett elhandelsföretag, det vill säga i de fall kunden saknar avtal med ett elhandelsföretag eftersom kunden inte själv har valt något elhandelsföretag. I ett sådant fall ska ett nätföretag anvisa kunden ett elhandelsföretag, enligt 8 kap. 8 § ellagen.

Ei har inte granskat andra brev som nätföretagen har

Vi har heller inte granskat elnätsföretagens välkomstbrev till nya kunder (en vanlig rubrik är "Hej och välkommen till ditt nya nätföretag"). Det finns ingen laglig grund för Ei att granska detta brev. Vi vet att nätföretag har behov av att kommunicera med sina kunder i flera olika frågor. Tillsynen har fokuserat på de meddelanden som enligt mätföreskrifterna ska skickas till kund när nätföretaget har tagit emot anmälan från kundens elhandelsföretag om påbörjande respektive övertagande av elleverans.

Ei granskar inte branschpraxis

Ei granskar inte hur elnätsföretag följer branschpraxis. Elbranschen tar ofta fram egna dokument, branschpraxis, vilka kan vara till hjälp för aktörerna. Som exempel kan nämnas Allmänna villkor och Elmarknadshandboken. Lagar och föreskrifter gäller före en branschpraxis. I vår tillsyn har vi stött på att nätföretag hänvisar till branschpraxis eller till vad/hur något annat nätföretag gör. Men i det

fallet att branschpraxis är felaktig och inte överensstämmer med reglerna är det reglerna som gäller.

2 Genomförande

I det här kapitlet beskriver vi på vilket sätt vi genomfört tillsynen avseende elnätsföretagens information till kunder i samband med påbörjande och övertagande av elleverans.

2.1 Så här genomförde vi tillsynen

Inför att vi inledde tillsynen informerade vi branschorganisationen Energiföretagen Sverige om tillsynen. Vi publicerade också en nyhet på vår webbplats om tillsynen.

Tillsynen omfattade inledningsvis samtliga elnätsföretag. Vi inledde tillsynen med att förelägga elnätsföretagen att skicka in de meddelanden som de enligt mätföreskrifterna ska skicka till kunden när de tagit emot en fullständig anmälan från ett elhandelsföretag om påbörjande respektive övertagande av elleverans i en uttagspunkt. Detta sker till exempel när en kund flyttar in och i samband med det har valt ett elhandelsföretag, eller när en kund byter elhandelsföretag. Vi förelade också nätföretagen att beskriva hur de uppfyller kravet på att meddelandena till kund ska skickas utan dröjsmål.

Ei granskade därefter de inkomna svaren och kommunicerade vid behov med nätföretagen. De elnätsföretag som inte svarade tillfredsställande förelades att inkomma med kompletterande uppgifter.

När vi granskat några elnätsföretags svar insåg vi att många elnätsföretag hade brister i sina rutiner och/eller sina meddelanden. Vi valde då att beskriva en del av de brister vi funnit i en nyhet på vår webbplats där vi också uppmanade elnätsföretagen att lämna kompletterande information till myndigheten. En handfull elnätsföretag skickade in kompletteringar som en följd av nyheten.

Av resursskäl hade Ei inte möjlighet att gå vidare med granskningen av samtliga nätföretag. Ei tog därför beslutet att gå vidare med tillsynen av ett urval av nätföretagen, där många av dem hade brister vad gäller sina rutiner och/eller meddelanden. Ei skrev av resterande ärenden. Ei planerar att framöver genomföra tillsyn av de nätföretag vars ärenden blev avskrivna.

2.2 Vi informerade löpande om vår tillsyn

Vi har löpande informerat om tillsynen. Tre nyheter har publicerats på vår webbplats och skickats ut till alla prenumeranter på våra nyheter. Vi uppmanar alla aktörer och intressenter att prenumerera på våra nyheter.

Den första nyheten⁴ informerade om att vi inlett tillsynen.

Den andra nyheten⁵ beskrev de brister vi identifierade när vi börjat granska nätföretagens svar. Bland annat lyfte vi fram att det inte alltid framgår tydligt av vilken orsak kunden får meddelandet, att en del nätföretags meddelanden saknar mätar-id och att några nätföretag skickade ett så kallat anvisningsbrev i stället för det meddelande om påbörjande som Ei hade begärt att få ta del av. Vi uppmanade även nätföretag som kände igen sig i bristerna att komplettera sina svar till Ei.

I den tredje nyheten⁶ beskrev vi att vi publicerat en vägledning för nätföretagen och länkade till den.

2.3 Vi publicerade en vägledning

Ei:s granskning visade att många nätföretag hade svårt att förstå reglerna och/eller inte förstod syftet med att informera kunden i samband med påbörjande och övertagande av elleverans. Ei valde därför att publicera en vägledning för elnätetsföretagens meddelanden till kund i samband påbörjande och övertagande av elleverans.⁷ Syftet med vägledningen är att underlätta för nätföretagen att göra rätt. Vägledningen underlättar också för Ei då vi kan hänvisa till vår webbplats och vägledningen i de fall nätföretag vänder sig till Ei med frågor om reglerna. Vägledningen kan komma att uppdateras med fler förtydliganden om det visar sig att nätföretagen behöver ytterligare vägledning.

3 Resultat och slutsatser

I det här kapitlet beskriver vi resultatet av den planlagda tillsynen och de slutsatser vi dragit.

⁴ <https://www.ei.se/om-oss/nyheter/2021/2021-03-01-ei-granskar-hur-elnatsforetagen-informerar-sina-kunder-vid-byte-av-elhandlare-och-vid-inflyttning>

⁵ <https://www.ei.se/om-oss/nyheter/2021/2021-06-18-bristande-information-fran-elnatsforetag-till-kunder>

⁶ <https://www.ei.se/om-oss/nyheter/2021/2021-11-17-ei-uppmanar-elnatsforetag-att-se-over-sin-kundinformation--publicerar-vagledning>

⁷ <https://www.ei.se/bransch/matning-av-el/meddelanden-till-kund-vid-val-av-elleverantor>

3.1 Resultatet av tillsynen

Tillsynen visade att det fanns stora brister i nätföretagens information till kunderna.

Ei har efter granskning av de inkomna svaren förelagt 28 nätföretag att förbättra sina meddelanden och/eller förbättra sina rutiner för när man skickar meddelande till kund. 25 ärenden har vi kunnat skriva av utan att förelägga nätföretaget, men vi har haft viss kommunikation med nätföretagen i de flesta av dessa ärenden. I de flesta ärenden har vi begärt flera kompletteringar. Det är endast ett fåtal nätföretag som vi inte alls behövt kommunicera med. Med två nätföretag pågår ännu kommunikation.

Bristerna som uppmärksammades rörde främst meddelandet som skickas till kund vid påbörjande av elleverans. Meddelandet som nätföretagen skickar till kund vid övertagande av elleverans, det vill säga vid leverantörsbyte, var i många fall rätt utformat.

Nedan beskriver vi några vanliga brister hos nätföretagen.

Nätföretaget skickar inte meddelandet utan dröjsmål

En brist som vi har uppmärksammat är att vissa elnätsföretag inte skickar meddelandet utan dröjsmål. I stället skickar nätföretagen meddelandet för sent, till exempel när kunden redan flyttat in eller när leverantörsbytet redan skett. Vi har därför lagt ner mycket resurser på att kommunicera med nätföretagen om detta.

Ei har tidigare slagit fast gällande underrättelse vid anvisningsavtal att utan dröjsmål innebär att kunden i princip ska underrättas direkt eller i vart fall inom maximalt en kalendervecka från det att den får ett anvisat elhandelsföretag. Denna bedömning gäller också när nätföretaget utan dröjsmål ska meddela kunden vid påbörjande och övertagande av elleverans.

I vår granskning har det kommit fram att det kan finnas branschpraxis som inte överensstämmer med kravet att meddela kund utan dröjsmål. Branschen har tillsammans med Konsumentverket tagit fram "Allmänna avtalsvillkor för elkunder". I vår granskning har vi blivit uppmärksammade på att det i dessa villkor finns skrivningar som inte överensstämmer med Ei:s mätföreskrifter vad gäller kravet på nätföretaget att meddela kund utan dröjsmål.⁸ Ei har meddelat detta till Konsumentverket och Energiföretagen Sverige. Mätföreskrifterna gäller före allmänna avtalsvillkor.

⁸ Allmänna avtalsvillkor NÄT 2012 K (rev 2) anger i 4.6 att elnätsföretaget senast 15 vardagar efter att leverans påbörjats/övertagits ska informera kunden. Detta överensstämmer inte med mätföreskrifterna.

Samma meddelande skickas vid påbörjande och övertagande

En annan brist vi sett är att elnätsföretag inte anger orsak till meddelandet, till exempel skickas samma meddelande oavsett om det är påbörjande eller övertagande av elleverans. Det är vanligt att nätföretagen anger att orsaken till meddelandet är "leverantörsbyte", både när det är ett meddelande om påbörjande av elleverans och när det är ett meddelande om övertagande. Enligt mätföreskrifterna ska orsaken till meddelandet framgå, det vill säga antingen övertagande av elleverans (leverantörsbyte) eller påbörjande av elleverans.

Missuppfattning kring meddelande om påbörjande

Ett flertal elnätsföretag har tolkat att meddelandet om påbörjande av elleverans är det meddelande som de skickar till sina nya kunder, ett så kallat välkomstbrev, som bekräftar kundens elnätsavtal. I dessa meddelanden är det vanligt att elnätsföretagen informerar kunden om att om kunden inte väljer något elhandelsföretag så kommer kunden att anvisas ett elhandelsföretag.

Ett vanligt missförstånd är också att nätföretaget anser att de i meddelandet informerar om valt elhandelsföretag om de i meddelandet skriver att "elleverantör X blir anvisad elleverantör". Ei har i dessa fall kommunicerat att meddelande om påbörjande enligt mätföreskrifterna ska skickas efter fullständigt mottagande av anmälan om påbörjande från kundens valda elhandelsföretag och att det ska framgå vilket elhandelsföretag som kunden själv har valt. Tillsynen handlar om att kunden ska få ett meddelande vid påbörjande av elleverans. Att nätföretaget har ett behov av att kommunicera om att kunden får ett nätavtal är en annan fråga.

Informationen skickas inte samlad i ett meddelande

Det har också förekommit att nätföretag inte skickar meddelandet samlat utan delar upp informationen i två separata meddelanden, till exempel att informationen är uppdelad på två olika medier (via webb och meddelande via post). Ei har bedömt att kunden ska meddelas samlat. Det innebär att samtlig information enligt 11 kap. 18 § i mätföreskrifterna ska finnas i ett och samma meddelande.

Uppgifter saknas i meddelandet

Det förekommer också att nätföretaget inte anger alla de uppgifter som krävs enligt mätföreskrifterna i meddelandet.

3.2 Slutsatser

En förutsättning för en väl fungerande elmarknad är att elmarknadens aktörer får korrekt information. Detta gäller såväl elnätsföretag som kunder och elhandelsföretag. Att mätning och rapportering fungerar är viktigt för marknadens funktion och för att kunden ska ha förtroende för marknaden.

Ei hade som utgångspunkt att elnätsföretagen efterlever reglerna om meddelande till kund vid påbörjande och övertagande av elleverans. Reglerna har funnits länge och det har inte funnits starka indikationer på att nätföretagen inte följer dem. Ei öppnade därför tillsyn mot samtliga nätföretag.

Den granskning som Ei genomfört under 2021 och 2022 visar dock att det förekommit brister både vad gäller hur nätföretagen meddelar kunden vid övertagande respektive påbörjande av elleverans och vad gäller att kunden ska meddelas utan dröjsmål. Nätföretagen som ingått i tillsynen har vidtagit åtgärder för att komma till rätta med bristerna.

Nätföretagen upplever att reglerna är svåra att förstå. En knäckfråga för Ei har varit hur mycket vi ska kommunicera med varje nätföretag. Vi har testat olika arbetssätt för att komma framåt. Utöver föreläggandena om att inkomma med uppgifter har vi i flera fall haft telefonkontakt med nätföretagen och även informerat ett flertal gånger via vår webbplats. Vi har även publicerat en vägledning i syfte att underlätta för företagen att göra rätt. Vi strävar efter att vara så tydliga som möjligt i våra förelägganden och har arbetat på att förtydliga dem i denna tillsyn.

Ei har uppfattat att de nätföretag som använt sig av den vägledning som vi har publicerat har haft nytta av den. Vi tar gärna emot förslag på förbättringar av vägledningen eller annan information vi har publicerat på webben.

Ei har parallellt med den här tillsynen arbetat med ett projekt som utreder oschyssta affärsmetoder på elhandelsmarknaden. Kunder har vittnat om situationer där det dröjt innan de fått information om att ett byte av elhandelsföretag skett. Exempel på detta är vid telefonförsäljning där kunden endast tackat ja till att få mer information. Detta ja till mer information har sedan använts som en accept för ett byte av elhandelsföretag. Först efter en tid har kunden fått kännedom om att ett byte av elhandelsföretag genomförts, exempelvis vid den första fakturan från det nya elhandelsföretaget. Detta har i vissa fall inneburit att konsumenten förlorat sin ångerrätt eftersom mer än 14 dagar har passerat sedan accepten av avtalet skett. Därför är det viktigt att reglerna om meddelande till kund efterlevs. Nätföretag har under tillsynen återkopplat till oss att de ser positivt på att kunna motverka oseriösa elhandelsföretag genom att skicka korrekta meddelanden utan dröjsmål. Läs mer om projektet på vår webbplats.⁹

⁹ https://www.ei.se/om-oss/projekt/pagaende/oschysst-elhandel---regelutveckling-och-tillsyn#query/*

Praxisbeslut

Tillsynen har resulterat i två beslut som är nu är praxis. Det ena är att ett meddelande ska skickas samlat och inte delas upp i två.¹⁰ Det andra följer vår tidigare bedömning om att utan dröjsmål innebär sju dagar, det vill säga en kalendervecka.¹¹

Vi planerar för granskning under flera år

Eftersom Ei inte hade möjlighet att granska alla nätföretag och därför skrev av många ärenden utan granskning, har Ei för avsikt att återuppta tillsyn inom det här området de kommande åren.

Ei planerar även tillsynsinsatser inom andra områden vad gäller mätning, beräkning och rapportering. Tänkbara områden för kommande tillsyn är uppföljning av tidigare tillsyn av hur nätföretagen hanterar byte av mätmetod inom tre månader och hur nätföretagen tillhandahåller historiska förbrukningsuppgifter till kund.¹² Ett annat tänkbart område är granskning av hur nätföretagen uppfyller skyldigheten att informera kunden när kunden får en ny elmätare.

¹⁰ Ärendenummer 2021-100633.

¹¹ Ärendenummer 2021-100742 (följer tidigare beslut i ärendenummer 2015-102505 och 2015-102506).

¹² <https://www.ei.se/om-oss/publikationer/publikationer/rapporter-och-pm/2020/tillsyn-av-regler-for-matning-berakning-och-rapportering-av-el--ei-pm202007>

