



## Föreläggande avseende informationsskyldigheter

### Beslut

1. Energimarknadsinspektionen (Ei) förelägge [REDACTED] att inom sex veckor från mottagandet av detta beslut göra följande.
  - a. Skriftligen informera enligt 2 § Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd (EIFS 2013:4) avseende avbrottsersättning och skadestånd till elanvändare (informationsföreskriften) samtliga elanvändare anslutna till elnätet årligen om rätten till avbrottsersättning och skadestånd enligt 10 och 11 kap. ellagen (1997:857). Informationen ska utformas enligt 4-7 §§ informationsföreskriften.
  - b. Skriftligen informera, enligt 3 § informationsföreskriften, elanvändare som haft avbrott längre än tolv timmar om rätten till avbrottsersättning och skadestånd enligt 10 och 11 kap. ellagen. Informationen ska utformas enligt 4-7 §§ informationsföreskriften.
  - c. På eller i samband med fakturor, alternativt på fakturorna hänvisa till att informationen finns på webbplatsen, i enlighet med 11 kap. 18 § tredje stycket ellagen, lämna information om
    - i. att konsumenten kan vända sig till Energimarknadsinspektionen, Konsumenternas energimarknadsbyrå och Allmänna reklamationsnämnden för information om tvistlösning, och
    - ii. att konsumenten kan vända sig till kommunala energirådgivare och/eller till Statens energimyndighet för att få information om oberoende användarrådgivning, där konsumenterna kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler.

Om hänvisning görs till webbplatsen ska det av fakturan framgå att informationen på konsumentens begäran tillhandahålls på annat sätt.

2. Ei förelägger [REDACTED] att inom sju veckor från mottagandet av detta beslut skriftligen till Ei redovisa vilka åtgärder som vidtagits med anledning av föreläggandet. Till redovisningen ska följande dokument bifogas som styrker att [REDACTED] följer föreläggandet: en kopia på informationen avseende avbrottsersättning och skadestånd som elanvändare får och en kopia på en aktuell faktura eller information som skickas i samband med fakturan.

### Beskrivning av ärendet

Det är viktigt för en väl fungerande marknad att konsumenter och övriga elanvändare får tydlig och korrekt information från elmarknadens aktörer. Ei har därför prioriterat detta område i den planlagda tillsynen under 2015. Som ett led i detta arbete öppnade Ei tillsyn mot [REDACTED] i syfte att kontrollera att företaget följer ellagens regler om

- information om leveranssäkerheten i elnätet,
- information om rätten till avbrottsersättning och skadestånd,
- offentliggörande av nättariffer
- avtalsinnehåll
- information om konsumenträttigheter med mera på företagets webbplats och på eller i samband med fakturor.

Av den information som [REDACTED] skickat in till Ei framgår bland annat följande.

När det gäller information om avbrottsersättning och skadestånd har [REDACTED] uppgett att information om detta finns på företagets webbplats och kan även fås genom kontakt med kundtjänst.

Beträffande information om konsumentens rättigheter med mera svarar [REDACTED] att det på deras faktura finns följande information "Har du frågor, klagomål eller vill ha information om dina rättigheter som kund hos oss kan du gå in på [REDACTED] eller ringa till kundtjänst."

### Bestämmelser som ligger till grund för beslutet

#### Information om rätt till avbrottsersättning och skadestånd

##### *Ellagen*

Den som bedriver nätverksamhet med stöd av nätkoncession för linje med en spänning som understiger 220 kilovolt eller nätkoncession för område ska informera elanvändarna om leveranssäkerheten i elnätet och om rätten till avbrottsersättning och skadestånd enligt 10 och 11 kap. ellagen (3 kap. 9 d §).

##### *Informationsföreskriften*

Informationen enligt 3 kap. 9 d § ellagen ska vara skriftlig. Den ska lämnas minst en gång per år till de elanvändare som är direkt anslutna till nätföretagets elnät (2 §).



Information om avbrottsersättning och skadestånd ska, utöver vad som anges i 2 §, lämnas till elanvändare som haft elavbrott längre än tolv timmar (3 §).

Informationen ska ange att elanvändare kan ha rätt till avbrottsersättning om elavbrottet varat under en sammanhängande period om minst tolv timmar samt lägsta ersättningsnivå angivet i svenska kronor. Nätföretagets adress, telefonnummer och eventuell webbplats ska framgå av informationen (4 §).

Elanvändare ska kunna få ytterligare information om rätten till avbrottsersättning genom muntlig och/eller skriftlig kontakt med nätföretaget (5 §).

Informationen enligt 2 och 3 §§ ska ange att elanvändare kan vara berättigade till skadestånd oberoende av elavbrottets längd. Nätföretagets adress, telefonnummer och eventuell webbplats ska framgå av informationen (6 §).

Elanvändare ska kunna få ytterligare information om rätten till skadestånd genom muntlig och/eller skriftlig kontakt (7 §).

#### **Information om konsumenträttigheter m.m.**

Elleverantörer och nätkoncessionshavare som träffar avtal med konsumenter ska på sina webbplatser lämna tydlig information om

1. konsumentens rättigheter,
2. hur konsumenten ska gå till väga för att lämna klagomål,
3. vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning, och
4. oberoende användarrådgivning, där konsumenten kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler.

På konsumentens begäran ska informationen lämnas på annat sätt.

Elleverantörer och nätkoncessionshavare ska på eller i samband med fakturor till konsumenter antingen lämna den information som framgår ovan i 1-4 eller hänvisa till att informationen finns på webbplatsen och på begäran tillhandahålls på annat sätt (11 kap. 18 § ellagen).

### **Energimarknadsinspektionens motivering till beslutet**

#### **Information om rätt till avbrottsersättning och skadestånd**

Ellagen innehåller bestämmelser som reglerar vilka rättigheter som kunderna har i samband med elavbrott. För att kunna hävda dessa rättigheter är det viktigt att kunderna känner till sina rättigheter och vad som gäller angående ersättning för elavbrott. Ei har därför i informationsföreskriften preciserat hur informationen till kunderna ska utformas och vid vilka tillfällen kunderna ska informeras.



[REDACTED] har endast uppgett att man informerar sina kunder om avbrottsersättning och skadestånd genom företagets webbplats och kundtjänst. Ei gör bedömningen att företaget inte uppfyller bestämmelserna i 2 § informationsföreskriften eftersom inte samtliga kunder får skriftlig information minst en gång om året.

Dessutom får inte de kunder som drabbas av elavbrott som pågått längre än 12 timmar information om rätten till avbrottsersättning och skadestånd. Ei gör därmed bedömningen att [REDACTED] inte heller uppfyller bestämmelserna i 3 § informationsföreskriften.

#### Information om konsumenträttigheter m.m.

##### *Information på fakturan*

Nätägaren ska på eller i samband med sina fakturor lämna information om konsumentens rättigheter, hur konsumenten ska gå till väga för att lämna klagomål, vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning och oberoende användarrådgivning, där konsumenten kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler.

När det gäller information om vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning framgår det av förarbetena att konsumenten ska få information om Ei, den nationella kontaktpunkten (Konsumenternas energimarknadsbyrå) och Allmänna reklamationsnämnden.<sup>1</sup>

Beträffande information om oberoende användarrådgivning, där konsumenten kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler framgår det av förarbetena att den typen av oberoende rådgivning lämnas till exempel på Statens energimyndighets webbplats och av kommunala energirådgivare.<sup>2</sup>

Nätägaren kan antingen lämna informationen i sin helhet på eller i samband med fakturorna eller hänvisa till att informationen finns på nätägarens webbplats och på begäran kan tillhandahållas på annat sätt (11 kap. 18 § tredje stycket ellagen). Anledningen till att det räcker med en hänvisning till den egna webbplatsen är att informationen kan bli omfattande.<sup>3</sup>

På den faktura som [REDACTED] har skickat in till Ei finns en hänvisning till webbplatsen för mer information om konsumentens rättigheter och hur konsumenten ska gå till väga för att lämna klagomål. Däremot saknas uppgift om vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning och oberoende användarrådgivning där konsumenten kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler. [REDACTED] uppfyller därför inte 11 kap. 18 § tredje stycket ellagen.

<sup>1</sup> Prop. 2010/11:70 s. 267.

<sup>2</sup> Prop. 2013/14:174 s. 278.

<sup>3</sup> Prop. 2013/14:174 s. 153.

### Upplysning

Ei har inte funnit anledning att gå vidare med tillsynen mot [REDACTED] avseende övriga bestämmelser som har ingått i denna granskning.

### Hur man överklagar

Se bilaga 1, Så här gör du för att överklaga beslutet.

Det här beslutet har fattats av avdelningschefen Sara Sundberg. Vid den slutliga handläggningen deltog juristen Erik Blomqvist och juristen Marie Larsson, föredragande.

  
Sara Sundberg

  
Marie Larsson

### Bilagor

1. Så här gör du för att överklaga beslutet
2. Delgivningskvitto