

Konsumenträtt

## Föreläggande avseende åtskillnad

### Beslut

Energimarknadsinspektionen (Ei) förelägger [REDACTED]  
[REDACTED], att

- 1 senast från och med den 27 januari 2023 vid kommunikation med enskilda elanvändare i e-post och telefon tydligt ange att det är [REDACTED] som är avsändare av informationen och att [REDACTED] verksamhet är elnät. Detta gäller även om [REDACTED] anlitat någon annan att företräda företaget gentemot elanvändarna.
- 2 senast den 27 januari 2023 skriftligen redovisa till Ei vilka åtgärder som vidtagits med anledning av föreläggandet punkten 1. Till redovisningen ska dokument bifogas som styrker att [REDACTED] följer föreläggandet.

### Beskrivning av ärendet

Ei har fått in en anmälan angående att [REDACTED] och [REDACTED] inte tydligt angav företagets identitet och verksamhetsområde i ett fall då en kund hade en mejlkonversation med bolagens kundtjänst. [REDACTED] och [REDACTED] har en gemensam kundtjänst i ett bolag som heter [REDACTED]. I mejlet skrev [REDACTED] att de skapat ett nätabonnemang åt kunden. I samma mejl frågade [REDACTED] om de även kunde erbjuda kunden ett elavtal. Mejllet undertecknades med [REDACTED]

Ei har inlett tillsyn mot [REDACTED] och förelagt bolaget att redogöra för vilka rutiner de använder för att säkerställa att företaget anger sin identitet och verksamhetsområde vid kommunicering med elanvändare och allmänheten. Ei har motsvarande tillsyn även mot [REDACTED].<sup>1</sup> Ei har ställt följdfrågor och

<sup>1</sup> Se Ei:s ärende [REDACTED].

haft möte [REDACTED] tillsammans med [REDACTED] och [REDACTED]. Ei har skickat en vägledning om åtskillnadsreglerna och de eventuella brister Ei sett i [REDACTED] utbildning och rutiner. [REDACTED] har lämnat synpunkter på vägledningen.

Ei har tidigare utövat tillsyn mot [REDACTED] avseende åtskillnadsreglerna.<sup>2</sup> Ei inledde tillsynen i mars 2017 efter att myndigheten tagit emot en anmälan. Ei förelade [REDACTED] i maj 2018 att ange företags identitet och verksamhet på varje webbsida där företaget var avsändare av informationen.

#### [REDACTED] yttranden

[REDACTED] har i sina yttranden uppgett i huvudsak följande. [REDACTED] och [REDACTED] har en gemensam kundtjänst i bolaget [REDACTED]. Det finns instruktioner för hantering av olika ärendetyper och bemötande av en kund beroende på om det är en nätkund, elhandelskund eller både nät- och elhandelskund. I kommunikation där de som nätagare riktar sig till sina kunder anger de tydligt att det är [REDACTED] som är avsändare och att verksamhetsområdet är elnät. Kundrådgivare på [REDACTED] genomgår en grundutbildning där det ingår att lära sig att beakta åtskillnadsregler. I den koncerngemensamma utbildningsportalen finns det en utbildning i åtskillnad som är obligatorisk för alla anställda på [REDACTED]. [REDACTED] har en gemensam kunskapsportal med instruktioner och rutiner utifrån ärendetyp. Där finns en anvisning gällande åtskillnad.

[REDACTED] har skickat in utdrag från bolagets grundutbildning och från den koncerngemensamma utbildningsportalen. I utbildningsmaterialet framgår följande om åtskillnad.

Förklara vad åtskillnadsreglerna innebär – att vi är de enda som ser hela kundbilden, men att vi måste hålla isär vad som hör till respektive bolag och vad vi får respektive inte får göra beroende på vilken relation vi har till kunden och vad kunden kontaktar oss om. Om kunden hör av sig om ett nätärende företräder vi endast [REDACTED] och får enligt lag inte ge någon fördel till [REDACTED] jämfört med andra leverantörer.

Följande framgår av en presentationsbild i grundutbildningen som handlar om de situationer då en kund ska flytta.

---

<sup>2</sup> Se Ei:s ärende [REDACTED].

#### Åtskillnadsregler

När vi hanterar flyttar arbetar vi på uppdrag av vårt elnätsbolag [REDACTED] [REDACTED] får enligt lag inte ge fördelar till [REDACTED] jämfört med andra leverantörer

#### Vi får

Prata fritt om avtal när kunden själv tar upp frågan

Informera om att kunden får anvisningsavtal från [REDACTED] vid inflytt om inte annat val görs

Om kunden då tar initiativ till mer information får vi gå vidare till att diskutera avtal

#### Vi får inte

Aktivt börja prata avtal med en kund som kontaktar oss i ett renodlat nätärende

Enligt [REDACTED] är budskapet som ska förmedlas till kundrådgivarna i samband med presentationsbilden ovan följande.

Förklara att vi behöver ha känsla och eftertanke i dessa samtal och att det endast är på kundens initiativ som vi får diskutera elhandelsavtal.

Det är viktigt att man alltid har åtskillnadsreglerna i bakhuvudet eftersom vi kan bli anmälda och bötfällda om vi inte hanterar detta som vi ska.

[REDACTED] har vidare uppgett att de i samband med den nämnda genomgången visar utbildaren den anvisning om åtskillnadsregler som finns i kunskapsportalen. Anvisningen i kunskapsportalen innehåller bland annat följande information.

Samtliga personal inom [REDACTED] ska gå utbildningen Åtskillnadsregler och Övervakningsplan, som finns i Academy Online. Kursen ger en grundläggande insikt i hur vi anställda ska agera för att leva upp till kraven. Syftet med bestämmelserna är att åstadkomma att den reglerade nätverksamheten inte ska påverkas av förhållandena inom den konkurrensutsatta elproduktionen eller elhandeln, samt att motverka att ett elnätsföretag som finns i en koncern där även elhandel och/eller produktion återfinns på något sätt gynnar det egna bolaget och därmed betar sig direkt diskriminerande mot övriga aktörer på elmarknaden.



██████████ har därutöver uppgett att de är tydliga med vilken del av verksamheten de företräder och att de säkerställer att de i varje given situation tydliggör det fullständiga bolagsnamnet. De ser en möjlighet att komplettera bolagets grundutbildningsmaterial samt dialogguider för talade och skrivna kanaler, både övergripande och med särskilt fokus på flyttärenden då det finns störst risk för otydlighet från kundens perspektiv.

██████████ har uppgett att de avseende flyttärenden alltid är noga med att tydliggöra när de pratar om nätabonnemang för ██████████ räkning och när de pratar om elhandelsavtal för ██████████ räkning. När de pratar om elhandelsavtal i allmänhet är de tydliga med att de företräder elnätsbolaget och inte något enskilt elhandelsbolag. De refererar då till kundens möjligheter att fritt välja elhandelsbolag. Om de övergår till diskussion om faktiska avtalsförslag avseende elhandel informerar de kunden att de inte längre företräder elnätsbolaget utan elhandelsbolaget. De förklarar skillnaden i verksamhet för kunden och att det är två separata verksamheter, elnät och elhandel. ██████████

██████████ har uppgett att det dock kan vara så att de inte alltid anger det fullständiga bolagsnamnet för respektive verksamhet och att bolaget här kan bli tydligare och säkerställa att de utöver verksamhetsgren även anger bolagsnamn.

## Bestämmelser som ligger till grund för beslutet

### Ellagen (1997:857)

Om ett distributionsnätsföretag och ett företag som producerar eller handlar med el ingår i samma koncern, ska företagen när de vänder sig till enskilda elanvändare eller allmänheten ange sin identitet på ett sådant sätt att det tydligt framgår vilken verksamhet som vart och ett av företagen bedriver (3 kap. 27 §).

En tillsynsmyndighet får meddela de förelägganden som behövs för att trygga efterlevnaden av de föreskrifter och villkor som omfattas av tillsynen. Ett föreläggande får förenas med vite. (12 kap. 3 §)

### Ei:s motivering till beslutet

En koncern ska inte kunna dra otillbörlig nytta av att både elhandelsföretaget och elnätsföretaget finns inom samma koncern. Det ska tydligt framgå om det är elnätsföretaget eller elhandelsföretaget som är avsändare av information som riktar sig till elanvändare. Det bör därför i anslutning till företagsnamnet anges vilken verksamhet som företaget bedriver. Företagen måste ange sin identitet på

ett sätt som inte leder till oklarhet i frågan om företaget bedriver nätverksamhet eller elhandel. (Prop. 2010/11:70 s. 124 och 258–259)

För att uppfylla kraven i 3 kap. 27 § ellagen måste det på ett tydligt sätt anges vem som är avsändare av informationen när ett företag vänder sig till enskilda elanvändare. Det måste också framgå vilken verksamhet som avsändaren bedriver.

Anmälaren har skickat in ett mejl som hon fått från [REDACTED]. Informationen i mejlet kommer från både [REDACTED] och [REDACTED]. Det saknas dock information i mejlet om vilket eller vilka företag som är avsändare och vilken verksamhet de bedriver. När [REDACTED] framför information från två företag samtidigt drar bolagen nytta av att både elhandelsföretag och elnätsföretag finns inom samma koncern. Det blir otydligt vem som informerar om vad när informationen blandas på det sätt som skett. En sådan otydlighet är inte förenlig med bestämmelsen i 3 kap. 27 § ellagen.

[REDACTED] har anfört att mejlet var en engångsföreteelse. Bolaget har vidare framfört att det finns rutiner och instruktioner som gör att [REDACTED] ska kunna hantera åtskillnadsfrågor och att rutinerna inte har följts i det aktuella fallet. Ei har därför gått igenom företagets rutiner och utbildningsmaterial.

Det material [REDACTED] har skickat in till Ei innehåller främst information om att företaget inte får gynna det egna bolaget gentemot andra samt information om i vilka fall [REDACTED] får prata med kunder om elhandelsavtal. I materialet finns det inte någon information om hur [REDACTED] ska ange de olika bolagens företagsnamn och verksamhet.

Ei konstaterar att det mejl som anmälaren skickat in utgör en brist och ett exempel på när [REDACTED] inte följt åtskillnadsreglerna. [REDACTED] har uppgett att de annars är tydliga med vilken del av verksamheten de företräder, men att de kan bli bättre på att ange det fullständiga bolagsnamnet för respektive verksamhet. I [REDACTED] rutiner och utbildningsmaterial finns det inte någon information om hur [REDACTED] ska ange de olika bolagens företagsnamn och verksamhet. Bolaget har även uppgett att de ser en möjlighet att komplettera sitt grundutbildningsmaterial och dialogguider, särskilt för flyttärenden. Ei har även tidigare i ett tillsynsärende konstaterat att [REDACTED] brustit avseende efterlevnaden av åtskillnadsreglerna, vilket tyder på att företaget haft återkommande brister i detta avseende. Sammantaget

bedömer Ei att det finns brister i hur [REDACTED] följer ellagens bestämmelser om åtskillnad vid kommunikation med elanvändare.

[REDACTED] ska därför föreläggas att, när de vänder sig till enskilda elanvändare via e-post och telefon, uppge att [REDACTED] är avsändare av informationen och att bolagets verksamhet är elnät. Detta gäller även om det är ett annat företag som vänder sig till elanvändaren i [REDACTED] ställe, exempelvis [REDACTED]. [REDACTED] ska också skriftligen redovisa till Ei vilka åtgärder som vidtagits med anledning av förelägandet. Till redovisningen ska dokument bifogas som styrker att [REDACTED] följer förelägandet. Sådan redovisning kan exempelvis bestå av uppdaterade rutiner eller utbildningsmaterial där det framgår hur [REDACTED] ska ange vilket företag som lämnar information och vilken verksamhet det företaget bedriver.

### Upplysningar

För att underlätta handläggningen bör de begärda uppgifterna skickas via e-post till [registrator@ei.se](mailto:registrator@ei.se). Vänligen ange Ei:s ärendenummer i alla kontakter med myndigheten.

Skriftliga svar och bifogade dokument som lämnas till Ei blir allmänna handlingar hos oss. Ni kan ange om det finns uppgifter som ni anser ska omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Specificera uppgiften och motivera varför den ska vara hemlig. Ei tar sedan ställning till sekretessen.

Om ni inte följer förelägandet inom den angivna tiden kan Ei förena förelägandet med vite. Ett vite är ett belopp som en domstol eller annan myndighet kan kräva att den som inte följt myndighetens beslut ska betala.

Har ni några frågor med anledning av begäran kan ni kontakta [registrator@ei.se](mailto:registrator@ei.se) eller ringa 016-16 27 00.

### Hur man överklagar

Information om hur man överklagar finns i bilaga 1.

Detta beslut har fattats av juristen Jonas Grape. Vid den slutliga handläggningen deltog även handläggaren Sabine Haim och juristen Rebecca Lyxell, föredragande.

Beslutet har fattats digitalt och saknar därför underskrifter.

Jonas Grape

Rebecca Lyxell

Beslutet publiceras i e-diariet som nås via Ei:s webbplats.

### Bilagor

- 1 Hur man överklagar

Skickas till  
[REDACTED]