



## Föreläggande att upphöra med fakturaavgifter

### Beslut

Energimarknadsinspektionen (Ei) förelägge [REDACTED] följande.

1. [REDACTED] ska omedelbart upphöra med att debitera en särskild avgift för att tillhandahålla elanvändare ordinarie fakturor och faktureringsinformation för energianvändningen för elhandelsavtal.
2. Inom sju veckor från att [REDACTED] har tagit emot detta beslut ska företaget redovisa skriftligt för Ei vilka åtgärder som vidtagits med anledning av föreläggandet. Till redovisningen ska kopia på gällande avtalsvillkor bifogas.

Föreläggandet i punkt 1 är förenat med ett vite om trettiotusen kronor (30 000 kr) för varje påbörjad kalendermånad som föreläggandet inte följs, räknat sju veckor från det att [REDACTED] mottog detta beslut.

Redovisning till Ei ska vara skriftlig men kan med fördel skickas enbart till [registrator@ei.se](mailto:registrator@ei.se).

### Beskrivning av ärendet

Ei tog den 23 januari 2017 emot en anmälan mot [REDACTED]. [REDACTED] har en miljöavgift för kommunikation via post som anmälaren menar är en fakturaavgift. Ei har med anledning av anmälan inlett tillsyn mot [REDACTED]. I ett mejl till anmälaren har [REDACTED] skrivit att om man vill ha sin faktura via post så utgår en miljöavgift på 29 kronor.

### Energimarknadsinspektionens utredning

Av [REDACTED] avtalsvillkor daterade 2016-10-31 framgår följande.

5.3 En miljöavgift för kommunikation via post tas ut varje månad (29 kr ink moms). [REDACTED] är ett miljömedvetet företag som uppmuntrar digital kommunikation via ex e-post/sms/APP och därför har vi en avgift som gäller för kunder som har vårt elavtal med information skickad via post.

På sidan med vanliga frågor (FAQ) på [REDACTED] hemsida fanns den 27 februari 2017 följande information.

Har [REDACTED] någon fakturaavgift?

Nej, vi har ingen fakturaavgift. [REDACTED] tillhandahåller fakturor, fakturaunderlag och information om energianvändning kostnadsfritt via Mina Sidor på [REDACTED]. En miljöavgift för kommunikation via post tas ut varje månad (29 kr ink moms). [REDACTED] är ett miljömedvetet företag som uppmuntrar digital kommunikation via ex e-post/sms/APP och därför har vi en avgift som gäller för kunder som har vårt elavtal med information skickad via post.

#### [REDACTED] yttrande

[REDACTED] erbjuder kunderna två former av elavtal och kunderna väljer mellan dessa två då de tecknar elavtal.

- 1 Elavtal med information skickad via post (papper). Med detta elavtal erhåller man som kund all kommunikation via post och då tillkommer en miljöavgift på grund av att all kommunikation med kunden sker via post, inte enbart fakturatutskick. En kund kan alltid ringa in via kundtjänst och bli hjälpt att logga in på "Mina Sidor" eller få senaste fakturan skickad via e-post eller fax.
- 2 Elavtal där all kommunikation skickas digitalt (via e-post). Ingen miljöavgift tillkommer. Den här typen av kund kan inte välja en pappersfaktura.

[REDACTED] debiterar aldrig någon avgift för att tillhandahålla kunderna fakturor eller faktureringsinformation om energianvändning. Kunderna har, oavsett avtalsform, alltid kostnadsfri tillgång till mina sidor eller en app där de kan se sina fakturor, förbrukningsunderlag, personliga uppgifter med mera.

#### Bestämmelser som ligger till grund för beslutet

Elleverantörer får inte debitera någon avgift för att tillhandahålla elanvändarna fakturor och faktureringsinformation om energianvändningen. (8 kap. 14 § ellagen [1997:857])

Ei har tillsynsansvar över efterlevnaden av 8 kap. 14 § ellagen och får meddela de förelägganden som behövs för att trygga efterlevnaden av bestämmelserna. (12 kap. 1 § ellagen)

Ei 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 § ellagen)

#### Energimarknadsinspektionens motivering till beslutet

Bestämmelsen i 8 kap. 14 § ellagen innebär att elhandlare inte får debitera någon avgift för att tillhandahålla fakturor och underlag om energianvändningen. Både fakturor i elektronisk form och i pappersform omfattas av förbudet mot avgifter. Det är endast ordinarie fakturor som omfattas av förbudet. Detta innebär att om en elhandlare erbjuder faktura i pappersform, får det inte förekomma någon särskild avgift för den fakturan.

████████ kunder kan välja att få sina ordinarie fakturor i pappersform genom en tjänst som innebär att kunden får diverse kommunikation via post (inte enbart fakturan). Den tjänsten är belagd med en särskild avgift om 29 kronor. En sådan utformning av tjänsten innebär att kunder kan välja att få ordinarie fakturor via post i pappersform och att det valet medför att kunderna måste betala en särskild avgift.

Ei har tidigare i ärende ██████████-████████ genomfört tillsyn mot ██████████ angående fakturaavgifter. Företaget meddelade då att alla kunder kan se sina fakturor, fakturaunderlag och information om energianvändning kostnadsfritt via företagets hemsida och att kunder som har valt pappersfaktura inte betalar någon avgift för faktura eller faktureringsinformation om energianvändningen.

Ei konstaterar nu att kunder som väljer pappersfaktura betalar 29 kronor för att få fakturan i pappersform och att dessa kunder också har kostnadsfri tillgång till sina fakturor på hemsidan. Bestämmelsen om förbud mot fakturaavgift gäller för alla ordinarie fakturor. Detta innebär att, även om kunderna har kostnadsfri tillgång till fakturor i elektronisk form, får elhandlaren inte ta ut en särskild avgift för att också skicka fakturor i pappersform, om en sådan tjänst erbjuds.

████████ ska därför föreläggas att upphöra med den särskilda avgiften för fakturor i pappersform. Företaget ska också senast sju veckor efter delgivningen av detta beslut redogöra för de åtgärder som vidtagits med anledning av förläggandet.

Det är viktigt att samtliga kunder på den svenska elmarknaden, oavsett fakturaform, har kostnadsfri tillgång till faktureringsinformation om den egna elanvändningen. Det ger kunderna möjlighet att anpassa sin elanvändning och kan på så sätt främja energieffektivitet. Mot bakgrund av detta och att [REDACTED] har brutit mot skyldigheterna i 8 kap. 14 § ellagen ska föreläggandet förenas med vite. Vitet ska uppgå till 30 000 kronor för varje påbörjad månad som föreläggandet inte följs.

### Hur man överklagar

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

Detta beslut har fattats av avdelningschefen Sara Sundberg. Föredragande var juristen Jonas Grape.

  
Sara Sundberg

  
Jonas Grape

#### Bilagor:

1. Hur man överklagar till förvaltningsrätten

Skickas till:

[REDACTED]

Kopia till:

Anmälaren