

Får kunderna på elmarknaden korrekt information?

Energimarknadsinspektionens granskning av hur
elföretagen uppfyllde sin informationsplikt 2015

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

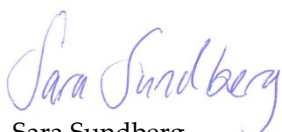
Under 2014 tog Energimarknadsinspektionen (Ei) emot ungefär 600 klagomål från konsumenter¹ på elmarknaden. Många av dessa klagomål handlade om elhandlarnas och elnätsföretagens information. När det gällde elhandel kom klagomålen främst från konsumenter som hade ingått ett avtal eller var på väg att ingå ett avtal men inte hade fått tydliga och korrekta uppgifter om priset och övriga villkor för det aktuella avtalet. Klagomålen mot elnätsföretagen handlade till exempel om bristfällig information i samband med höjningar av elnätsavgiften och om avsaknad av information i samband med elavbrott.

Även Konsumentverket och Konsumenternas Energimarknadsbyrå tog emot många klagomål från konsumenter som var missnöjda med otydlig, ofullständig eller felaktig information från främst elhandlare. Den generella bilden av informationsbristen som målades upp i klagomålen bekräftades också av att Ei i flera anmälningssärenden konstaterade att de granskade företagen inte levde upp till ellagens krav på information. Ei prioriterade därför detta område i en större planlagd tillsyn under 2015.

Granskningen inkluderade 24 elhandlare och 151 elnätsföretag och resulterade i 90 förelägganden om att vidta åtgärder för att följa lagstiftningen. Företagen följde reglerna i varierande grad men granskningen bekräftade ändå konsumenternas klagomål. Genom tillsynen har vi kunnat se generella och ibland omfattande brister i elhandlarnas och elnätsföretagens information till sina kunder².

Efter utfärdade förelägganden har Ei haft en bra dialog med de företag som omfattats av granskningen och företagen har vidtagit åtgärder för att förbättra sin kundinformation. Informationen till kunderna på elmarknaden är därmed bättre idag än innan denna granskning startade.

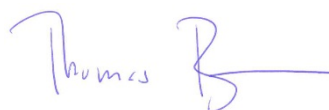
Eskilstuna, mars 2016



Sara Sundberg
Avdelningschef



Marie Larsson
Projektledare



Thomas Björkström
Projektledare

¹ Med konsumenter avses i denna rapport hushållskunder.

² Med kunder avses i denna rapport såväl konsumenter (hushållskunder) som företagskunder.

Innehåll

Sammanfattning	4
1 Inledning	7
1.1 Granskningen	7
1.2 Projektorganisation.....	7
2 Elnätsföretagens informationsskyldighet	8
2.1 Information om leveranssäkerhet	8
2.2 Information om avbrottsersättning och skadestånd	9
2.3 Information om förbrukningsuppgifter	10
2.4 Offentliggörande av nätavgifter och övriga villkor	11
2.5 Avtalsinformation.....	12
2.6 Information om konsumentens rättigheter m.m. på faktura och webbplats	13
2.7 Information vid anvisning av en elhandlare	15
3 Elhandlarnas informationsskyldighet	17
3.1 Avtalsinformation.....	17
3.2 Information om avtal som är på väg att löpa ut	19
3.3 Information om konsumentens rättigheter m.m. på faktura och webbplats	20
4 Vägen fram till förbättrad information	23
Bilaga 1 Elnätsföretag som ingick i tillsynen	25
Bilaga 2 Elhandlare som ingick i tillsynen	29

Sammanfattning

Med anledning av att Ei fått många klagomål från konsumenter om elhandlarnas och elnätsföretagens information inledde myndigheten under 2015 en tillsynsinsats. Granskningen visar på tydliga och generella brister i såväl elhandlarnas som elnätsföretagens information till sina kunder. Ungefär 96 procent av elhandlarna och ungefär 45 procent av elnätsföretagen har inte fullt ut följt de lagstadgade informationsskyldigheterna som granskningen omfattade. I de fall där Ei har konstaterat brister i företagens kundinformation har Ei utfärdat förelägganden för att se till att berörda företag efterlever ellagens³ bestämmelser och förbättrar sin kundinformation.

För att en så stor del av elmarknadens kunder som möjligt skulle omfattas av tillsynen valde Ei ut 151 elnätsföretag och 24 elhandlare. Alla företag har inte granskats utifrån alla bestämmelser, utan detta har styrts av vilken tillsyn Ei tidigare bedrivit mot företagen. I tabell 1 och 2 redovisas antalet företag som har granskats utifrån varje enskild bestämmelse samt resultatet av granskningen.

Tabell 1 Tillsynens omfattning och resultat – elnät

Informationsskyldighet	Antal företag	Antal förelägganden	Andel förelägganden (ca procent)
Information om leveranssäkerhet ⁴	151	0	0
Information om avbrottsersättning och skadestånd ⁵	151	54	36
Information om förbrukningsavgifter ⁶	107	1	1
Offentliggörande av nätavgifter och övriga villkor ⁷	19	0	0
Avtalsinformation ⁸	19	0	0
Information på faktura och webb om konsumentens rättigheter ⁹	19	19	100
Information vid anvisning av en elhandlare ¹⁰	12	9	75

³ Ellag 1997:857.

⁴ 3 kap. 9d § ellagen.

⁵ 3 kap. 9d § ellagen och Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd (EIFS 2013:4) om information avseende avbrottsersättning respektive skadestånd till elanvändare.

⁶ 3 kap. 10 § ellagen och 6 kap. 8 § Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd (EIFS 2011:3) om mätning, beräkning och rapportering av överförd el. Ändrade genom EIFS 2014:7.

⁷ 4 kap. 11 § tredje stycket ellagen och Energimarknadsinspektionens föreskrifter (EIFS 2013:8) om offentliggörande av avgifter och övriga villkor för överföring av el.

⁸ 11 kap. 14 § ellagen.

⁹ 11 kap. 18 § ellagen.

¹⁰ 8 kap. 8 § andra stycket ellagen.

Tabell 2 Tillsynens omfattning och resultat – elhandel

Informationsskyldighet	Antal företag	Antal förelägganden	Andel förelägganden (ca procent)
Avtalsinformation ¹¹	24	15	63
Information om avtal som är på väg att löpa ut ¹²	24	20	83
Information på faktura och webb om konsumentens rättigheter ¹³	23	19	83

Konsekvenser av att kunderna inte får enkel och korrekt information

Ei anser att elhandlarna och elnätsföretagen generellt sett måste bli mycket bättre på att informera sina kunder på ett korrekt sätt. Det är varje enskilt företags skyldighet att följa ellagens bestämmelser. Krånglig och inkorrekt information kan få negativa konsekvenser för enskilda kunder, för förtroendet för elmarknadens aktörer och för elmarknadens funktion.

Den enskilde kunden kan påverkas negativt

I många fall är syftet med den lagstiftning som ingått i granskningen att stärka kundens ställning på marknaden. Enskilda kunder ska exempelvis inte behöva drabbas av dyrare och mer ofördelaktiga avtal eller gå miste om sin rätt till skadestånd vid ett omfattande elavbrott som en konsekvens av bristfällig information.

Förtroendet för elmarknaden kan påverkas negativt

Det går inte att utesluta att kunder tappar förtroendet för en marknadsaktör som lämnar svårförståelig och felaktig information, och i förlängningen kanske också för marknaden som helhet. Det kan i sin tur ge negativa effekter för kundernas aktivitet på marknaden. En marknad med högt förtroende kännetecknas av starka och trygga kunder som vågar byta elhandlare, klaga eller hävda sin rätt till ersättning.

Marknaden kan påverkas negativt

Granskningens resultat är oroande med tanke på att en väl fungerande elmarknad behöver starka och aktiva kunder med tillgång till korrekt information som är lätt att förstå. Kunderna kan sätta press på marknaden aktörer, vilket gör att konkurrenssituationen förbättras. De elhandlare som erbjuder bäst service och elavtal med bäst pris och bra avtalsvillkor är också de företag som ska vinna flest kunder. På elnätsmarknaden medför starka kunder att monopolföretagen också kan utvecklas utifrån kundernas behov.

¹¹ 11 kap. 13 § första stycket 7 och andra stycket ellagen.

¹² 8 kap. 5 § tredje stycket ellagen.

¹³ 11 kap. 18 § ellagen.

Informationen till kunderna kan bli bättre

Efter utfärdade förelägganden har Ei haft en bra dialog med de företag som omfattats av granskningen och företagen har vidtagit åtgärder för att förbättra sin kundinformation. Informationen till kunderna på elmarknaden är därmed bättre idag än innan denna granskning startade. Ei anser dock att kundinformationen på elmarknaden kan bli ännu bättre och därför kommer Ei arbeta vidare på följande sätt.

- **Tillsyn**
Det är företagets ansvar att följa ellagens bestämmelser och företagen måste bli bättre på att informera sina kunder. Ei planerar att under de närmaste åren genomföra ytterligare tillsynsinsatser särskilt utifrån de bestämmelser där regelefterlevnaden var som lägst.
- **Regelutveckling**
Ei har påbörjat ett arbete med att ta fram föreskrifter utifrån reglerna om information om leveranssäkerheten i elnätet¹⁴. Även utifrån reglerna om information om avtal som är på väg att löpa ut¹⁵ planerar Ei att ta fram föreskrifter. Detta för att tydliggöra lagstiftarens krav på företagen.
- **Dialog med branschen**
Ei har som målsättning att under 2016 träffa branschen och informera mer ingående om resultatet av tillsynen och de regeltolkningar som Ei har gjort inom ramen för tillsynen.

¹⁴ 3 kap. 9d § ellagen.

¹⁵ 8 kap. 5 § tredje stycket ellagen.

1 Inledning

En väl fungerande elmarknad förutsätter starka och välinformerade kunder. Genom att informationen är korrekt ges kunderna goda förutsättningar att vara aktiva. Aktivitet kan ta sig uttryck i byte av elhandlare men kan exempelvis också innebära att kunden riktar klagomål mot elhandlare och elnätsföretag vid missnöje. Kunder kan påverka marknadens aktörer och bidra till god konkurrens på elhandelsmarknaden. De elhandlare som informerar sina kunder på ett enkelt och korrekt sätt, erbjuder bäst service och avtal med goda villkor ska också vara de företag som vinner flest kunder. På elnätsmarknaden medför starka kunder att monopolföretagen också kan utvecklas utifrån kundernas behov.

Trots att det framstår som självklart att kunderna på elmarknaden behöver och har rätt till korrekt information har Ei tagit emot många klagomål från kunder som anser att elhandlarnas och elnätsföretagens information är både otydlig och bristfällig. Därför genomförde Ei under 2015 en större granskning av elhandlarnas och elnätsföretagens information till kunderna. Denna rapport är en sammanställning av resultatet av granskningen och ger svar på frågan: *Får kunderna korrekt information från företagen på elmarknaden?*

1.1 Granskningen

Tillsynen omfattade samtliga 151 elnätsföretag som överför el till konsumenter och 24 elhandlare utifrån totalt åtta bestämmelser i ellagen. I bilaga 1 och 2 finns en sammanställning över de elnätsföretag och de elhandlare som omfattades av tillsynen. Där framkommer också vilka företag som granskats utifrån vilka bestämmelser. Alla företag har inte granskats utifrån alla bestämmelser, utan detta har styrts av vilken tillsyn som Ei tidigare bedrivit mot företagen.

Gemensamt för de bestämmelser som ingått i tillsynen är att de handlar om kundens rätt till information. Vissa av bestämmelserna handlar om information till enbart konsumenter. Vad de olika bestämmelserna innebär mer i detalj finns att läsa i kapitel 2 och 3 som handlar om elnätsföretagens och elhandlarnas informationsskyldigheter. Där redovisas också resultatet av tillsynen.

Såväl små som medelstora och stora företag har ingått i tillsynen. Hos de allra flesta företag hade Ei inte på förhand sett eller fått indikationer på att de lämnat bristfällig information till sina kunder.

1.2 Projektorganisation

Tillsynen har bedrivits i projektform där Marie Larsson och Thomas Björkström har varit projektledare. Projektmedlemmar var Roger Husblad, Elin Vidlund, Louise Modin, Erik Blomqvist, Tor Ny, Jerker Sidén och Thomas Truedson.

2 Elnätsföretagens informationskyldighet

Resultatet av tillsynen visar att ungefär 45 procent av elnätsföretagen bröt mot minst en av de informationsbestämmelser som ingick i tillsynen. Dessa företag fick förelägganden om att vidta åtgärder för att följa lagstiftningen.

I fortsättningen av detta kapitel redovisas resultatet av tillsynen för var och en av de informationsbestämmelser som ingick i granskningen. I tabell 3 sammanfattas vilka bestämmelser som omfattades av tillsynen, hur många elnätsföretag som granskades utifrån varje bestämmelse och hur stor andel av elmarknadens konsumenter som är kunder hos dessa företag.

Tabell 3 Omfattningen av tillsynen mot elnätsföretagen

Informationsskyldighet	Antal elnätsföretag	Marknadsandel (ca procent)
Information om leveranssäkerhet	151	100
Information om avbrottsersättning och skadestånd	151	100
Information om förbrukningsuppgifter	107	24
Offentliggörande av nätavgifter och övriga villkor	19	69
Avtalsinformation	19	69
Information på faktura och webb om konsumentens rättigheter	19	69
Information vid anvisning av en elhandlare	12	7

2.1 Information om leveranssäkerhet

Elnätsföretagen har en skyldighet att informera sina kunder om leveranssäkerheten i elnätet.¹⁶ Syftet med bestämmelsen är att varje enskild kund utifrån aktuell information om leveranssäkerheten ska kunna ta ställning till om det behövs särskild beredskap för störningar i den egna fastigheten eller rörelsen.¹⁷ Bestämmelsen ger dock ingen närmare vägledning om vilken information om leveranssäkerhet som ska lämnas eller hur informationen ska lämnas. Ei har möjlighet att utfärda föreskrifter utifrån bestämmelsen men har hittills inte använt den möjligheten.

¹⁶ 3 kap. 9d § ellagen.

¹⁷ Proposition Leveranssäkra elnät (prop. 2005/06:27) s. 48.

Resultatet av tillsynen

Granskningen omfattade samtliga 151 elnätsföretag som överför el till konsumenter och gav därmed en heltäckande bild över vilken information konsumenter får avseende leveranssäkerheten i elnätet.

Granskningen visade att det finns stora skillnader vad gäller den information som konsumenterna får av sina elnätsföretag om leveranssäkerheten i elnätet. Närmare 10 procent av företagen lämnar inte någon information alls om leveranssäkerheten i elnätet till sina kunder. Drygt 80 procent av elnätsföretagen ger begränsad information om leveranssäkerheten. Ett exempel på sådan information som lämnas är att det på kundens faktura anges att leveranssäkerheten generellt i nätområdet är 99,8 procent utan närmare information om exempelvis avbrottsfrekvens och avbrottsstider. Resterande andel av företagen, det vill säga knappt 10 procent, ger en mer omfattande redovisning av leveranssäkerheten i nätet genom att på webbplatsen ha information om aviserade och oaviserade avbrott det senaste året. Dessa företag skickar även årlig information till sina kunder om vilken leveranssäkerhet de generellt kan förvänta sig.

Av granskningen framgår det tydligt att många kunder saknar tillräcklig information om leveranssäkerheten i elnätet. Konsekvensen av att kunderna i stort inte får tillräckligt relevant information om leveranssäkerheten blir att de inte kan ta ställning till om de behöver ha särskild beredskap för störningar.

Av den dialog som Ei har fört med elnätsföretagen i samband med tillsynen har det framgått att det råder stor osäkerhet hos elnätsföretagen om vilka krav som ställs och hur företagen ska leva upp till dessa. Ei har därför beslutat att inte förelägga något företag. Istället har Ei inlett ett arbete med att ta fram föreskrifter på området. Syftet är att vägleda företagen och tydliggöra vilka krav som ställs på informationen som ska lämnas till kunderna om leveranssäkerheten i elnätet. Målet är att så snart som möjligt kunna säkerställa att elnätsföretagen ger sina kunder den information om leveranssäkerhet som de behöver. Utifrån det omfattande underlag som Ei fått in i tillsynen kommer goda exempel på information om leveranssäkerhet att analyseras i arbetet med den kommande föreskriften.

2.2 Information om avbrottsersättning och skadestånd

Elnätsföretagen ska lämna information om avbrottsersättning och skadestånd till sina kunder.¹⁸ Informationen till kunderna ska vara skriftlig och lämnas minst en gång per år. Utöver det ska information om avbrottsersättning och skadestånd också lämnas till de kunder som haft elavbrott längre än tolv timmar. Informationen ska innehålla uppgifter om att kunden kan ha rätt till avbrottsersättning om elavbrottet varat längre än tolv timmar och om lägsta ersättningsnivå. Av informationen ska det också framgå att kunderna kan vara berättigade till skadestånd oberoende av elavbrottets längd.¹⁹ Syftet med dessa regler är att underlätta för kunderna att få ersättning samtidigt som det ger drivkrafter för företagen att höja kvaliteten på överföringen av el.²⁰

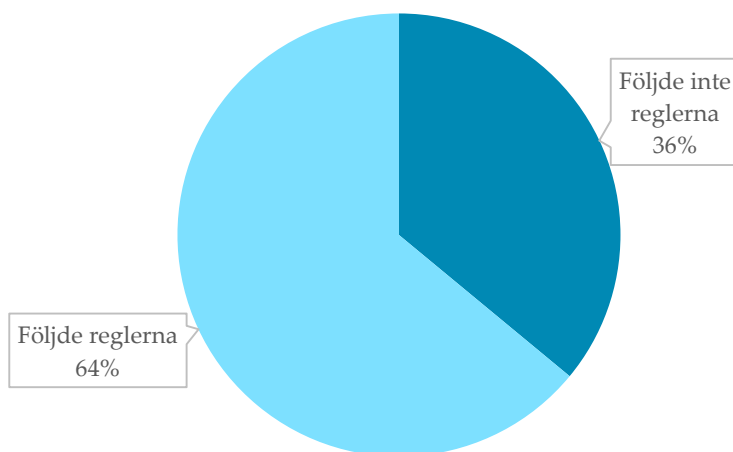
¹⁸ 3 kap. 9d § ellagen.

¹⁹ EIFS 2013:4.

²⁰ Prop. 2005/06:27 s. 31.

Resultatet av tillsynen

Figur 1 Resultatet av tillsynen – Information om avbrottsersättning och skadestånd



Not: 54 av 151 elnätsföretag förelades att följa bestämmelsen.

Även i denna del av granskningen omfattades 151 elnätsföretag. Granskningen visade att drygt 35 procent av företagen inte lever upp till reglerna, trots att dessa uttrycks tydligt i Ei:s föreskrifter²¹.

Den mest förekommande bristen består i att nätföretagen inte skickar ut information om avbrottsersättning och skadestånd till kunderna en gång om året. Flera företag nöjer sig istället med att ha informationen på sina webbplatser och vissa lämnar informationen till kunden endast vid de tillfällen som kunden själv frågar efter informationen. En annan vanlig brist är att information överhuvudtaget inte skickas ut vid avbrott som är längre än tolv timmar.

Enskilda kunder riskerar att gå miste om avbrottsersättning och skadestånd om de inte på ett korrekt sätt informeras om sina rättigheter. Det är anmärkningsvärt att regelefterlevnaden inte är högre eftersom reglerna trädde i kraft redan 1 januari 2006 och det dessutom finns ett regelverk i form av föreskrifter som tydligt preciserar skyldigheterna. Ei har också tidigare uppmärksammat samtliga elnätsföretag på föreskriften genom ett brevutskick²².

2.3 Information om förbrukningsuppgifter

Elnätsföretag ska kostnadsfritt och senast vid debitering rapportera enskilda mätvärden till de kunder vars förbrukning schablonavräknas. Kravet gäller de kunder som avräknas en gång per månad. Förutom mätvärden ska mätarställningar, årsförbrukning och förbrukningsstatistik för de senaste tretton månaderna rapporteras. Alla uppgifter ska rapporteras på ett lättförståeligt sätt.²³

²¹ EIFS 2013:4.

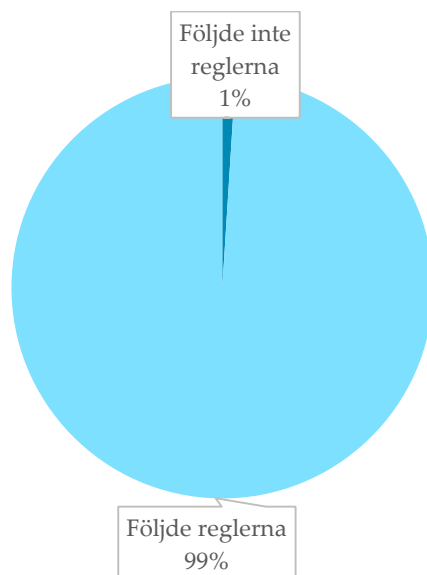
²² Diarienummer 2012-100132.

²³ 6 kap. 8 § EIFS 2011:3. Ändrad genom EIFS 2014:7.

Syftet med reglerna kan sägas vara att öka medvetenheten hos kunderna om den egna elanvändningen och därmed också möjligheten att minska användningen.

Resultatet av tillsynen

Figur 2 Resultatet av tillsynen – Information om förbrukningsuppgifter



Not: 1 av 107 elnätsföretag förelades att följa bestämmelsen.

Granskningen visar att endast ett av de 107 elnätsföretag som valdes ut för tillsyn inte följer skyldigheterna i bestämmelsen. Ei har tidigare bedrivit tillsyn enligt denna bestämmelse, vilket innebär att samtliga 151 elnätsföretag som överför el till konsumenterna i och med denna granskning har omfattats av Ei:s tillsyn. I den tillsyn som bedrivits under tidigare år bröt åtta företag mot bestämmelsen.

Det är viktigt att kunderna får information om sin elanvändning och hur den har varierat över tiden. Tack vare att elnätsföretagen i så stor utsträckning följer denna bestämmelse finns det goda förutsättningar för kunderna att få en överblick över sin elanvändning och aktivt ta ställning till åtgärder för att minska den.

2.4 Offentliggörande av nätavgifter och övriga villkor

Elnätsföretagen har en skyldighet att offentliggöra sin nättariff till den del den avser avgifter och övriga villkor för överföring av el.²⁴ Informationen ska offentliggöras på relevant webbplats senast 14 dagar innan tarifferna börjar tillämpas.²⁵ Syftet med bestämmelsen är att kunderna ska kunna få kännedom om nättariffen utan att behöva kontakta elnätsföretaget.²⁶

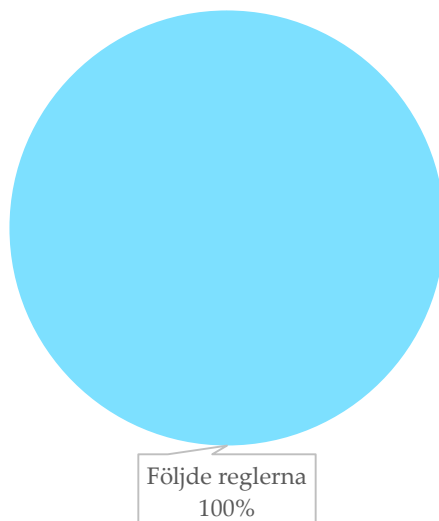
²⁴ 4 kap. 11 § tredje stycket ellagen.

²⁵ 2 § EIFS 2013:8.

²⁶ Proposition Genomförande av Europaparlamentets och rådets direktiv om gemensamma regler för den inre marknaden för el m.m. (prop. 1997/98:159) s. 67.

Resultatet av tillsynen

Figur 3 Resultatet av tillsynen – Offentliggörande av nätavgifter och övriga villkor



Not: Inget elnätsföretag förelades att följa bestämmelsen.

I tillsynen har Ei fokuserat på att kontrollera att nättarifferna offentliggjorts på webbplatserna i rätt tid. Resultatet av tillsynen är mycket bra, alla 19 elnätsföretag som ingick i tillsynen följde bestämmelsen.

Ei har under de senaste åren tagit emot många klagomål, särskilt från konsumenter, som handlat om hur elnätsföretagen informerar om avgiftshöjningar och dess orsaker och om ändrad avgiftsstruktur. Bilden av resultatet av tillsynen i denna del stämmer alltså inte överens med många kunders uppfattning om hur informationen om nätavgiften förmedlas från elnätsföretagen. En tolkning skulle kunna vara att många elnätskunder förväntar sig mer information från sitt elnätsföretag om bland annat motivet till en höjning av elnätsavgiften, än endast ett offentliggörande av avgiftens storlek på elnätsföretagets webbplats.

2.5 Avtalsinformation

Ett avtal mellan ett elnätsföretag och en konsument ska innehålla specifik information²⁷. Den information det handlar om är till exempel elnätsföretagets kontaktuppgifter och villkor för fakturering, betalning och uppsägning av avtalet. Avtalsinformationen ska även innehålla hänvisningar till var och hur konsumenten kan hitta viss information, till exempel om nätavgifter och rättigheter. Bestämmelsen reglerar innehållet i nätföretagens avtal men det saknas formkrav för avtalet. Avtalet ska översändas till konsumenten snarast efter att överföringen påbörjats²⁸.

²⁷ 11 kap. 14 § ellagen.

²⁸ Proposition Tredje inre marknads paketet för el och naturgas (prop. 2010/11:70) s. 89.

Resultatet av tillsynen

Resultatet av tillsynen visar att elnätsföretagens avtalsvillkor generellt sett innehåller den information som regleringen kräver. Svårigheten är dock att informationen finns spridd i många olika dokument. De dokument som företagen hänvisar till är exempelvis bekräftelsebrev, välkomstbrev, nätavtal, allmänna avtalsvillkor, särskilda avtalsvillkor, fakturan och sidor på webbplatsen. Flera av de 19 granskade nätföretagen har i sina svar till Ei hänvisat till minst tre olika källor där avtalsinformation finns.

En grundläggande förutsättning för att konsumenterna ska kunna ta tillvara sina rättigheter är att de känner till sina avtalsvillkor. För att kunna göra det behöver villkoren vara lättillgängliga och överskådliga. Denna aspekt är minst lika viktig som att villkoren innehåller rätt information. Eftersom avtalsvillkoren finns utspridda i många olika dokument har konsumenterna svårt att få en överblick över villkoren och att veta var de ska söka svar på avtalsrelaterade frågor.

Eftersom bestämmelsen tar sikte på avtalsvillkorens innehåll och inte på formen för avtalsvillkoren har Ei inte haft möjlighet att gå vidare med denna problematik inom ramen för tillsynen. Ei:s uppfattning är dock att företagens avtalsinformation inte är utformad utifrån konsumenternas perspektiv och behov. Ei förutsätter att branschen vidtar åtgärder för att göra avtalsvillkoren mer lättillgängliga och överskådliga. Det kan till exempel handla om att presentera villkoren mer samlat. Ei kommer att följa detta arbete.

2.6 Information om konsumentens rättigheter m.m. på faktura och webbplats

Elnätsföretagen ska på sina webbplatser och på fakturan lämna information om konsumenters rättigheter, hur konsumenterna ska lämna klagomål och vilka organ de kan vända sig till för information eller tvistlösning samt information om oberoende användarrådgivning. På fakturan räcker det med att hänvisa till att informationen finns på webbplatsen.²⁹

När det gäller information om konsumenters rättigheter avses allmän information enligt 11 kap. ellagen.³⁰ Ei bedömer att det för ett elnätsföretag innebär att informationen ska innehålla vad som framgår av 11 kap. 2–4, 7–12, 14, 15 och 21 §§ ellagen.

Beträffande vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning ska konsumenterna få information om Ei, Konsumenternas energimarknadsbyrå och Allmänna reklamationsnämnden.³¹

²⁹ 11 kap. 18 § ellagen. Information om konsumentens rättigheter, hur konsumenten ska lämna klagomål och vilka organ konsumenten kan vända sig till för information och tvistlösning ska enligt lagrummet också lämnas i reklam. Ei har dock inom ramen för tillsynen inte granskat företagens reklam.

³⁰ Prop. 2010/11:70 s. 267.

³¹ Prop. 2010/11:70 s. 267.

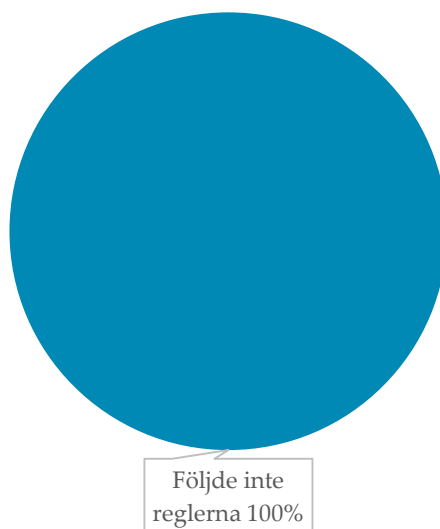
Oberoende användarrådgivning, där konsumenten kan få råd om tillgängliga energieffektiviseringsåtgärder och jämförelseprofiler, lämnas exempelvis på Statens energimyndighets webbplats och av kommunala energirådgivare.³²

För att leva upp till bestämmelsen är det inte tillräckligt att lägga allmänna avtalsvillkor på webbplatsen. De allmänna avtalsvillkoren innehåller inte företagsspecifik information om till exempel hur konsumenten ska gå tillväga för att lämna klagomål hos det enskilda företaget. Konsumenträttigheterna i de allmänna avtalsvillkoren är inte heller samlade eller återfinns under någon tydlig rubrik, vilket gör det mycket svårt för konsumenterna att kunna ta del av sina rättigheter.

Det är inte heller tillräckligt att hänvisa till ellagen i sin helhet när det gäller information om konsumentens rättigheter. Det är viktigt att informationen finns lättillgänglig. Det är inte rimligt att begära att konsumenterna själva ska hitta sina rättigheter i ellagen eller i de allmänna villkoren.

Resultatet av tillsynen

Figur 4 Resultatet av tillsynen – Information om konsumentens rättigheter m.m. på faktura och webbplats



Not: 19 av 19 elnätsföretag förelades att följa bestämmelsen.

Resultatet av tillsynen visar att inget av de 19 elnätsföretag som varit med i tillsynen fullt ut levde upp till bestämmelsen.

Den vanligaste bristen gäller informationen om konsumenträttigheter som ska finnas på företagets webbplatser. Hos närmare 95 procent av nätföretagen är denna information inte komplett. Hänvisningar görs ofta till de allmänna avtalsvillkoren eller till ellagen i sin helhet, vilket enligt Ei inte är tillräckligt för att leva upp till kraven.

³² Proposition Genomförande av energieffektiviseringsdirektivet (prop. 2013/14:174) s. 278.

Drygt 40 procent av de granskade nätföretagen har brister i informationen både på webbplatsen och på sina fakturor. Den vanligaste bristen på fakturan är att det saknas information om tvistlösning eller oberoende användarrådgivning. Drygt 30 procent av nätföretagen saknade information om tvistlösning och drygt 40 procent av nätföretagen saknade information om oberoende användarrådgivning.

Det är av stor vikt att konsumenterna får korrekt och fullständig information om sina rättigheter och hur de ska gå tillväga för att klaga och ta ett ärende vidare till tvistlösning. Om konsumenterna inte blir informerade finns det en risk att de inte kan ta tillvara sina rättigheter.

Många företag erbjuder energirådgivning i sitt eget företags regi. Det är viktigt att denna information kompletteras med information om att det också finns oberoende användarrådgivning för konsumenterna.

2.7 Information vid anvisning av en elhandlare

Elnätsföretagen har en skyldighet att ge de kunder som anvisats en elhandlare information. Informationen ska innehålla uppgifter om vilken elhandlare som anvisats, innebörden av en sådan anvisning och om möjligheten att byta elhandlare³³. Enligt Ei:s tolkning av regeln ska det tydligt framgå att underrättelsen riktar sig till den kund som fått en anvisad elhandlare. Informationen får alltså inte vara allmän till sin karaktär.

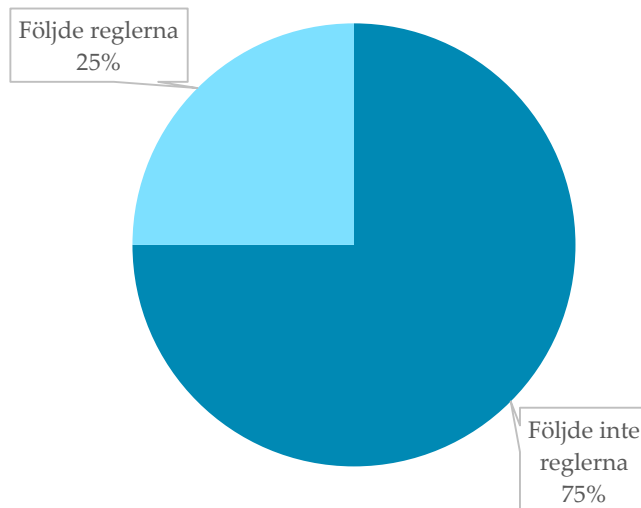
Informationen ska enligt bestämmelsen ges utan dröjsmål. Det innebär enligt Ei att kunderna i princip ska underrättas direkt eller senast sju dagar från det att de får en anvisad elhandlare. Anvisade elavtal är ofta mindre fördelaktiga än övriga elavtal och kunderna har dessutom inte själva valt dessa avtal. Tidigare uppföljningar har visat att anvisade elavtal i genomsnitt är 20–25 procent dyrare än andra avtal³⁴. Det är därför viktigt att kunderna, utan dröjsmål, får den information som bestämmelsen kräver så att de har möjlighet att välja ett annat avtal eller en annan elhandlare.

³³ 8 kap. 8 § andra stycket ellagen.

³⁴ Ei R2014:19 Avtal och information till anvisade kunder – en uppföljning.

Resultatet av tillsynen

Figur 5 Resultatet av tillsynen – Information vid anvisning av en elhandlare



Not: 9 av 12 elnätsföretag förelades att följa bestämmelsen.

Ei har granskat efterlevnaden av denna bestämmelse en gång tidigare (2014). Då var regelefterlevnaden mycket låg; inget av de tio granskade elnätsföretagen följde bestämmelsen till fullo. Tyvärr kan Ei konstatera att resultatet även denna gång är dåligt. 75 procent av de tolv nätägarna vars information granskades levde inte upp till bestämmelsens krav.

Den vanligaste bristen var att informationen var allmänt hållen. Det gör det svårt för kunderna att uppmärksamma om informationen riktas till dem specifikt eller om det är mer generell information som riktar sig till alla kunder. Ofta innehöll breven exempelvis skrivningar som *Om du inte har valt elhandlare får du elhandlare X*. Det framgick alltså inte av informationen att kunden verkligen hade fått en anvisad elhandlare. En sådan allmän skrivning uppfyller inte kravet i bestämmelsen.

I några fall bestod bristen av att viss information saknades, oftast om möjligheten att byta elhandlare, och i vissa andra fall skedde underrättelserna för sent.

Om kunderna inte får den information som de har rätt till uppmärksammas de inte på att de har en anvisad elhandlare och ett ofta ofördelaktigt anvisningsavtal. Därigenom riskerar kunderna att få betala mer för sin el än vad de egentligen skulle behöva göra. Därför är det också viktigt att kunderna fort får informationen så att de som önskar snabbt kan byta elhandlare eller avtal.

3 Elhandlarnas informations skyldighet

Resultatet av tillsynen visar att det endast är en av de granskade elhandlarna som fullt ut följde sina skyldigheter. Det innebär att 96 procent av de granskade elhandlarna bröt mot minst en av de tre informationsbestämmelser som ingick i granskningen. Dessa företag fick förelägganden om att vidta åtgärder för att följa lagstiftningen.

I detta kapitel redovisas resultatet av tillsynen för var och en av de tre informationsbestämmelser som ingick i tillsynen. I tabell 4 sammanfattas vilka bestämmelser som omfattades av tillsynen, hur många elhandlare som granskades utifrån varje bestämmelse och hur stor andel av elmarknadens konsumenter som är kunder hos dessa företag.

Tabell 4 Omfattningen av tillsynen mot elhandlarna

Informations skyldighet	Antal elhandlare	Marknadsandel (ca procent)
Avtalsinformation	24	Mer än 70 procent
Information om avtal som är på väg att löpa ut	24	Mer än 70 procent
Information på faktura och webb om konsumentens rättigheter	23	Mer än 70 procent

Källa: Nyhetsbrevet Energimarknaden 2015-06-29

3.1 Avtalsinformation

Ett avtal mellan en elhandlare och en konsument ska bland annat innehålla information om vad som gäller vid förlängning av ett avtal som löper under viss tid.³⁵ Informationen ska lämnas till konsumenten innan avtalet ingås eller bekräftas. Vid exempelvis fastprisavtal och rörliga avtal med bindningstid innebär bestämmelsen att elhandlarna innan avtalet tecknas ska redogöra för vad som händer när avtalet löper ut. Syftet med bestämmelsen är att säkerställa att konsumenten får information om de viktigaste avtalsvillkoren innan avtalet ingås.³⁶

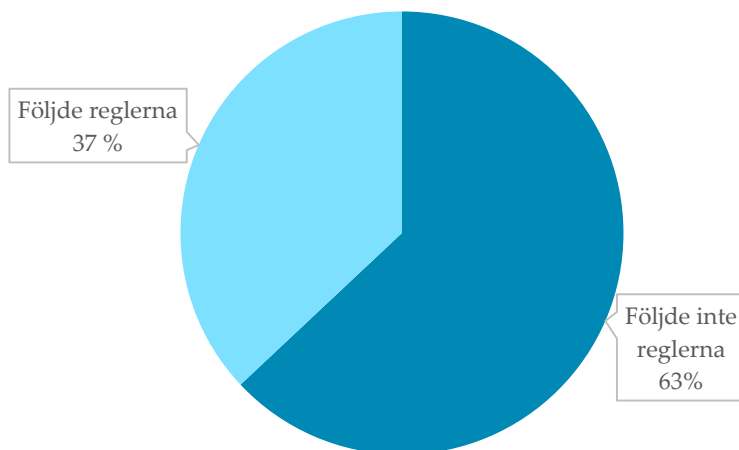
Ei:s tolkning av lagstiftningen innebär att konsumenten åtminstone behöver få information om att priset för det nya avtalet kan komma att förändras i jämförelse med det ursprungliga avtalet samt vilken uppsägningstid och bindningstid som gäller för det nya avtalet. Detta för att kunna bilda sig en fullständig uppfattning om vad förlängningen av avtalet innebär.

³⁵ 11 kap. 13 § första stycket 7 ellagen.

³⁶ Prop. 2010/11:70 s. 263.

Resultatet av tillsynen

Figur 6 Resultatet av tillsynen - Avtalsinformation



Not: 15 av 24 elhandlarna förelades att följa bestämmelsen.

Av de 24 elhandlare som ingick i granskningen var det drygt 60 procent som inte levde upp till bestämmelsens krav.

Knappt 40 procent av de granskade elhandlarna gav inte konsumenterna informationen innan avtalet ingicks, vilket lagen kräver. Konsekvensen av detta är att många konsumenter därmed inte känner till de viktigaste villkoren för det elavtal som de är på väg att ingå. Det kan innebära att många konsumenter tecknar avtal som i realiteten är sämre än vad de hade förväntat sig vid tiden för avtalstecknandet.

När det gäller informationens innehåll gav närmare hälften av elhandlarna ingen information till konsumenterna om att priset efter avtalets slut kan komma att förändras i jämförelse med det ursprungliga avtalet. Drygt 60 procent av elhandlarna gav ingen information till konsumenterna om uppsägningstiden för det avtal som börjar att gälla då det ursprungliga avtalet har löpt ut. Drygt 40 procent av elhandlarna gav ingen information till konsumenterna om bindningstiden för det avtal som börjar att gälla då det ursprungliga avtalet har löpt ut.

Enligt statistik från Statistiska centralbyrån 2014 uppgav ungefär 80 procent av konsumenterna att priset var det huvudsakliga skälet till att de bytte elhandlare³⁷. Mot denna bakgrund är det särskilt allvarligt att nästan hälften av elhandlarna inte ger konsumenterna information om att priset för det avtal som börjar att gälla då

³⁷ Omförhandling och byten av elavtal 2014. SCB 2015 s. 13 (pdf). Hämtad från http://www.scb.se/Statistik/Publikationer/EN0305_2014A01_BR_ENFT1501.pdf

det ursprungliga avtalet har löpt ut kan komma att förändras i jämförelse med det ursprungliga avtalet.

3.2 Information om avtal som är på väg att löpa ut

Mellan 90 och 60 dagar innan ett tidsbestämt elhandelsavtal löper ut ska elhandlaren meddela kunden om när avtalet löper ut och om konsekvenserna av avtalets upphörande.³⁸ Elhandlaren ska informera kunden om vad som händer om denna inte tecknar ett nytt avtal, det vill säga att kunden även fortsättningsvis kommer att vara kund hos elhandlaren och på vilka villkor detta kommer att ske.³⁹

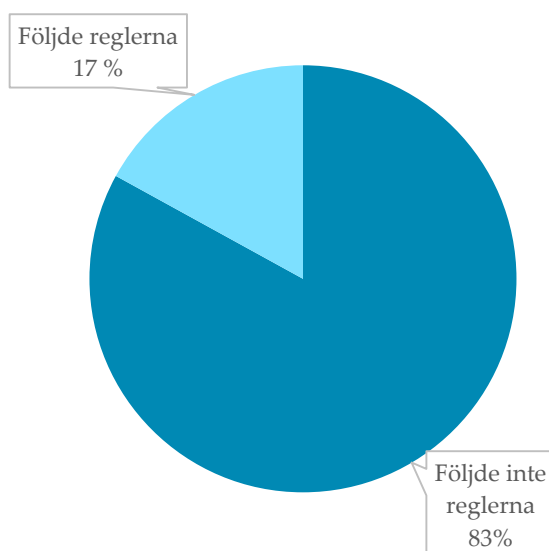
För kunden innebär informationen en möjlighet att i god tid innan avtalet löper ut bilda sig en uppfattning om vad som händer då det ursprungliga avtalet löper ut och avgöra om det är värt att teckna ett annat, mer fördelaktigt, elavtal.

För att kunden ska kunna göra det är det av stor vikt att samtliga relevanta villkor beskrivs. Enligt Ei behöver kunden därför åtminstone få information om avtalstyp, uppsägningstid, bindningstid och pris för det nya avtalet. Uppgiften om pris ska innehålla samtliga priskomponenter för det nya avtalet så att det är möjligt för kunden att jämföra detta med övriga alternativ på marknaden.

I de förelägganden som riktats till de elhandlare som inte har följt bestämmelsen har Ei upplyst elhandlarna om att de också är skyldiga att följa reglerna om prisinformation till konsument i enlighet med prisinformationslagen (2004:347). Konsumentverket är tillsynsansvarig myndighet över bestämmelserna i denna lag.

Resultatet av tillsynen

Figur 7 Resultatet av tillsynen – Information om avtal som är på väg att löpa ut



Not: 20 av 24 elhandlare förelades att följa bestämmelsen.

³⁸ 8 kap. 5 § tredje stycket ellagen.

³⁹ Proposition Åtgärder för att stärka kundernas ställning på energimarknaden, m.m. (prop. 2005/06:158) s. 85–86.

Granskningen visar att drygt 80 procent av de 24 elhandlare som ingick i granskningen inte uppfyllde de skyldigheter som följer av bestämmelsen.

Konsekvensen av att kunderna inte får fullständig information är att de inte ges möjlighet att jämföra priset och villkoren för det nya avtalet med andra alternativ på marknaden. Det innebär en uppenbar risk att kunder låses in i avtal som till pris och villkor är sämre än både det ursprungliga avtalet och alternativa avtal på marknaden.

Samtliga av de granskade elhandlarna informerade kunderna om avtalstypen för det avtal som tar vid då det gamla avtalet har löpt ut. Dock visar granskningen på tydliga brister när det gäller information om priset och uppsägningstiden för det nya avtalet. 75 procent av elhandlarna hade inte informerat kunderna om priset för det nya avtalet och närmare 70 procent av elhandlarna gav ingen information till kunderna om uppsägningstiden.

I granskningen har Ei kunnat se avtal som har fått förlängd uppsägningstid i förhållande till det ursprungliga avtalet, från 1 månad till 3 månader, och avtal som blivit mer än 1 000 kronor dyrare per år än det ursprungliga avtalet utan att kunderna fick information om detta. Avsaknaden av information får allvarliga konsekvenser både för enskilda kunder och för aktiviteten och konkurrensen på elmarknaden.

Vidare visade granskningen att ungefär 20 procent av elhandlarna inte gav kunderna information om bindningstiden för det nya avtalet och att drygt 10 procent av elhandlarna inte uppgav vid vilken tidpunkt det ursprungliga avtalet löpte ut. Utan uppgifter om när avtalet löper ut finns det begränsade möjligheter för kunden att komma överens med en ny elhandlare när bytet ska ske.

Även för denna del av tillsynen går det att konstatera att informationen till kunderna från elhandlarna måste bli bättre. Ei planerar därför att använda möjligheten att utfärda föreskrifter för att tydligt specificera bestämmelsens krav.

3.3 Information om konsumentens rättigheter m.m. på faktura och webbplats

Elhandlarna ska precis som elnätsföretagen på sina webbplatser och på fakturan informera om konsumentens rättigheter, hur konsumenten ska lämna klagomål och vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning och oberoende användarrådgivning. På fakturan räcker det med att hänvisa till att informationen finns på webbplatsen.⁴⁰

Till skillnad från de andra granskade informationsskyldigheterna som blir aktuella innan ett avtal ska ingås eller då ett tidsbestämt avtal är på väg att löpa ut handlar denna bestämmelse om konsumentens rätt till grundläggande information också under avtalets löptid. En konsument som under avtalets löptid av någon anledning

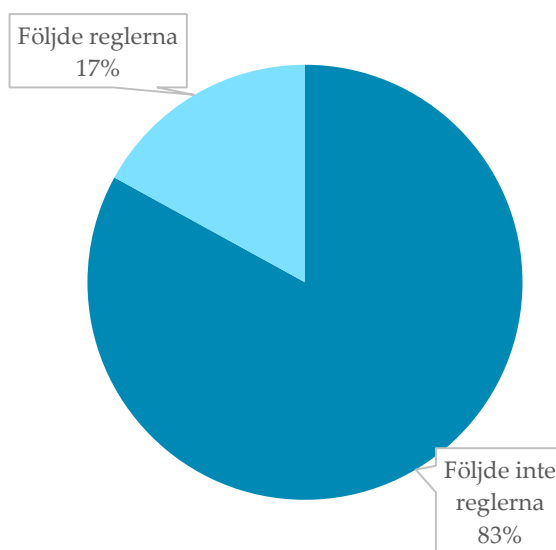
⁴⁰ 11 kap. 18 § ellagen. Information om konsumentens rättigheter, hur konsumenten ska lämna klagomål och vilka organ konsumenten kan vända sig till för information och tvistlösning ska enligt lagrummet också lämnas i reklam. Ei har dock inom ramen för tillsynen inte granskat företagets reklam.

behöver veta mer om sina rättigheter, hur ett klagomål kan lämnas till elhandlaren, var det går att få hjälp med information och tvistlösning eller var konsumenten kan få oberoende användarrådgivning ska ha enkel tillgång till den informationen.

När det gäller information om konsumenters rättigheter avser bestämmelsen allmän information enligt 11 kap. ellagen⁴¹. Ei bedömer att det innebär att informationen från elhandlaren ska innehålla vad som framgår av 11 kap. 2–4, 8, 11–13, 15–17 och 19 §§ ellagen.

Resultatet av tillsynen

Figur 8 Resultatet av tillsynen – Information om konsumentens rättigheter m.m. på faktura och webbplats



Not: 19 av 23 elhandlare förelades att följa bestämmelsen.

Det går att konstatera att det finns stora och generella brister när det gäller grundläggande information enligt bestämmelsen, på både fakturan och på webbplatsen. Drygt 80 procent av de 23 elhandlare som ingick i tillsynen följde inte bestämmelsen.

På webbplatsen var det särskilt informationen om konsumentens rättigheter enligt ellagen och information om oberoende användarrådgivning som saknades. Nästan 60 procent av elhandlarna beskrev inte fullständigt konsumentens rättigheter på webbplatsen medan drygt 40 procent inte lämnade någon information om oberoende användarrådgivning. Granskningen visar också att det på flera av elhandlarnas webbplatser saknades information om hur konsumenten ska lämna klagomål. Även information om vilka organ konsumenten kan vända sig till för information och tvistlösning saknades på flera av elhandlarnas webbsidor.

⁴¹ Prop. 2010/11:70 s. 267.

När det gäller den information som enligt lagen ska finnas på elhandlarnas fakturor så visar granskningen att det fanns brister på samtliga punkter. Störst var bristerna när det gäller information om oberoende användarrådgivning där närmare 50 procent av elhandlarna lämnade ofullständig eller ingen information. Drygt 40 procent av elhandlarna gav ingen information om vilka organ konsumenten kan vända sig till för information eller tvistlösning. 35 procent av elhandlarna gav bristfällig information om konsumentens rättigheter och hur konsumenten går tillväga för att lämna klagomål.

4 Vägen fram till förbättrad information

I de fall där Ei har konstaterat brister i företagens kundinformation har Ei utfärdat förelägganden för att se till att berörda företag efterlever ellagens bestämmelser och förbättrar sin kundinformation. Efter utfärdade förelägganden har Ei haft en bra dialog med de företag som omfattats av granskningen och företagen har vidtagit åtgärder för att förbättra sin kundinformation. Informationen till kunderna på elmarknaden är därmed bättre idag än innan denna granskning startade. Ei ser dock att följande åtgärder kan leda till ytterligare förbättrad information till kunderna på elmarknaden.

Tillsyn

Det är elhandlarnas och elnätsföretagens ansvar att följa ellagens bestämmelser och företagen måste bli bättre på att informera sina kunder på ett korrekt och enkelt sätt. Ei:s förhoppning är att resultatet av granskningen ska ge företagen värdefull vägledning till hur regelverket ska tolkas och vad som krävs för att följa det. Det är också viktigt att de företag som inte ingått i denna granskning nu ser över sin kundinformation. Ei planerar att under de närmaste åren genomföra ytterligare tillsynsinsatser utifrån de bestämmelser där regelefterlevnaden var som lägst. Skulle Ei ta emot klagomål från kunder gällande något specifikt företag kan Ei givetvis starta ett enskilt tillsynsärende.

Föreskrifter och allmänna råd

Granskningen visar generellt på en låg regelefterlevnad. Ei kommer därför att arbeta vidare med regelutveckling i form av föreskrifter och allmänna råd för att tydliggöra lagstiftarens krav på företagen. Områden där Ei ser att reglerna behöver förtydligas är:

- **Elnätsföretagens skyldighet att lämna information om leveranssäkerheten i elnätet⁴².**

Granskningen visade att en stor del av företagen lämnade otydlig eller ingen information om leveranssäkerheten i elnätet, möjligtvis som ett resultat av otydliga lagkrav. Informationen är viktig för att kunder ska kunna vidta lämpliga beredskapsåtgärder för eventuella störningar. Ei har påbörjat ett arbete med att ta fram föreskrifter på detta område.

⁴² 3 kap. 9d § ellagen.

- **Elhandlarnas skyldighet att i god tid innan ett tidsbestämt avtal är på väg att löpa ut informera kunderna om när avtalet löper ut och konsekvenserna av avtalets upphörande⁴³.**

Här visade granskningen generella och omfattande brister i företagets information. Ei gör dessutom bedömningen att denna information är särskilt viktig för kunderna eftersom den bidrar till aktiviteten på marknaden, vilket i sin tur gynnar konkurrensen. Kunder som inte får korrekt information enligt denna bestämmelse riskerar att låsas in i ofördelaktiga och onödigt dyra avtal. Föreskrifter utifrån denna bestämmelse är därför ett prioriterat område.

Dialog med branschen och elmarknadens kunder

Innan denna tillsyn startade träffade Ei branschen och informerade om den kommande tillsynen. Ei har som målsättning att under 2016 återigen träffa branschen för att denna gång informera om resultatet av tillsynen och de regeltolkningar som Ei gjort. Syftet med detta är att föra en dialog med branschen och därigenom öka förståelsen för reglernas innebörd.

Resultatet av granskningen kommer också att användas i Ei:s information till elmarknadens konsumenter. Informationen kan exempelvis bestå av vad konsumenter ska tänka på innan de tecknar ett elhandelsavtal.

⁴³ 8 kap. 5 § tredje stycket ellagen.

Bilaga 1

Elnätsföretag som ingick i tillsynen

Här finns en sammanställning över de elnätsföretag som omfattades av tillsynen och vilka bestämmelser som ingick i granskningen för varje enskilt företag.

Elnätsföretag	3 kap. 9d § ellagen	6 kap. 8 § EIFS 2011:3	4 kap. 11 § tredje stycket ellagen	11 kap. 14 § ellagen	11 kap. 18 § ellagen	8 kap. 8 § andra stycket ellagen
AB Borlänge Energi Elnät	x	x				
AB PiteEnergi	x	x				
Affärsverken Elnät i Karlskrona AB	x	x				
Ale El-förening ek. för.	x	x				
Alingsås Energi Nät AB	x	x				
Almnäs Bruk AB	x					
Alvesta Elnät AB	x		x	x	x	x
Arvika Teknik AB	x	x				
Bengtstors Energi Nät AB	x					
Bergs Tingslags Elektriska AB	x					
Bjäre Kraft ek för	x	x				
Bjärke Energi ek för	x	x				
Blåsjön Nät AB	x					
Bodens Energi Nät AB	x	x				
Boo Energi ek för	x	x				
Borgholm Energi Elnät AB	x	x				
Borås Elnät AB	x					
Brittedals Elnät ek för	x	x				
Bromölla Energi & Vatten AB	x	x				
C4 Elnät AB	x	x				
Carlfors Bruk E Björklund & Co KB	x					
Dala Energi Elnät AB	x	x				
Degerfors Energi AB	x	x				
E.ON Elnät Sverige AB	x		x	x	x	
Eksjö Elnät AB	x	x				
Elektra Nät AB	x	x				
Ellevio AB	x		x	x	x	
Elverket Vallentuna Elnät AB	x	x				
Emmaboda Elnät AB	x	x				
Envikens Elnät AB	x					

Elnätsföretag	3 kap. 9d § ellagen	6 kap. 8 § EIFS 2011:3	4 kap. 11 § tredje stycket ellagen	11 kap. 14 § ellagen	11 kap. 18 § ellagen	8 kap. 8 § andra stycket ellagen
Eskilstuna Energi & Miljö Elnät AB	x					
Falbygdens Energi Nät AB	x	x				
Falkenberg Energi AB	x	x				
Falu Elnät AB	x	x				
Filipstad Energinät AB	x	x				
Gislaved Energi AB	x	x				
Gotlands Elnät AB	x		x	x	x	x
Grästorps Energi Ek för	x	x				
Gävle Energi AB	x					
Göteborg Energi Nät AB	x		x	x	x	
Götene Elförening ek för	x	x				
Habo Kraft AB	x	x				
Hallstaviks Elverk Ek för	x					
Halmstads Energi & Miljö Nät AB	x					
Hamra Besparingsskog	x					
Hedemora Elnät AB	x	x				
Herrljunga Elektriska AB	x	x				
Hjo Energi AB	x	x	x	x	x	x
Hjärtums Elförening Ek För	x					
Hofors Elverk AB	x	x				
Härjeåns Nät AB	x					
Härnösand Elnät AB	x	x				
Härryda Energi AB	x	x				
Höganäs Energi AB	x	x				
Jukkasjärvi Sockens Belysningsförening upa	x					
Jämtkraft Elnät AB	x					
Jönköping Energinät AB	x		x	x	x	x
Kalmar Energi Elnät AB	x	x				
Karlsborgs Energi AB	x					
Karlshamn Energi AB	x	x				
Karlskoga Elnät AB	x	x				
Karlstads El- och Stadsnät AB	x					
Kraftringen Nät AB	x		x	x	x	
Kristinehamns Elnät AB	x	x				
Kungälv Energi AB	x	x				
Kvånbygdens Energi ek för	x	x				
Landskrona Energi AB	x	x				
Lerum Energi AB	x	x				
LEVA i Lysekil AB	x	x				
Lidköpings kommun	x	x				
Linde Energi AB	x	x				

Elnätsföretag	3 kap. 9d § ellagen	6 kap. 8 § EIFS 2011:3	4 kap. 11 § tredje stycket ellagen	11 kap. 14 § ellagen	11 kap. 18 § ellagen	8 kap. 8 § andra stycket ellagen
Ljungby Energinät AB	x	x				
Ljusdal Elnät AB	x	x	x	x	x	x
LKAB Nät AB	x					
Luleå Energi Elnät AB	x					
Malungs Elnät AB	x	x	x	x	x	x
Mellersta Skånes Kraft ek. för.	x	x				
Mjölby Kraftnät AB	x	x				
MälarEnergi Elnät AB	x		x	x	x	
Möndal Energi Nät AB	x	x				
Nacka Energi AB	x	x				
Norrtälje Energi AB	x	x				
Nossebroortens Energi ek för	x	x				
Nybro Elnät AB	x	x				
Näckåns Elnät AB	x	x				
Nässjö Affärsverk Elnät AB	x	x				
Olofströms Kraft Nät AB	x	x				
Oiseröds Elektriska Distributionsförening upa	x					
Oskarshamn Energi Nät AB	x	x				
Oxelö Energi AB	x	x				
Partille Energi Nät AB	x	x				
Ronneby Miljö & Teknik AB	x	x				
Rödeby Elverk ek för	x	x				
Sala-Heby Energi Elnät AB	x	x				
Sandhult-Sandared Elektriska ek för	x	x				
Sandviken Energi Elnät AB	x	x				
SEVAB Nät AB	x	x				
Sjögerstads Elektriska Distributionsförening ek för	x	x				
Sjöbo Elnät AB	x	x				
Skara Energi AB	x	x				
Skellefteå Kraft Elnät AB	x		x	x	x	x
Skurups Elverk AB	x	x	x	x	x	x
Skyllbergs Bruks AB	x					
Skånska Energi Nät AB	x	x				
SkövdeNät AB	x	x				
Smedjebacken Energi Nät AB	x	x				
Sollentuna Energi AB	x	x				
Staffanstorps Energi AB	x	x				
Sundsvall Elnät AB	x	x				
Sävsjö Energi AB	x	x				
Söderhamn Elnät AB	x	x				

Elnätsföretag	3 kap. 9d § ellagen	6 kap. 8 § EIFS 2011:3	4 kap. 11 § tredje stycket ellagen	11 kap. 14 § ellagen	11 kap. 18 § ellagen	8 kap. 8 § andra stycket ellagen
Södra Hallands Kraft ek för	x	x				
Sölvesborgs Energi & Vatten AB	x	x				
Tekniska verken Katrineholm Nät AB	x					
Tekniska verken Linköping Nät AB	x		x	x	x	x
Telge Nät AB	x		x	x	x	
Tibro Energi AB	x	x				
Tidaholms Elnät AB	x	x				
Tranås Energi Elnät AB	x	x				
Trelleborgs kommun	x	x				
Trollhättan Energi Elnät AB	x	x				
Töre Energi ek för	x					
Uddevalla Energi Elnät AB	x	x				
Ulricehamns Energi AB	x	x				
Umeå Energi Elnät AB	x					
Upplands Energi ek för	x	x				
Vaggeryds kommun Elverket	x	x				
Vallebygdens Energi ek för	x					
Vara Energi ek för	x	x				
Varberg Energi AB	x	x				
Varbergsortens Elkraft	x	x				
Vattenfall Eldistribution AB	x		x	x	x	
Vetlanda Elnät AB	x	x	x	x	x	x
Vimmerby Energi & Miljö AB	x	x	x	x	x	x
Vinninga Elektriska Förening	x					
VänerEnergi AB	x	x				
Värnamo Elnät AB	x					
Västerbergslagens Elnät AB	x	x				
Västerviks Kraft Elnät AB	x	x				
Västra Orusts Energitjänst	x	x				
Växjö Energi Elnät AB	x	x				
Ystad Energi AB	x	x				
Åkab Nät & Skog AB	x					
Ålem Energi AB	x	x				
Årsunda Kraft & Belysningsförening ek för	x					
Öresundskraft AB	x		x	x	x	x
Österfärnebo EI ek för	x					
Österlens Kraft AB	x	x				
Östra Kinds Elkraft ek för	x	x				
Övertorneå Energi AB	x	x				
Övik Energi Nät AB	x	x				

Bilaga 2

Elhandlare som ingick i tillsynen

Här finns en sammanställning över de elhandlare som omfattades av tillsynen och vilka bestämmelser som ingick i granskningen för varje enskilt företag.

Elhandlare	8 kap. 5 § tredje stycket ellagen	11kap. 13 § första stycket 7 ellagen	11 kap. 18 § ellagen
AB Helsinge Elhandel	x	x	x
Bixia AB	x	x	x
Borås Elhandel AB	x	x	x
E.ON Försäljning Sverige AB	x	x	x
Enkla Elbolaget AB	x	x	x
Fortum Markets AB	x	x	x
Göteborgs Energi Din El AB	x	x	x
Jukkasjärvi Energi AB	x	x	x
Jämtkraft AB	x	x	x
Kraftringen Energi AB	x	x	x
Kungälv Närenergi AB	x	x	x
Ljusdal Energi Försäljning AB	x	x	x
Luleå Energi AB	x	x	x
Mellanskånes Kraft AB	x	x	x
Mälarenergi AB	x	x	x
Möndal Energi AB	x	x	x
PiteEnergi Handel AB	x	x	x
Sala-Heby Energi AB	x	x	x
SverigesEnergi AB	x	x	x
Telge Energi AB	x	x	x
Tranås Energi AB	x	x	x
Vattenfall AB	x	x	x
Vetlanda Energi & Teknik AB	x	x	x
Telinet AB	x	x	

