

# Anvisning om förfarandena på detaljhandelsmarknaden för el

30.9.2025

*Detta dokument är en översättning från motsvarande finskspråkiga dokument. Vid tolkningskonflikter följs den finskspråkiga versionen.*



# INNEHÅLL

---

<b>ÄNDRINGSHISTORIK</b> .....	<b>4</b>
<b>INLEDNING</b> .....	<b>9</b>
<b>DEFINITIONER</b> .....	<b>11</b>
<b>1. ALLMÄNT</b> .....	<b>14</b>
1.1. ANVISNINGENS SYFTE .....	14
1.2. FINSK ENERGIINDUSTRI OCH FINGRIDS UPPGIFTER SAMT ÖVRIGA ANVISNINGAR .....	14
1.3. HANTERING AV UNDANTAGSSITUATIONER OCH PARTERNAS KONTAKTUPPGIFTER .....	14
1.4. NÄTINNEHAVARENS ROLL .....	15
1.5. HUR LEVERANSSKYLDIGHET BESTÄMS .....	15
1.6. NÄR EN NY ELFÖRSÄLJARE INLEDER SIN VERKSAMHET .....	16
<b>2. ÅTGÄRDER I SAMBAND MED UPPKOMST OCH UPPHÖRANDE AV AVTAL</b> .....	<b>17</b>
2.1. ADEKVATA OCH PÅLITLIGA FÖRFARANDE VID INGÅENDE AV AVTAL.....	17
2.2. AVTAL MELLAN KUNDEN OCH FÖRSÄLJAREN ELLER NÄTINNEHAVAREN .....	18
2.3. BEHANDLINGEN AV PERSONBETECKNING.....	19
2.4. AVTALSBEKRÄFTELSE .....	20
2.5. BEGÄRAN OM SÄKERHET .....	22
2.6. INGÅENDE AV ETT NYTT NÄTAVTAL VID FÖRSÄLJARBYTE .....	22
2.7. ÄNDRINGAR AV SKATTEKLASS.....	23
2.8. MOTBUD .....	23
2.9. AVTALSLÖST LÄGE.....	24
<b>3. AVTALSPROCESSER PÅ DETALJHANDELSMARKNADEN</b> .....	<b>26</b>
3.1. BYTE AV ELFÖRSÄLJARE .....	26
3.1.1. <i>Utredning av ett eldriftsställes nummer</i> .....	26
3.1.2. <i>Försäljarens meddelande om ett nytt avtal</i> .....	26
3.1.3. <i>Nätinnehavarens bekräftelse av ett nytt nätavtal</i> .....	28
3.2. NÄR EN KUND FLYTTAR .....	28
3.2.1. <i>När en kund flyttar in</i> .....	29
3.2.2. <i>När en kund flyttar ut</i> .....	30
3.2.3. <i>Tidsfrister vid flyttningar</i> .....	31
3.2.4. <i>Flyttningar med kort varsel</i> .....	31
3.2.5. <i>Retroaktiva flyttningar</i> .....	32
3.2.6. <i>Frånkoppling av ett utflyttningsobjekt</i> .....	33
3.2.7. <i>Säker tillkoppling i samband med flyttning</i> .....	33
3.2.8. <i>När meddelanden går i kors vid flyttning</i> .....	35
3.3. ÅNGRANDE AV AVTAL .....	35
3.3.1. <i>Rätt att framföra anmärkning</i> .....	36
3.3.2. <i>Ångerrätt vid distans- och hemförsäljning</i> .....	36
3.3.3. <i>Inledande av en ångerprocess</i> .....	37
3.3.4. <i>Kundens avtal efter annullering av försäljarbyte</i> .....	38
3.3.5. <i>Annullering av avtal som inte bekräftats i efterhand</i> .....	38
3.3.6. <i>Balanserna och fakturering av kunden efter annullering</i> .....	39
3.3.7. <i>Tidsfrister för annullering</i> .....	39
3.3.8. <i>Annullering av flyttning och korrigeringar</i> .....	40

3.4.	BESTRIDANDE AV AVTAL.....	41
3.5.	AVSLUTANDE AV AVTAL .....	42
3.6.	MEDDELANDETRAFIK I SAMBAND MED SMÅSKALIG PRODUKTION .....	44
3.6.1.	<i>Avtal om småskalig produktion i datasystemen.....</i>	44
3.6.2.	<i>Allmänna principer för informationsutbyte i samband med småskalig produktion.....</i>	44
<b>4.</b>	<b>HÄNDELSER UNDER PÅGÅENDE LEVERANS .....</b>	<b>46</b>
4.1.	FRÅNKOPPLING OCH TILLKOPPLING AV ELLEVERANS .....	46
4.1.1.	<i>Frånkoppling .....</i>	46
4.1.2.	<i>Tillkoppling.....</i>	49
4.2.	MÄTNING AV ELLEVERANSER OCH FÖRMEDLING AV MÄTVÄRDEN TILL MARKNADSPARTERNA .....	50
4.3.	BEHANDLING AV SANERINGSOBJEKT .....	50
4.4.	UNDERHÅLL AV UPPGIFTER OM ELDRIFTSSTÄLLEN.....	51
4.5.	UNDERHÅLL AV KUNDUPPGIFTER.....	52
4.6.	UNDERHÅLL AV AVTALSUPPGIFTER.....	53
4.7.	TILLFÄLLIG ÄNDRING AV UPPGIFTERNA OM ETT ELDRIFTSSTÄLLE .....	53
<b>5.</b>	<b>FULLMAKTER .....</b>	<b>54</b>
5.1.	FULLMAKTERS GILTIGHETSTID .....	54
<b>6.</b>	<b>BALANS- OCH FAKTURERINGSKORRIGERINGAR I EFTERSKOTT.....</b>	<b>56</b>
<b>7.</b>	<b>FAKTURERING.....</b>	<b>57</b>
7.1.	FAKTURORS INNEHÅLL OCH FAKTURERINGSUPPGIFTER.....	57
7.1.1.	<i>Uppgifter som ska ges i fakturan.....</i>	57
7.1.2.	<i>Uppgifter som ska framgå av fakturor, deras bilagor eller länkade till dem .....</i>	58
7.1.3.	<i>Energimyndighetens föreskrift om specificering av fakturor.....</i>	58
7.1.4.	<i>Uppgifter om elens ursprung .....</i>	59
7.2.	ORDNANDET AV FAKTURERINGEN OCH BETALNINGSSÄTT FÖR FAKTUROR .....	59
7.2.1.	<i>Betalningssätt och -rytm.....</i>	59
7.2.2.	<i>Betalningssätt.....</i>	59
7.2.3.	<i>Slutfaktura och minimifaktureringsströskel .....</i>	60
7.3.	GENOMFAKTURERING .....	60
<b>8.</b>	<b>SPECIALSITUATIONER.....</b>	<b>62</b>
8.1.	FÖRFARANDET VID FÖRETAGSOMSTRUKTURERINGAR .....	62
8.2.	INFORMATION OM ATT KUNDENS UPPGIFTER ÄR SEKRETESSBELAGDA SAMT KUNDER MED SPÄRRMARKERING ...	62
8.3.	ANVISNINGAR FÖR FÖRFARINGSSÄTT DÅ EN KUND FÖRSATTS I KONKURS .....	63
8.3.1.	<i>Konkursens inverkan på fordringar.....</i>	63
8.3.2.	<i>Konkursens inverkan på avtals- och skuldförbindelser .....</i>	63
8.3.3.	<i>Fortsättande av avtal.....</i>	64
8.3.4.	<i>Upphörande av avtal .....</i>	65
<b>BILAGOR .....</b>	<b>66</b>	
BILAGA 1 – ANVISNINGARNAS INBÖRDES GILTIGHETSORDNING.....	66	

## ÄNDRINGSHISTORIK

Datum	Version	Ändringar
20.1.2022	20.1.2022	Ursprunglig
15.3.2023	15.3.2023	Anvisningen har uppdaterats enligt ändringarna i konsumentskyddslagen angående skriftlig bekräftelse i efterhand vid telefonförsäljning. Ändringar har gjorts i punkterna <b>Virhe. Viitteen lähdettä ei löytynyt.</b> ; <b>Virhe. Viitteen lähdettä ei löytynyt.</b> ; <b>Virhe. Viitteen lähdettä ei löytynyt.</b> , <b>Virhe. Viitteen lähdettä ei löytynyt.</b> och <b>Virhe. Viitteen lähdettä ei löytynyt.</b> och en ny punkt 3.3.5 har tillagts. Dessutom har terminologin för bekräftelse av avtal uppdaterats och förenhetligats i hela dokumenten och definitionerna har utökats med termerna <i>bekräftelse i efterhand</i> och <i>bekräftelse av avtal</i> .
15.3.2023	15.3.2023	Tillägg av en ny punkt 8.3 <b>Anvisningar för förfaringsätt då en kund försatts i konkurs</b> , som beskriver hur en kunds konkurs inverkar på försäljnings- och nätavtal och på informationsutbyte mellan aktörer. Därutöver har behandlingen av konkurssituationer uppdaterats i punkt 3.2.3 <b>Tidsfrister vid flyttningar</b> och 3.2.5 <b>Retroaktiva flyttningar</b> .
14.12.2023	14.12.2023	Definitionerna har utökats med avtal med dynamiska elpriser och elförsäljningsavtal som bygger på en variabel storhet, och termerna eSett, partskod, balansansvarig och leveransskyldig försäljare har uppdaterats.
14.12.2023	14.12.2023	Punkt 1.5 har utökats med krav på leveransskyldig detaljförsäljare att erbjuda konsumenter och andra slutförbrukare inom leveransskyldighetsområdet olika elförsäljningsavtal som motsvarar deras behov och som inte får vara enbart elleveransavtal med dynamiska elpriser och elförsäljningsavtal som bygger på någon annan variabel storhet. Punkten har i övrigt även uppdaterats i enlighet med gällande elmarknadslag.
14.12.2023	14.12.2023	Punkt <b>Virhe. Viitteen lähdettä ei löytynyt.</b> har utökats med nya lagstadgade skyldigheter som gäller erbjudandet av avtal med dynamiska elpriser samt med kravet på att ingåendet av avtal med dynamiska elpriser alltid förutsätter en uttrycklig viljeyttring från slutförbrukaren. Dessutom tillkommer kravet på stark autentisering av konsumenten i avtal som görs på nätet då konsumenten väljer faktura som betalningsätt.
14.12.2023	14.12.2023	I punkt 2.2 preciseras att nya nät- och elförsäljningsavtal alltid ska ingås med samma avtalsparter. Försäljarens ska ansvara för att ha kundens fullmakt att handla för kundens räkning vid ingåendet av nätavtal i dessa situationer.
14.12.2023	14.12.2023	I punkt 2.4 tillkommer ett nytt lagstadgat krav på att ett kortfattat och enkelt formulerat sammandrag av de viktigaste avtalsvillkoren ska synligt ingå i slutförbrukarens avtal eller bekräftelse.

14.12.2023	14.12.2023	I fotnoten i punkt 2.6 klargörs användningen av post- och faktureringsadresser för stora företagskunder.
14.12.2023	14.12.2023	Tillägg till punkt 2.9, enligt kravet i 102 § i elmarknadslagen på hur distributionsnätinnehavare ska agera i situationer där eldistributionen avbryts av ett skäl som beror på försäljaren. Tillägg enligt myndigheternas tolkning att 102 § i elmarknadslagen ska tillämpas i alla situationer där slutförbrukarens eltillförsel avbryts av ett skäl som beror på detaljförsäljaren, det vill säga det gäller även uppsägningar av individuella avtal om avtalet avslutas på initiativ av försäljaren.
14.12.2023	14.12.2023	I punkt 3.1.1 preciseras att både försäljaren och distributionsnätinnehavaren i konsumentens fakturor ska använda det nummer för driftsstället som nätinnehavaren skapat.
14.12.2023	14.12.2023	I punkt 3.1.2 preciseras anvisningarna för kontrollering av datahubbens flyttningsmeddelande för att korrigera felaktiga händelser.
14.12.2023	14.12.2023	I punkt 3.2.1 preciseras att förutom faktureringsadress (= postadress) kan nätfaktura-, e-faktura- och mobilfakturaadress meddelas till datahubben.
14.12.2023	14.12.2023	I punkt <b>Virhe. Viitteen lähdeä ei löytynyt.</b> preciseras beskrivningen av händelseförloppet som hänför sig till datahubbens flyttprocess.
14.12.2023	14.12.2023	Tillagt till punkt 3.3.5 en beskrivning av hur datahubben hanterar annulleringar av avtal som saknar kundens bekräftelse i efterhand.
14.12.2023	14.12.2	Tillagt till punkt 3.3.8 datahubbens anvisning att orsakskod AR04 inte längre bör användas i datahub-meddelanden. Dessutom hänvisas till datahub-anvisningarna som närmare beskriver hur tidpunkten för uppsägningen av avtalet beror på händelsens orsakskod.
14.12.2023	14.12.2023	Tillagt till punkt <b>Virhe. Viitteen lähdeä ei löytynyt.</b> skäl baserade på lagstiftning varför en småskalig producent är tvungen att antingen ha ett köpeavtal eller tekniskt blockera eltillförseln till nätet.
14.12.2023	14.12.2023	Tillagt till punkt 4.1.1 en preciserad avtalsvillkorsenlig beskrivning av fränkopplingsprocessen med tidsfrister.
14.12.2023	14.12.2023	I punkt <b>Virhe. Viitteen lähdeä ei löytynyt.</b> preciseras anvisningarna för användningen av händelsen "fördröjning av tillkoppling".
14.12.2023	14.12.2023	Tillagt till punkt 4.3 att nätinnehavaren efter avslutad sanering ska uppdatera driftsställets status i datahubben, först till "fränkopplad" och endast därefter till "pänkopplad", så att startdatumen för avtal i kraft vid driftsstället inte ändras enligt päkopplingsdatumet.
14.12.2023	14.12.2023	Uppdatering av hela punkt 7 till att motsvara elmarknadslagens nya bestämmelser för fakturering.
14.12.2023	14.12.2023	I punkt 8.2 klarläggs anvisningen att adressen till en kund med spärrmarkering i datahubben, i stället för som kunduppgift, ska uppdateras som faktureringsadress som en del av avtalsuppgifterna, om kunden har meddelat att adressen inte får skickas vidare till andra parter med rätt till kunduppgifter i datahubben.

14.12.2023	14.12.2023	I punkt 8.3 har konkursers inverkan på avtal och fordringar specificerats. I enlighet med konkursombudsmannens anvisningar har klarlagts att från början av konkursen utgör bolagets fordringar konkursboets massaskuld som konkursboet svarar för. Konkursboet ansvarar inför konkursbolagets avtalsparter för energin som konkursboet använder och för dess betalning tills boet har meddelat energibolaget att det inte tillträder avtalet eller att det kommer att ingå helt nya avtal.
14.12.2023	14.12.2023	Därtill har smärre uppdateringar eller textpreciseringar gjorts i några punkter i anvisningen.
27.9.2024	27.9.2024	I punkt 2.2 har det, i enlighet med VPE 10.1, specificerats att elöverföringen påbörjas (det vill säga att elektricitet tillkopplas till användaren) när de villkor som nämns i nättjänstvillkoren är uppfyllda. Exempellistan i punkt 2.2 har kompletterats genom att lägga till en omnämning om att NIH inte är skyldig att tillkoppla elektriciteten innan den begärda säkerheten ställts.
27.9.2024	27.9.2024	Till punkt 2.4 har nya krav på elektroniska kommunikationssätt lagts till. Framöver kräver avtal om elektronisk kommunikation inte uttryckligt samtycke från kunden, med undantag för fakturor och varningar om frånkoppling. Konsumenten har dock alltid rätt att på begäran få alla meddelanden enligt villkoren gratis i pappersform. Konsumenten bör bli informerad om denna rättighet på ett begripligt och tydligt sätt. Motsvarande ändringar har gjorts i punkterna 2.6 och 3.2.1.  Till punkt 2.4 har rekommendationen från Finsk Energiindustri rf och konsumentombudsmannen om centrala avtalsvillkor lagts till.
27.9.2024	27.9.2024	Förutsett i punkt 3.2.1 att behandlingen av objekt som saknar elmätare kommer att förändras i version 2.3 av datahubben.
27.9.2024	27.9.2024	Tillagda i punkt 3.3 är de av Finsk Energiindustri rf och konsumentombudsmannen rekommenderade malltexterna för att informera om rätten att anföra anmärkningar och ångerrätten i avtalsbekräftelser.
27.9.2024	27.9.2024	För att undvika missförstånd har texten gällande tillämpningen av skriftlig bekräftelse i efterhand och befrielse av konsumenten från betalningsskyldighet i punkt 3.2.2. Konsumenten kan befrias från betalningsskyldighet om förfarandet om bekräftelse i efterhand inte följs på rätt sätt, och om leveransen påbörjas utan kundens bekräftelse och den inte heller erhålls senare.
27.9.2024	27.9.2024	Specificerat i punkt 4.1.1 enligt avtalsvillkoren att en skriftlig varning om frånkoppling ska skickas till användarens fakturerings- eller postadress. Varningen om frånkoppling får dock inte skickas till kunden enbart som en bilaga till e-fakturan.
27.9.2024	27.9.2024	Tillagda som bilaga 2 är processbeskrivningarna i situationer där eldistributionen avbryts av ett skäl som beror på försäljaren. Beaktat i punkt 3.5 om avslut av avtal är den nya orsakskoden för avbrytande av distribution som införts i datahubben.

27.9.2024	27.9.2024	Därtill har förtydliganden av några termer gjorts i enlighet med de allmänna avtalsvillkoren.
30.9.2025	30.9.2025	Till definitionerna har lagts till de nya termerna i enlighet med elmarknadslagen "tidsbegränsat avtal om försäljning av el med fast pris" och "uppsägningsavgift för avtal". Definitionen av anslutningsavtal har uppdaterats i enlighet med lagen.
30.9.2025	30.9.2025	Kapitel 1.3 har uppdaterats gällande lagringsplatser för kontaktuppgifter. Kontaktuppgifter för informationsutbyte finns på datahubbens tjänstesida, inte i datahubbens gränssnitt.
30.9.2025	30.9.2025	Till kapitel 1.5 har utifrån Energiverkets beslut lagts till instruktioner om försäljarens skyldighet att rapportera leveransskyldighetspriser till Energiverket samt kravet på att hålla de ikraftvarande priserna och andra villkor framme i olika kundtjänstkanaler.
30.9.2025	30.9.2025	Kapitel 2.1 har uppdaterats att inbegripa elmarknadslagens krav <ul style="list-style-type: none"> <li>• om (fastställande) av uppsägningsavgift och avtalande om detta</li> <li>• om att elleverans enligt avtal som ingåtts med konsumenten vid hem- eller distansförsäljning ska påbörjas inom 90 dagar från avtalets ingående (den så kallade 90-dagarsregeln).</li> </ul>
30.9.2025	30.9.2025	Till kapitel 2.4 har lagts till att i sammanfattningen av de viktigaste avtalsvillkoren i avtalet/bekräftelsemeddelandet ska en eventuell uppsägningsavgift omnämnas, om detta har avtalats.
30.9.2025	30.9.2025	Kapitel 2.8 har raderats som onödigt. Uppsägningsavgiften har beskrivits mer utförligt i kapitel 2.1.
30.9.2025	30.9.2025	Kapitel 3.1.2 har uppdaterats i enlighet med den så kallade 90-dagarsregeln i elmarknadslagen och ett omnämnande har lagts till i fotnot 7 enligt vilken leverans enligt avtal med en konsumentkund kan börja mer än 90 dagar efter att avtalet ingåtts enbart om avtalet ingåtts på kundens eget initiativ.
30.9.2025	30.9.2025	Från kapitel 3.2.1 har som föråldrat tagits bort omnämmandet om funktionerna i version 2.2 av datahubben.
30.9.2025	30.9.2025	I kapitel 3.2.5 har förtydligats att konkurssituationer är undantag från andra retroaktiva förändringar. Alla parter bör av praktiska skäl godkänna retroaktiv flyttning vid konkurser.
30.9.2025	30.9.2025	Från kapitel 3.3.8 har som föråldrat raderats omnämmandet om den tidigare använda men nu redan från datahubben borttagna orsakskoden (AR04). Därutöver har för att undvika missförstånd instruktioner för retroaktiv korrigering av flyttning på grund av försäljarens fel förtydligats, så att säljaren ska ersätta kunden även för de kostnader som uppstått för nättjänsten om kunden kan visa att den har betalat fordringarna till nätet.
30.9.2025	30.9.2025	Kapitel 3.6.2 har uppdaterats med instruktioner om effekterna av olika orsakskoder för uppsägning av avtal i datahubben. Försäljaren bör beakta att om orsaken till uppsägningen är avtalet för ett småskaligt produktionsobjekt, så utlöser det ett

		utflyttningsmeddelande i datahub-processerna även för det parallella eldriftsstället. Om kunden meddelar försäljaren om uppsägning av endast köpeavtalet men avtalet för eldriftsstället med förbrukning förblir i kraft ska säljaren rapportera detta till datahubben med orsakskoden uppsägning.
30.9.2025	30.9.2025	I kapitel 4.1.1 har i enlighet med elmarknadslagen lagts till att en anmärkning om betalningsförsummelse och en varning om frånkoppling kan göras på annat varaktigt sätt än per post om slutförbrukaren uttryckligen har gett sitt samtycke till detta skriftligen eller elektroniskt.
30.9.2025	30.9.2025	I kapitel 4.3 har det uppdaterats aktuella instruktioner för hantering av saneringsobjekt i datahubben. Föråldrad information har tagits bort.
30.9.2025	30.9.2025	Kapitel 4.4 har uppdaterats med aktuella instruktioner om uppdatering av uppskattningen av årsförbrukning. Rekommendationen är att distributionsnätinnehavare uppdaterar uppskattningen av årsförbrukning minst en gång per år, men högst en gång per månad.
30.9.2025	30.9.2025	Kapitel 4.6 har uppdaterats med instruktioner om anmälan av ändringar i faktureringsadressen under avtalets gång i enlighet med elmarknadslagen och villkoren. Kunden ansvarar för att meddela sin avtalspart om ändringar som sker under avtalets gång i faktureringsadressen eller andra kontaktuppgifter. Kunden bör informeras om detta om kunden meddelar om ändringar i sina kontaktuppgifter till någondera av sina avtalspartners. Även om faktureringsändringen som säljaren anmäler till datahubben förmedlas till nätinnehavaren, kan säljaren inte anta och lova kunden att nätet uppdaterar i sitt eget avtal faktureringsadressen som kommer via datahubben.
30.9.2025	30.9.2025	Kapitel 7.1.3 har uppdaterats med länkar till Energiverkets ikraftvarande föreskrift om specificering av fakturor gällande elförsäljning och eldistribution samt det därtill relaterade memorandumet.
30.9.2025	30.9.2025	Det har uppdaterats i kapitel 7.3 att det inte finns någon reglering för genomfakturering, utan eventuell genomfakturering baseras på avtal mellan kunden och säljaren samt mellan säljaren och nätinnehavaren.
30.9.2025	30.9.2025	Bilaga 2 har uppdaterats för att återspegla datahubbens nuvarande funktioner orsakskoderna i användning.

## INLEDNING

---

De centrala aktörerna på detaljhandelsmarknaden för el är distributionsnätsinnehavarna, detaljförsäljarna och slutförbrukarna. Distributionsnätsinnehavaren ansvarar för överföringen av el i sitt distributionsnät, det vill säga för eldistributionen och mätningen av elförbrukningen. Detaljförsäljaren ansvarar för anskaffningen av elenergi till slutförbrukare som anslutit sig till distributionsnäten. För att detaljförsäljaren ska kunna fakturera sina kunder för rätt mängd el och själv anskaffa motsvarande mängd el, ska distributionsnätsinnehavaren överlämna denna kunds förbrukningsdata till detaljförsäljaren samt upprätthålla information om vilken försäljare som säljer till vilken kund. På detaljhandelsmarknaden för el finns även andra aktörer, till exempel energitjänstleverantörer, men denna anvisning behandlar ännu inte deras verksamhet.

Informationsutbytet mellan elmarknadsparterna är ytterst livligt. På elmarknaden uppkommer hela tiden stora mängder mätdata. För närvarande mäts elförbrukningen i distributionsnäten antingen per varje hel timme eller per varje kvartstimme. Utöver detta överförs information mellan detaljförsäljarna och distributionsnätsinnehavarna om detaljförsäljaren byts, om kundbyten till exempel i flyttningssituationer samt om ändringar i uppgifterna om eldriftsställen och kunder. Informationsutbytet sker via datahubben, som är ett centraliserat system för informationsutbyte.

Konkurrensen på detaljhandelsmarknaden i Finland är aktiv och det finns många elförsäljare och distributionsnätsinnehavare. Informationsutbytet mellan distributionsnätsinnehavarna och detaljförsäljarna sträcker sig till alla över 3,7 miljoner eldriftsställen som är anslutna till distributionsnäten. I Finland sker varje år cirka en miljon flyttningar, långt över 200 000 byten av elförsäljare medan information om mätvärden dagligen utbyts för över 3,7 miljoner eldriftsställen. Det totala antalet informationsutbyteshändelser mellan parterna är alltså flera hundra miljoner varje år.

Bestämmelser om informationsutbytet, vilka är förpliktande för parterna, finns i elmarknadslagen och bestämmelser som utfärdats med stöd av den. Informationsutbytet grundar sig på elektroniska meddelanden i bestämda format samt på förfaranden som parterna är skyldiga att följa.

I den här anvisningen beskrivs affärsprocesserna på detaljhandelsmarknaden för el och de centrala verksamhetsätten i anslutning till dem. Lagstiftningen och förordningarna är allmänt hållna och det är inte ändamålsenligt att föreskriva om tekniska detaljer i dem. Syftet med anvisningen är att förtydliga och förenhetliga det lagstadgade samarbetet mellan försäljarna och distributionsnätsinnehavarna samt åstadkomma bättre fungerande konkurrens på en öppen elmarknad genom att ge anvisningar som förtydligar lagstiftningen. Anvisningen är nödvändig för att uppnå en effektivt fungerande öppen elmarknad som tjänar konsumenterna. Det är till fördel för kunderna och de övriga elmarknadsparterna att processerna på detaljhandelsmarknaden är optimalt anpassade till varandra, smidiga och automatiserbara.

Anvisningen kompletterar Fingrid Datahub Oy:s anvisningar om användningen av datahubben, det vill säga informationsutbytet som krävs inom elhandeln och vid balansavräkning.

Denna anvisning ersätter Finsk Energiindustri rf:s tidigare Anvisning om förfarandena och meddelandetrafiken på detaljhandelsmarknaden för el.

Anvisningen baserar sig på följande författningar och avtalsvillkor:

- Elmarknadslag <https://www.finlex.fi/sv/lagstiftning/2013/588>
- Lag om ursprungsgarantier för energi <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2021/20211050>
- Konsumentskyddslag <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1978/19780038>

- Statsrådets förordning om utredning och mätning av elleveranser  
<https://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2021/20210767> [kallad mätningförordningen]
- Arbets- och näringsministeriets förordning om det informationsutbyte som ska tillämpas vid handeln med el och vid utredning av elleveranser  
<https://finlex.fi/sv/laki/alkup/2021/20210839> [kallad informationsutbytesförordningen]
- Avtalsvillkor <https://energia.fi/energiasta/asiakkaat/sahkoasiakkuus/sopimusehdot>
  - Nättjänstvillkor (NTV2019NTV2024)
  - Elförsäljningsvillkor (EFV2024)
  - Elleveransvillkor (ELV2024)

En uppdaterad version av denna anvisning samt övriga anvisningar utfärdade av Finsk Energiindustri rf som berör detaljhandelsmarknaden finns på meddelandefrafiksidan på adressen

<https://energia.fi/energiatietoa/energiamarkkinat/tiedonvaihto/ohjeet-ja-suositukset>

Anvisningen har utarbetats i Finsk Energiindustri rf:s utvecklingsgrupp för förfarandena på detaljhandelsmarknaden, och denna grupp sköter även i fortsättningen arbetet med att upprätthålla anvisningen. Anvisningen ses regelbundet över i de kommittéer och arbetsgrupper som tillsatts av vederbörande utskott inom Finsk Energiindustri rf, för att säkerställa att anvisningen hålls uppdaterad när förändringar sker i omvärlden.

Denna anvisning och de rekommendationer som ingår i den har godkänts av Finsk Energiindustri rf:s elhandelsutskottet och elnätsutskott.

## DEFINITIONER

---

### **Anslutningsavtal**

Ett avtal mellan distributionsnätinnehavaren och eldriftsobjektets ägare eller innehavare (kunden) om anslutning av ett eldriftsobjekt- eller elproduktionsställe (t.ex. en fastighet, byggnad, elenergilager eller elproduktionsaggregaten) till distributionsnätet.

### **Avtal med dynamiskt elpris**

Ett elförsäljningsavtal mellan en elförsäljare och en slutförbrukare som återspeglar prisförändringar på spotmarknaderna, inbegripet dagen före- och intradagsmarknaderna, med ett intervall som minst motsvarar frekvensen för avräkning på marknaden.

### **Avtalsbekräftelse**

Skriftligt meddelande från distributionsnätinnehavaren eller elförsäljare till kunden som ger information om ett icke skriftligt avtal om elnät, elförsäljning eller elleverans, med priser och andra avtalsvillkor. I elmarknadslagen används termen bekräftelse och i avtalsvillkoren termen avtalsbekräftelse (se också bekräftelse i efterhand).

### **Avtalsnummer**

Nummer som används vid informationsutbytet för unik identifiering av försäljarens avtal.

### **Balansansvarig**

En part på elmarknaden som balanserar skillnaden mellan sin elproduktion och elanskaffning samt sin elförbrukning och sina elleveranser med den balanskraft som balanskraftsenheten har levererat. Den balansansvariga har ett balanstjänstavtal med Fingrid och balansavräkningsavtal med eSett.

### **Balansavräkning**

Med balansavräkning avses en sådan utredning av elhandeln per balansavräkningsperiod som resulterar i en elbalans och balansavvikelse för respektive part på elmarknaden.

### **Bekräftelse i efterhand**

Skriftlig bekräftelse som konsumenten skickar till elförsäljaren där konsumenten godkänner försäljarens anbud vid telefonförsäljning på försäljarens initiativ.

### **CET-tid**

Zonen för centraleuropeisk tid (Central European Time)

### **Datahub (datahub-systemet)**

En centraliserad lösning för informationsutbyte på detaljhandelsmarknaden för el. Datahubben upprätthålls av Fingrid Datahub Oy och via den sköts det informationsutbyte och den informationshantering som krävs vid marknadsprocesserna för den elhandel som bedrivs i distributionsnäten, samt balansavräkningen i distributionsnäten.

### **Datahub-händelse**

En händelse där datahubben tar emot och behandlar ett meddelande som sänts av en part samt förmedlar meddelanden till andra parter.

### **Distributionsnätets innehavare, NIH**

Distributionsnätinnehavare (i denna anvisning även kallad nätinnehavare) är en sammanslutning eller ett bolag som har ett distributionsnät i sin besittning och utövar tillståndspliktig elnätsverksamhet.

### **Eldriftsställets (tidigare förbrukningsplatsens) nummer**

Nummer som identifierar ett eldriftsställe (förbrukning eller produktion) i distributionsnätet. Numret ges av distributionsnätsinnehavaren.

### **Elförbrukare**

En elförbrukare (förbrukare) köper el av en elförsäljare och nättjänsten av distributionsnätsinnehavaren huvudsakligen för eget bruk. Förbrukaren kan också vara en kund som genom en i sitt anslutningsavtal bestämd anslutningspunkt anskaffar el för att användas av andra. Flera förbrukare kan binda sig till samma försäljningsavtal som gemensamt ansvariga (se även konsument).

### **Elförsäljningsavtal**

Elförsäljningsavtal (försäljningsavtal) är ett avtal mellan försäljaren och elförbrukaren som omfattar den elenergi som förbrukaren behöver.

### **Elförsäljningsavtal som bygger på en variabel storhet**

Till exempel elförsäljningsavtal som följer priset på elbörsen och som inte motsvarar definitionen på ett avtal med dynamiskt pris eller avtal där slutförbrukarens elkonsumtion kontrolleras med ett rörligt effektpris.

### **Elleverans**

Försäljarens leverans av el till en kund enligt ett elförsäljningsavtal eller ett elleveransavtal.

### **Elleveransavtal**

Elleveransavtal (leveransavtal) är ett avtal mellan försäljaren och förbrukaren där försäljaren åtar sig att också svara för nättjänsten. Försäljaren avtalar vid behov om nättjänsten med distributionsnätsinnehavaren. Då ett elleveransavtal gäller ska inget separat nätavtal eller försäljningsavtal finnas för samma eldriftsställe (se Elleveransvillkor – ELV2024).

### **Elnätsavtal**

Elnätsavtal (nätavtal) är ett avtal mellan distributionsnätsinnehavaren och elförbrukaren och/eller producenten om den nättjänst som förbrukaren behöver.

### **Elnätstjänst**

Med elnätstjänst (nättjänst) avses all den verksamhet som distributionsnätsinnehavaren utför för att möjliggöra eldistribution mot vederlag i distributionsnätsinnehavarens elnät.

### **eSett**

Balansavräkningsenhet. Ett tjänstebolag som ägs gemensamt av Fingrid, Statnett, Svenska Kraftnät och Energinet.dk och som ansvarar för den operativa verksamheten i den samnordiska balansavräkningsmodellen.

### **Försäljare**

En person, en sammanslutning eller ett bolag som säljer el.

### **Inflyttningsobjekt**

Term som används vid beskrivning av flyttprocessen om ett eldriftsställe till vilket en ny kund flyttar och/eller för vilket kunden har ingått ett nytt försäljnings- och nätavtal.

### **Konsument**

En hushållskund, en fysisk person (= en människa) som huvudsakligen skaffar el för annat ändamål än den näringsverksamhet som hen idkar.

### **Leveransskyldig försäljare**

Om en försäljare har betydande marknadsinflytande på den nätinnehavares ansvarsområde till vilket ett eldriftsställe hör och eldriftsstället är utrustat med huvudsäkringar på högst 3x63 A eller om högst 100 000 kWh el köps till eldriftsstället per år, är försäljaren leveransskyldig gentemot förbrukaren enligt 67 § i elmarknadslagen. Om det inte finns någon detaljförsäljare med betydande marknadsinflytande inom distributionsnätinnehavarens ansvarsområde, är den detaljförsäljare leveransskyldig som med mängden levererad el som måttstock har den största marknadsandelen på det aktuella ansvarsområdet när det gäller el som anskaffas av slutförbrukare som omfattas av leveransskyldigheten.

### **Partskod**

Elmarknadsaktörerna identifieras vid informationsutbytet med hjälp av GLN-partskoder som bildas av GS1-företagskoden. GLN-koden består av en GS1-företagskod, en partskod och en kontrollsiffra. Partskoderna upprätthålls i datahubben men också bl.a. på eSetts webbplats.

### **Småskalig produktion**

Med småskalig elproduktion avses i elmarknadslagen ett kraftverk eller en helhet som utgörs av flera kraftverk med en effekt på högst 2 MVA.

### **Tidsbegränsat avtal om försäljning av el med fast pris**

Elförsäljningsavtal mellan säljaren och slutförbrukaren som garanterar samma pris och samma övriga avtalsvillkor under avtalets giltighetstid, men som inom det fasta priset kan innehålla ett flexibelt element där priset varierar och där förändringar i den resulterande fakturan endast kan bero på skatter och avgifter och andra sådana faktorer som elleverantören inte har fastställt.

### **Uppskattad årsförbrukning**

Uppskattning av kundens framtida årsförbrukning av el utifrån tidigare årsförbrukning, normaliserad till den lokala medeltemperaturen, eller utifrån någon annan noggrannare information. Annan noggrannare information kan till exempel vara kundens meddelande om ändrade elförbrukningsvanor eller nya apparater.

### **Uppsägningsavgift för avtal**

Varje typ av avgift som elleverantören eller en elmarknadsparter som bedriver aggregering kan ta ut hos kunden för uppsägning i strid med avtalsvillkoren i ett tidsbundet elförsäljningsavtal eller tjänsteavtal.

### **Utflyttningsobjekt**

Term som används vid beskrivning av flyttprocessen om ett eldriftsställe från vilket en ny kund flyttar och/eller för vilket försäljnings- och nätavtalen upphör.

### **Öppen leverantör**

En öppen leverantör är en aktör som till sin kund säljer all el som denna behöver eller balanserar skillnaden mellan kundens elproduktion och elanskaffning samt mellan användningen och leveransen genom att leverera den elmängd som fattas eller tar emot överskottet under varje balansräkningsperiod.

# 1. ALLMÄNT

---

## 1.1. Anvisningens syfte

Anvisningen är avsedd för de parter på detaljhandelsmarknaden för el vilka utför uppgifter i anslutning till detaljhandel med el i Finland.

Genom gemensamma anvisningar främjar man elmarknadens funktion och harmoniserar de åtgärder som användarna utför och som är nödvändiga för elmarknadens funktion, samt de åtgärder som utförs i systemen i samband med informationsutbytet.

För att främja branschens anseende, underlätta verksamheten samt för att öka kostnadseffektiviteten är det viktigt att alla aktörer är medvetna om betydelsen av de meddelanden om inledande och avslutande av försäljning som de gör samt betydelsen av de registreringar som görs på grundval av dessa meddelanden. Dessa meddelanden utgör grunden för varje försäljares energibalanser.

Informationsutbytet sker i första hand via datahubben, systemet för centraliserat informationsutbyte. Det praktiska utförandet av informationsutbytet och användningen av datahubben beskrivs i Fingrid Datahub Oy:s anvisningar. Den här anvisningen kompletterar ovan nämnda anvisningar.

Vid informationsutbytet ska tidsfristerna i anvisningarna följas så att de angivna tidsgränserna utgör en miniminivå för verksamheten. Den allmänna principen bör vara att var och en agerar utan dröjsmål vid informationsutbytet.

Särskild uppmärksamhet bör fästas vid att meddelanden är korrekta för att säkerställa ett smidigt informationsbyte.

Parterna får inte uppbära avgifter för att utföra det informationsutbyte som beskrivs i anvisningen eller för att leverera information.

## 1.2. Finsk Energiindustri och Fingrids uppgifter samt övriga anvisningar

Ansvaret för att upprätthålla anvisningar som rör detaljhandelsmarknaden för el är fördelat mellan Finsk Energiindustri rf och Fingrid Datahub Oy. Finsk Energiindustri rf ansvarar bland annat för anvisningarna som gäller affärsprocesserna på detaljhandelsmarknaden, de allmänna förfarandena, de allmänna avtalsvillkoren, konfidentialitet och icke-diskriminering, mätning samt balansavräkning. Alla dessa anvisningar finns på Finsk Energiindustri rf:s sida Sanomaliikenne på adressen:

<https://energia.fi/energiasta/energiamarkkinat/sanomaliikenne>

Fingrid Datahub Oy ansvarar för upprätthållandet av anvisningar som gäller det tekniska utförandet av informationsutbytet på detaljhandelsmarknaden. Dessa anvisningar finns på portalen Datahub Palvelut på adressen <https://palvelut.datahub.fi/fi>

Mer information om Fingrid Datahub Oy:s tjänster i samband med informationsutbytet på elmarknaden finns på adressen: <https://www.fingrid.fi/sahkomarkkinat/datahub/vahittaismarkkinoiden-tiedonvaihto/>

När det i denna anvisning hänvisas till andra anvisningar om förfarandena eller till tekniska anvisningar, går det alltid att hitta dem på ovan angivna adresserna.

## 1.3. Hantering av undantagssituationer och parternas kontaktuppgifter

I särskilda situationer kan det uppstå ett behov att sköta informationsutbyte mellan parterna via e-post eller telefon istället för via datahubben. Kontaktuppgifterna för informationsutbytet finns på datahubbens tjänstesida (<https://palvelut.datahub.fi/fi/ota-yhteytta/tiedonvaihdon-yhteystiedot>).

Övriga kontaktuppgifter (bl.a. indrivning, mätning och balansavräkning) finns i datahubbens användargränssnitt.

I datahubbens partsinformation upprätthålls parternas kontaktinformation i fråga om bland annat avtal, fakturering, indrivning, mätvärden, balansavräkning och balansfel. För de här typerna av kontaktinformation meddelas en kontaktperson samt hens telefonnummer och e-postadress.

För att samarbetet ska vara smidigt och effektivt ska kontaktinformationen vara utförlig och uppdaterad. Parterna ska regelbundet kontrollera sin kontaktinformation och vid behov meddela om förändringar i den utan dröjsmål. Den part som meddelat informationen är ansvarig för att informationen är korrekt och uppdaterad.

Användning av personliga e-postadresser bör undvikas, eftersom en enskild person kan vara oanträffbar under en längre tid, till exempel under sin semester eller vid sjukfrånvaro. Därmed rekommenderar vi att följande e-postadresser skapas:

- myynti.tiedonvaihto@yhtiö.fi
- verkko.tiedonvaihto@yhtiö.fi
- tase@yhtiö.fi

**Obs!** Endast information utanför datahub-processerna kan förmedlas via e-post eller telefon. Information som gäller datahub-händelser ska alltid förmedlas via datahubben. Om en part inte kan leverera information med datahub-händelser i enlighet med datahub-anvisningarna, ska saken skötas via datahubs gränssnitt. Övriga parter har ingen skyldighet att leverera eller ta emot information via e-post, om det finns en datahub-process för det här informationsutbytet.

## 1.4. Nätinnehavarens roll

Distributionsnätinnehavarens roll på detaljhandelsmarknaden regleras bland annat av paragraferna 18, 21, 22 och 24 i elmarknadslagen, vilka förutsätter att parterna på elmarknaden ska tillhandahållas nättjänster och balansavräkningstjänster på ett jämlikt och icke-diskriminerande sätt.

Distributionsnätinnehavaren ska i all sin verksamhet även beakta de lagstadgade konfidentialitets- och sekretessskyldigheter som har behandlats i anvisningen [Luottamuksellisuus ja syrjimättömyys sähkömarkkinoilla](#).

Enligt elmarknadslagen får nätinnehavaren inte uppbära en separat avgift för prestationer som hänför sig till byte av elleverantör.

Nätinnehavaren ska tillhandahålla likadana kunder tjänster på likadana villkor samt erbjuda försäljarna och kunderna en jämlik marknadsplats. Nätinnehavaren ska alltid komma ihåg sin neutrala ställning, och en leveransskyldig försäljare får inte gynnas under några som helst omständigheter.

Det är inte nätinnehavarens uppgift att fungera som medlande part eller som en part som begär tilläggsutredningar, om det uppstår problem i avtalsförhållandet mellan kunden och försäljaren. Ett undantag från detta är en situation där en kund genom ett skriftligt meddelande bestrider uppkomsten av ett nytt avtal. Detta beskrivs närmare i nedanstående punkt 3.4.

Vid oklarheter i samband med ett försäljningsavtal kan det hända att en kund kontaktar nätinnehavaren. I dessa situationer är nätinnehavaren i första hand skyldig att instruera kunden att kontakta försäljarparterna. Dessutom kan nätinnehavaren berätta om kundens ovan nämnda rätt att bestrida ett avtal.

## 1.5. Hur leveransskyldighet bestäms

Enligt elmarknadslagen ska en detaljförsäljare som har betydande marknadsinflytande på en distributionsnätinnehavares ansvarsområde leverera el till skäligt pris till konsumenterna och till andra slutförbrukare vars driftställe är utrustat med huvudsäkringar på högst 3 x 63 ampere eller till vars eldriftsställe högst 100 000 kilowattimmar el köps per år. Denna skyldighet kallas leveransskyldighet.

En leveransskyldig detaljförsäljare ska erbjuda de konsumenter och andra slutförbrukare som omfattas av leveransskyldigheten olika elförsäljningsavtal som motsvarar deras behov. De elförsäljningsavtal som erbjuds får inte vara enbart elleveransavtal med dynamiska priser eller elförsäljningsavtal som bygger på någon annan variabel storhet. En leveransskyldig detaljförsäljare ska ha offentliga detaljförsäljningsvillkor och detaljförsäljningspriser eller, om det är fråga om elleveransavtal med dynamiska priser eller något annat elförsäljningsavtal som bygger på en variabel storhet, grunder för hur priserna bestäms för de slutförbrukare som omfattas av leveransskyldigheten. I dem får inte ingå oskäliga eller diskriminerande villkor eller sådana villkor som begränsar konkurrensen inom elhandeln. Den leveransskyldiga försäljaren ska anmäla dessa leveransskyldighetspriser eller grunderna för hur priserna bestäms samt ändringar i dem till Energiverket innan de tas i bruk. Detaljhandelspriserna eller grunderna för hur priserna bestäms ska meddelas på ett lättbegripligt och tydligt jämförbart sätt. Energiverket har fastslagit att gällande priser och villkor ska vara fritt tillgängliga och framförda i försäljarens olika kundservicekanaler.

I Finland innebär en ikraftvarande leveransskyldighet att den leveransskyldiga försäljaren är skyldig att ingå avtal med den kund som så önskar. Elleveransen ska dock alltid grunda sig på ett avtal. Även om det finns en leverantör som är ansvarig för leverans inom nätoperatorens område, betyder det inte att denna automatiskt säljer el till de kunder som inte har ett giltigt avtal. Försäljarens leveransskyldighet gäller endast en situation där kunden uttryckligen vill ingå avtal med en leveransskyldig försäljare.

## **1.6. När en ny elförsäljare inleder sin verksamhet**

Anvisningar för en ny elförsäljare som inleder sin verksamhet finns i Datahub Palvelut-portalen: Liity Datahubiin -> Sähkömyyjät ([länk till sidan](#)).

Enligt elmarknadslagen ska detaljförsäljare registrera sig som användare av datahubben innan detaljförsäljaren börjar erbjuda elavtal åt elförbrukare. Genom registreringen säkerställs att försäljarens datasystem uppfyller de kompatibilitetskrav som användningen av datahubben kräver, och att försäljaren har ingått ett tjänsteavtal om den tjänst hen använder.

En ny försäljare som etablerar sig på marknaden bör alltid i förväg anmäla inledandet av försäljningsverksamhet till mätområdets balansavräknare innan försäljaren börjar leverera el i ifrågavarande mätområdet. Denna registreringsanmälan ska göras till mätområdets balansavräknare (alltså till datahubben när det gäller leveranser i distributionsnätet) minst 22 dagar innan den nya försäljaren börjar leverera el till ett mätområde vart hen inte levererat el tidigare.

## 2. ÅTGÄRDER I SAMBAND MED UPPKOMST OCH UPPHÖRANDE AV AVTAL

---

### 2.1. Adekvata och pålitliga förfaranden vid ingående av avtal

Regler och anvisningar om försäljnings-, marknadsförings- och avtalspraxis finns bland annat i konsumentskyddslagen, Konkurrens- och konsumentverkets anvisningar, Asiakkuusmarkkinointiliittos anvisningar, elmarknadslagen samt i elförsäljnings- och elleveransvillkoren (EFV2024, ELV2024).

Framför allt vid distans- och hemförsäljning är det ytterst viktigt att man använder klarspråk med kunden för att undvika oklarheter beträffande om ett avtal uppkommit eller vem som är avtalspart. När ett avtal ingås ska kunden ges omfattande och tillräckligt detaljerad information om frågor som berör avtalet. Närmare bestämmelser för den information som ska ges innan ett avtal ingår finns i elmarknadslagens 86 §. Till exempel bör avtalets alla särskilda villkor och giltighets- eller uppsägningsvillkor samt eventuell uppsägningsavgift för avtal tydligt överenskommas med kunden. Det är bra att framhålla för kunden vad ett tidsbundet avtal innebär för respektive part och på vilka villkor avtalet kan avslutas.

Enligt elmarknadslagen får, om slutförbrukaren bryter mot ett tidsbundet elförsäljningsavtal eller aggregeringsavtal genom att säga upp det innan tiden gått ut, en avgift tas ut av slutförbrukaren endast om detta har avtalats i avtalet. Avgiften ska vara en del av det avtal som slutförbrukaren frivilligt har ingått och information om avgiften ska ha överlämnats tydligt innan ingåendet av avtalet. Avgiftens storlek och grunderna för hur avgiften bestäms ska beskrivas i avtalet med tillräcklig noggrannhet och på ett begripligt sätt.

Uppsägningsavgifterna ska vara proportionerliga och får inte överskrida den direkta ekonomiska förlust som uppsägningen av avtalet orsakar detaljförsäljaren eller den självständiga aggregatorn. Denna ekonomiska förlust utgör den godtagbara övre gränsen för uppsägningsavgiften. Försäljaren eller aggregatorn har bevisbördan för den direkta ekonomiska förlusten. Enligt motiveringen till lagen kan man vid bedömningen av uppsägningsavgiftens skälighet beakta bland annat det ursprungliga avtalets längd, den återstående avtalstiden vid tidpunkten för uppsägningen, den mängd el som köpts för att uppfylla avtalet men som kunden slutligen inte förbrukar, samt de åtgärder som en rimligt aktsam leverantör skulle ha haft till sitt förfogande för att begränsa de eventuella ekonomiska förluster som den orsakas till följd av att avtalet upphör i förtid.

Försäljaren ska under avtalets giltighetstid, på begäran, ge slutförbrukaren entydig information om storleken på den fallspecifika uppsägningsavgiften innan avtalet sägs upp. Information ska ges omedelbart och kostnadsfritt. Det är inte tillåtet att genom avtal avvika från ovannämnda lagenliga krav till nackdel för slutförbrukaren.

En detaljförsäljare som erbjuder ett elleveransavtal med dynamiska priser ska ge slutförbrukare uppgifter om möjligheterna, kostnaderna och riskerna med sådana avtal samt om vilka krav avtalet ställer på mätutrustningen. Dessa uppgifter ska i överenskommen form skrivas in i avtalet eller bekräftelsen. Avtalsbekräftelse behandlas i punkt 2.4. Ingåendet av ett elleveransavtal med dynamiska priser förutsätter alltid en uttrycklig viljeyttring från slutförbrukaren.

Då en förbrukare ingår ett nätavtal (t.ex. på en webbplats eller i en applikation) och väljer ett betalningssätt som i själva verket innebär betalningsanstånd (t. ex. faktura) är förbrukaren skyldig att bestyrka sin identitet i samband med valet av betalningssätt genom att använda en stark autentisering i en identifieringstjänst. Mera information finns på Finsk Energiindustri rf:s [jäsenextra](#) -> jäsenpalvelut -> lakiasiat -> ajankohtaiset yrityslainsäädäntöhankkeet / Kuluttajansuojalain muutokset.

Vid telefonförsäljning på elförsäljarens initiativ ska elförsäljaren efter telefonsamtalet skicka offerten skriftligt till konsumenten. Om konsumenten efter telefonsamtalet inte godkänner offerten skriftligt binder avtalet inte konsumenten och inga betalningskrav får sändas till hen. Konsumenten bör

informerar om denna rätt i samband med överlämnandet av offerten. Konsumenten bör kunna spela in och reproducera informationen i offerten i oförändrad form. Offerten bör motsvara innehållet i telefonsamtalet och bör i övrigt vara sådan att konsumenten förstår sina skyldigheter vid ett godkännande. Mera information om bekräftelse i efterhand vid telefonförsäljning finns på Finsk Energiindustri rf:s [jäsenextra](#) -> jäsenpalvelut -> lakiasiat -> ajankohtaiset yrityslainsäädäntöhankkeet / Kuluttajansuojalain muutokset ([länk till sidan](#)).

Bekräftelse i efterhand vid telefonförsäljning tillämpas inte om konsumenten på eget initiativ kontaktat elförsäljaren eller om elförsäljaren kontaktat konsumenten på hans uttryckliga begäran. Den tillämpas inte heller på avtal gjorda per telefon med företagskunder.

Även i de situationer då bekräftelse i efterhand inte tillämpas, till exempel då konsumenten själv ringt försäljaren eller i avtal mellan företag, kan ingen avtalsbekräftelse skickas till kunden om denna bara har fått en offert per telefon och inget avtal uppkommit. En affär får under inga omständigheter genomföras "villkorligt" på basis av kundens passiva godkännande. Detta betyder försäljaren inte får skicka en avtalsbekräftelse i stället för den offert kunden bett om per telefon och sedan invänta kundens kommentar.

Att spela in samtalet är ett bra sätt att bevisa att ett muntligt avtal uppkommit. Samtalen ska helst spelas in i sin helhet och bevaras omsorgsfullt så länge det behövs. Kunderna ska informeras om att samtalet inspelas och för vilket ändamål inspelningen används.

Elleveransen till en konsument enligt ett avtal som ingåtts vid hem- eller distansförsäljning eller annars utanför detaljförsäljarens fasta verksamhetsställe ska påbörjas inom 90 dagar från det att avtalet ingicks. Om elleveransen inte, till exempel på grund av konsumentens gällande tidsbundna avtal, kan påbörjas senast 90 dagar från det att avtalet ingicks förfaller avtalet. Försäljaren ska omedelbart informera konsumenten om att avtalet har förfallit. Försäljaren får inte debitera avgifter enligt avtalet för tiden innan elleveransen enligt avtalet har påbörjats. Sådana avgifter kan till exempel vara grundavgifter enligt avtalet, vilka ska anses vara obefogade för ett förfallet avtal. Denna begränsning gäller inte om konsumenten på eget initiativ har kontaktat försäljaren eller om försäljaren har kontaktat konsumenten på dennes uttryckliga begäran.

Även om en underleverantörs tjänster anlitas i försäljningsarbetet har den elförsäljare som beställt tjänsten det slutliga ansvaret. Uppdragsgivaren ansvarar för att god elförsäljnings- och elmarknadsföringssed tillämpas. På grund av elmarknadens speciella natur måste speciell uppmärksamhet fästas vid att försäljningspersonalen introduceras i sitt arbete då en underleverantör anlitas.

## **2.2. Avtal mellan kunden och försäljaren eller nätinnehavaren**

Mellan en kund och en elförsäljare kan det finnas två slags avtal, antingen elförsäljningsavtal eller elleveransavtal. Dessutom ska eldriftsstället ha ett giltigt elnätavtal, som kan ingå i avtalet med elförsäljaren.

Ett elförsäljningsavtal är ett avtal mellan försäljaren och elförbrukaren och omfattar den elenergi som förbrukaren behöver. Då ska eldriftsstället ha ett separat elnätavtal, vilket är ett avtal mellan distributionsnätinnehavaren och elförbrukaren om den nättjänst som förbrukaren behöver.

Ett elleveransavtal är å andra sidan ett avtal mellan försäljaren och elförbrukaren om en tjänstehelhet som består av dels detaljförsäljning av elenergi till elförbrukaren och dels den elnätstjänst som krävs för eldistributionen. Detta innebär att ett separat nätavtal mellan nätinnehavaren och kunden inte ingås<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Obs! Tekniskt sett är försäljnings- och nätavtalen dock separata i datahubben i samband med elleveransavtal.

Ett elleveransavtal förutsätter alltid ett avtal mellan elförsäljaren och nätinnehavaren i fråga om leverans av nättjänst via försäljaren.

Ett elförsäljnings- eller elleveransavtal ingås antingen tills vidare eller för viss tid. Med en konsumentkund kan ett tidsbundet avtal som är bindande för konsumenten ingås för högst två år. Om ett avtal ingås för längre tid, övergår avtalet efter två år till ett avtal som kunden kan säga upp med två veckors uppsägningstid.

Utanför leveransskyldigheten kan det också ingås ett sådant tidsbundet försäljningsavtal som fortsätter att gälla under en ny avtalsperiod, om inte avtalsparten meddelar att hen vill frigöra sig från avtalet. Försäljaren ska sända konsumenten ett meddelande om att en ny avtalsperiod börjar minst en månad före den tidpunkt då konsumenten senast kan frigöra sig från avtalet för en ny avtalsperiod. En konsuments rätt att säga upp ett tidsbundet försäljningsavtal med två veckors uppsägningstid, som nämns i föregående stycke, börjar när två år gått efter att den första avtalsperioden enligt samma avtal började. Enligt elförsäljningsvillkoren krävs konsumentens uttryckliga samtycke att ingå ett nytt tidsbundet avtal då ett tidsbundet avtal som ingåtts för två år eller längre tid går ut.

Elförsäljnings- och leveransavtal kan ingås skriftligen, muntligen eller elektroniskt. Avtalet måste ingås skriftligen, om någondera avtalsparten (försäljaren eller kunden) yrkar på det. Ett muntligt avtal är dock precis lika giltigt som ett skriftligt avtal. Ett undantag utgör ett avtal som ingåtts per telefon på försäljarens initiativ (se närmare punkt 2.1).

Ingående av ett elförsäljnings-, leverans- och nätavtal förutsätter att eldriftsstället i fråga har ett giltigt anslutningsavtal. Inledande av elförsäljning förutsätter också att eldriftsstället har ett giltigt nätavtal, som ingåtts av samma användare, och att kunden har uppfyllt sina skyldigheter enligt anslutningsavtalet och nätavtalet.

Efter ibruktagandet av datahubben görs nya nätverks- och försäljningsavtal för ett driftsställe alltid med samma avtalsparter. Då en kund gör ett nytt försäljningsavtal för ett driftsställe förutsätts att nättjänstavtalet för driftsplatsen också övergår i kundens namn, om det tidigare nättjänstavtalet inte varit i samma kunds eller kunders namn. Vid ingåendet av ett nytt försäljningsavtal bör elförsäljaren tydligt berätta för kunden att om nättjänstavtalet inte är i kundens namn kommer elförsäljaren att företräda kunden och meddela nätinnehavaren om att det för ifrågavarande driftsplats också görs ett nättjänstavtal i kundens namn. Det åligger försäljaren att se till att ha kundens fullmakt för att ingå ett nättjänstavtal för kunden.

En distributionsnätinnehavare kan inte vägra att ingå ett nätavtal med motiveringen att kunden inte har betalat nätinnehavarens samtliga fordringar eller en begärd säkerhet som hänförs sig till eldriftsstället i fråga. I vissa fall kan nätinnehavaren dock vägra att påbörja leveransen (tillkoppla strömmen) till eldriftsstället innan distributionsnätets fordringar eller säkerhet har betalats. En sådan situation uppkommer om leveransen till eldriftsstället, vid byte av leverantör eller avtal, är avbruten på grund av fordringar, enligt nätavtalet, om kunden inte betalar den begärda säkerheten vid flytt, eller om anslutningen inte kan överföras på grund av fordringar som belastar anslutningen (beskrivs närmare i punkt 3.2.6).

### **2.3. Behandlingen av personbeteckning**

Personbeteckning används på elmarknaden för entydig identifiering av en konsumentkund. Den behövs till exempel för att åtskilja personer med samma namn från varandra. Vid rättslig indrivning är personbeteckningen absolut nödvändig. Vid försäljning av såväl elenergi som nättjänster är det fråga om kredithandel. Vid kredithandel är det skäl för den kreditgivande parten att begära personbeteckning vid ingående av avtal.

Enligt elmarknadslagen får försäljaren och distributionsnätinnehavaren behandla personbeteckningen för entydig identifiering av sina konsumentkunder. Lagen förutsätter uttryckligen att inte bara namn och

kontaktuppgifter utan även personbeteckning begärs av kunden vid ingåendet av ett nät- och elförsäljningsavtal.

I datahubben är personbeteckningar obligatoriska uppgifter för unik identifiering av konsumentkunder när ett nytt avtal meddelas till datahubben. Om en kund saknar finsk personbeteckning ska man be kunden uppge sin födelsetid.

Personbeteckningen får inte utlämnas utan grund. Vid informationsutbytet i samband med detaljhandelsmarknaden för el har försäljaren lagstadgad rätt att via datahubben ge nätinnehavaren kundens personbeteckning när hen med fullmakt från kunden ingår ett avtal för denna. Med hänsyn till personens dataskydd måste man se till att personbeteckningen inte kommer i händerna på obehöriga.

I dataskyddsförordningen har den personuppgiftsansvarige ålagts en omfattande skyldighet att informera om hur de registrerades personuppgifter behandlas. Dataskyddsförordningen tar inte ställning till i vilken form de registrerade ska informeras. Det rekommenderade sättet att uppfylla informationsskyldigheten är att upprätta en skriftlig dataskyddsbeskrivning som de registrerade kan läsa. I dataskyddsbeskrivningen ska också anges vilka rättigheter de registrerade har och hur de kan utöva dem. Energibolaget kan också självt besluta på vilket sätt det lämnar ut uppgifter till de registrerade enligt informationsskyldigheten. För att fullgöra informationsskyldigheten ska den personuppgiftsansvarige berätta att kundens personuppgifter lämnas ut till datahubben inom de ramar som elmarknadslagstiftningen och övrig lagstiftning tillåter och förutsätter. Anvisningar om behandlingen av personuppgifter finns i Finsk Energiindustri rf:s [jäsenextra](#) -> jäsenpalvelut -> lakiasiat -> Ohjeet / tietosuojat ja tietoturva.

## 2.4. Avtalsbekräftelse

Om ett elnät-, elförsäljnings- eller elleveransavtal inte har ingåtts skriftligen, ska nätinnehavaren eller försäljaren skicka kunden information om det ingångna avtalet och om priser och övriga villkor som tillämpas på det (bekräftelsemeddelande/avtalsbekräftelse). Till en förbrukare som inte är konsument ska avtalsbekräftelsen skickas utan dröjsmål men senast inom två veckor från den tidpunkt då avtalet ingicks. Avtalsbekräftelse ska skickas av alla distansförsäljningsavtal, också av de avtal som konsumenten ingått per telefon, fastän konsumenten skriftligt godkänt offerten (se närmare punkt 2.1). Skriftligt bekräftelseförfarande eliminerar inte försäljarens förpliktelse att skicka avtalsbekräftelse till kunden.

Avtalsbekräftelsen skickas antingen till eldriftsställets adress, någon annan adress som användaren angett eller en annan överenskommen kommunikationskanal. Den adress som användaren angett kan, förutom postadressen, även vara exempelvis en e-postadress eller annan motsvarande individuell adress som användaren angett. Vid användning av elektroniska tjänstekanaler ska användaren få information om att ett meddelande finns tillgängligt i den elektroniska tjänsten samt om meddelandets centrala innehåll på ett på förhand överenskommet sätt, till exempel per e-post eller textmeddelande. Vid överenskommelse om kommunikationsmetod är det viktigt att notera att enligt avtalsvillkoren ska konsumenten informeras om rätten till papperskommunikation före ingående av köpeavtalet på ett tydligt och begripligt sätt. Nätinnehavaren ska informera konsumenten på avtalsbekräftelsen om denna rätt. Konsumenten har alltid rätt att få meddelandena enligt avtalsvillkoren skickade kostnadsfritt på papper. Närmare instruktioner om elektroniskt kommunikationssätt finns i Finsk Energiindustri rf:s [medlemsextra](#) -> medlemstjänster -> juridiska frågor -> Anvisningar / avtal.

I elmarknadslagets 86 § stipuleras om upplysningar som ska lämnas innan avtal ingås. Dessa upplysningar ska i överenskommen form skrivas in i avtalet eller bekräftelsen. I avtalet med slutförbrukaren eller i den bekräftelse som sänds till slutförbrukaren ska dessutom synligt ingå ett kortfattat och enkelt formulerat sammandrag av de viktigaste avtalsvillkoren. Ett sådant centralt villkor som ska ingå i sammanfattningen är information om det överenskomna kommunikationssättet med konsumenten (elektroniskt eller i pappersform).

## Rekommendation från Finsk energiindustri och konsumentombudsmannen om centrala avtalsvillkor

### Försäljning och leverans av el

- Tidpunkt för avtalets och leveransens början
- Upplysning om konsumentens 14 dagars ångerrätt, om detta är tillämpligt på avtalet
- Produktens namn och pris eller grunderna för prissättningen
  - Förtydligande om priset är fast, rörligt eller dynamiskt
  - Vid behov information om överenskommen offert eller rabatt
- Företagets e-postadress och kontaktuppgifter till kundservice
- Avtalstiden och villkor för uppsägning, inkl. eventuell uppsägningsavgift
  - Det ska nämnas om det har överenskommit om avvikelse från SME punkt 10.2.4 om rätt att säga upp ett tidsbegränsat avtal på grund av användarens flytt
- Villkor för fakturering, bl.a. faktureringsfrekvens, faktureringsadress/-sätt
- Överenskommen meddelandekanal för ändringar av pris- eller avtalsvillkor
  - Om kommunikationssättet är elektroniskt ska kommunikationssättet anges, exempelvis angiven e-postadress eller företagets onlinetjänst, samt ett omnämnande om att kommunikationssättet kan ändras till pappersformat utan kostnad skilt på begäran
  - Vid användning av elektronisk kommunikationstjänst ska dessutom information anges om hur användaren får meddelande om att ett meddelande finns i den elektroniska kommunikationstjänsten.
- Uppgifter om överenskomna tilläggstjänster om sådana har avtalats (åtminstone namn, pris och villkor för löptid/uppsägning)

### Nättjänst

- Avtalets och distributionens starttidpunkt
- Produktens namn och pris eller prisbestämningsgrunder
  - Om nödvändigt, information om överenskommet erbjudande eller rabatt
- Företagets e-postadress och kontaktuppgifter för konsumenternas telefonservice
- Avtalets varaktighet (exempelvis i kraft tills vidare) och villkor för uppsägning
- Faktureringsvillkor, inklusive faktureringsfrekvens, faktureringsadress/-sätt
- Överenskommen anmälningskanal för pris- eller avtalsvillkorsändringar
  - Om kommunikationssättet är elektroniskt, anges kommunikationssättet, exempelvis känd e-postadress eller företagets online-kanal, samt ett omnämnande om att kommunikationssättet kan ändras till pappersformat utan kostnad skilt på begäran
  - Om en elektronisk kommunikationstjänst används ange dessutom hur användaren får information om meddelandets existens i den elektroniska kommunikationstjänsten.

Om ett avtal har ingåtts med en konsument vid hemförsäljning eller distansförsäljning enligt 6 kap. i konsumentskyddslagen, ska avtalsbekräftelsen uppfylla kraven på bekräftelse enligt 13 § i nämnda kapitel. Avtalsbekräftelsen ska lämnas till konsumenten inom rimlig tid men senast innan tjänsten börjar utföras. Avtalsbekräftelsen ska ges i varaktig form och ska innehålla alla uppgifter som nämns i 6 kap. 9 § i konsumentskyddslagen samt en ångerblankett och en ångeranvisning, om inte näringsidkaren redan tidigare har tillställt konsumenten dessa i varaktig form. Med varaktig form avses lämnande av information personligen antingen skriftligt eller elektroniskt så att mottagaren kan bevara och återge informationen i oförändrad form.

Om ingen bekräftelse skickas är avtalet inte bindande för kunden.

Avtalsbekräftelsen ska skickas inom de tidsfrister som beskrivs ovan, även om försäljaren inte har kännedom om det slutliga startdatumet för leveransen. I ett sådant fall kan inget bindande startdatum

för leveransen anges i avtalsbekräftelsen till kunden. När startdatum för leveransen senare fastställs och om det avviker från datumet i avtalsbekräftelsen, bekräftas detta slutliga startdatum för leveransen genom ett separat meddelande.

Enligt konsumentskyddslagen ska bekräftelsen ges konsumenten innan leveransen påbörjas. I princip skulle det här betyda att leveransen vid snabba flyttningar inte skulle kunna påbörjas förrän bekräftelsen har getts. I praktiken skulle kunden ändå knappast kunna åberopa att avtalet är ogiltigt, om hen själv har begärt snabbflyttning. Avtalsbekräftelsen kan skickas även elektroniskt. Då anses bekräftelsen ha kommit fram samtidigt som den har skickats. En skriftlig bekräftelse skickad per post anses ha kommit fram 7 dagar efter den dag den skickades, om inte något annat kan visas.

## 2.5. Begäran om säkerhet

Situationer där det är möjligt att begära säkerhet eller förskottsbetalning beskrivs i branschens allmänna [avtalsvillkor](#). Att kunduppgifterna (bl.a. kredituppgifter) kontrolleras och att det eventuellt kommer att begäras säkerhet ska alltid nämnas antingen i offerten eller vid ingåendet av avtalet, för att säkerhet senare ska kunna begäras. Säkerhet eller förskottsbetalning kan enklast begäras när avtalet ingås. I vissa situationer går det inte att kontrollera kredituppgifterna när avtalet ingås, till exempel under ett telefonsamtal, men även då ska kunden informeras om att behovet av säkerhet kontrolleras.

När det uppstår ett behov av att begära säkerhet är det nödvändigt att kontakta kunden. Kunden har då rätt att avstå från att ingå ett nytt avtal, eftersom hen åläggs en ny skyldighet jämfört med den tidigare avtalsdiskussionen.

Det rekommenderas att begära om en skriftlig säkerhet (t.ex. faktura eller varning om fränkoppling).

## 2.6. Ingående av ett nytt nätavtal vid försäljarbyte

Om en kund tidigare har haft ett elleveransavtal ska hen också ingå ett nytt nätavtal när hen ingår ett nytt försäljningsavtal. I praktiken ingås avtalet samtidigt som kunden ingår det första separata försäljningsavtalet. Vid försäljarbyte säger den nya försäljaren upp det nuvarande avtalet med fullmakt av kunden och ingår ett nätavtal med nätinnehavaren på kundens vägnar. När den nya försäljaren meddelar om ett nytt försäljningsavtal via datahubben, får nätinnehavaren ett dokument som bevis på att ett nytt försäljningsavtal och ett nytt nätavtal uppkommit.

OBS! Observera att det i datahubben av tekniska skäl skapas ett separat nätavtal också när det är fråga om leveransavtal. Detta nätavtal ska alltså bekräftas i datahubben också när kunden ingår ett nytt elleveransavtal. Till en kund som ingått ett elleveransavtal ska det dock inte skickas en bekräftelse på nätavtalet, utan endast en bekräftelse på försäljarens elleveransavtal.

Enligt avtalsvillkoren kan avtalsbekräftelsen skickas till eldriftsställets adress, till någon annan adress som användaren angett eller till någon annan överenskommen kommunikationskanal (se närmare punkt 2.4). I datahubbens kunduppgifter anges den postadress som kunden har uppgett som sin egen kontaktadress<sup>2</sup>. Distributionsnätinnehavaren skickar bekräftelsen på ett nytt nätavtal till kundens postadress, om inte nätinnehavaren använder elektroniska kommunikationskanaler (se mer information i avsnitt 2.4).

---

<sup>2</sup> För stora företagskunder kan det vara utmanande att upprätthålla kontaktuppgifter i datahubben då adressen till stora, på många orter verksamma företagskunder som upprätthålls som kunduppgift typiskt är företagets officiella adress (t.ex. huvudkontorets), medan faktureringsadressen är en postadress för flera verksamhetsställen som också behöver avtalsbekräftelser. Försäljarna och nätinnehavarna måste fästa speciell uppmärksamhet vid upprätthållandet av dessa uppgifter i datahubben.

När ett nytt nätavtal ingås ska nätinnehavaren se till att kunderna behandlas jämlikt. Det betyder att nätinnehavaren ska ingå avtal med kunden enligt en prissättning som motsvarar den elleveransprodukt kunden tidigare använde, även när avtalet ska ingås separat och förutsätter att det gamla leveransavtalet sägs upp. Kunden kan givetvis byta nätprodukt senare.

När det gäller nättjänstprodukter och leveransavtal som ska avvecklas bör nätinnehavaren ha en plan för hur och när man de facto slutar tillämpa de produkter som ska avvecklas. Om ingen sådan plan finns, får nätinnehavaren inte i samband med försäljarbyte vägra ge kunden fortsatt tillgång till den nättjänstprodukt som hen redan haft och som ska avvecklas eller som motsvarar det leveransavtal som ska avvecklas.

Enligt de allmänna avtalsvillkoren har försäljaren och nätinnehavaren rätt att ändra avtalsvillkoren och -priserna om särskild orsak därtill föreligger t.ex. på grund av att föråldrade avtals- eller prissättningsarrangemang förnyas. Vid formuleringen av denna punkt i villkoren var det uttryckliga syftet att se till att det enligt avtalsvillkoren är möjligt att upphöra med en produkt som ska avvecklas.

Om en kund redan hade ett nätavtal innan det nya försäljningsavtalet ingicks, fortsätter det gamla avtalet oberoende av det nya försäljningsavtalet. Distributionsnätinnehavaren får information om den nya försäljaren för eldriftsstället via datahubben.

## 2.7. Ändringar av skatteklass

Kunden ska meddela nätinnehavaren om el som hör till någon annan skatteklass än skatteklass I levereras till eldriftsstället. Det rekommenderas att nätinnehavaren ber kunden lämna en skriftlig försäkran om att hen hör till skatteklass II eller 0. Nätinnehavaren kommer också överens med kunden om de eventuella mätarrangemang som behövs.

Om kunden när avtalet ingås meddelar försäljaren att elen ska levereras i enlighet med någon annan än skatteklass I, eller ber försäljaren ändra skatteklassen medan avtalet är i kraft, ska försäljaren antingen

- a) hänvisa kunden att kontakta nätinnehavaren för att komma överens om leverans enligt någon annan skatteklass än skatteklass I, eller
- b) på kundens begäran förmedla informationen till nätinnehavaren via datahubben genom begäran om uppdatering av uppgifter om eldriftsstället eller meddelande om ett nytt avtal. När försäljaren går till väga på detta sätt ska hen meddela kunden att det krävs åtgärder från nätinnehavarens sida vid leverans av el enligt någon annan än skatteklass I eller vid ändring av skatteklassen, och att nätinnehavaren kommer att kontakta kunden t.ex. för att be om en skriftlig försäkran. Nätinnehavaren är den enda aktör som kan göra den egentliga uppdateringen av uppgiften om skatteklass i datahubben.

## 2.8. Motbud

På en konkurrensutsatt marknad är det inte förbjudet att försäljarna ger kunderna motbud. I samband med motbud är det väsentligt att säkerställa att man inte bryter mot sekretess- och konfidentialitetsskyldigheterna enligt elmarknadslagen.

Det är väsentligt att konfidentiella uppgifter endast behandlas av de aktörer vars lagstadgade uppgift det är. Av kostnadseffektivitetsskäl har många aktörer en gemensam kundtjänst. På grund av gemensamma datasystem och gemensam kundtjänst finns det en möjlighet att leveransskyldiga elförsäljare kan komma åt information som tillhör nätinnehavaren. Enligt lagen är det straffbart för nätinnehavarens ansvarspersoner att lämna ut konfidentiella uppgifter för användning vid försäljningsarbete. Observeras bör att inte heller försäljaren får använda sådana konfidentiella uppgifter till sin egen fördel eller för att skada någon annan försäljare. Exempel på sådana uppgifter som avses i lagparagrafen är att den tidigare försäljaren via nätinnehavaren får veta med vilken ny försäljare kunden har ingått avtal.

I samband med lämnande av motbud har det förekommit situationer där kunden inte har känt till att hen är på väg att byta försäljare och inte heller känner till vem hens nya försäljare är. I en sådan situation kan försäljaren be kunden kontrollera uppgifterna om den nya försäljaren via datahubbens portal, som kunden kommer in på via Fingrids hemsidor med identifieringstjänsten Suomi.fi.

Med hänsyn till konfidentialiteten blir situationen problematisk i bolag där nätet och försäljningen har gemensam kundtjänst. För att uppfylla konfidentialitetsskyldigheterna ska den gamla försäljaren i en sådan situation uppmana kunden att ta reda på den nya försäljaren via nätinnehavaren. På basis av det ovan beskrivna skulle en kundrådgivare emellertid på kundens begäran i rollen som nätinnehavare kunna ta reda på den nya försäljarens namn. Så kan man gå till väga endast i situationer där kunden inte känner till vem hens nya försäljare är och om utredningen av ärendet inte annars fortskrider eller om utredningen medför oskäligt besvär för kunden. För att läsa informationen krävs fullmakt från kunden. I en servicesituation kan man bl.a. nämna att den här informationen inte finns i försäljningsavtalet, men att man om kunden så önskar kan kontrollera saken i nätavtalet. För att undvika senare oklarheter är det bra att spela in samtalen till denna del.

## 2.9. Avtalslöst läge

Om det för ett eldriftsställe inte finns ett giltigt försäljnings- eller elleveransavtal med någon elförsäljare, kallas detta för ett avtalslöst läge. Om ett avtalslöst läge uppstår av orsak som inte beror på försäljaren, ska nätinnehavaren avbryta elleveransen till eldriftsstället i fråga<sup>3</sup>. Nätinnehavaren ska se till att förfarandena är desamma oavsett vem som är elförsäljare. Som god kundservice kan nätinnehavaren i mån av möjlighet kontakta kunden eller anslutningens innehavare före fränkopplingen och förklara varför fränkopplingen görs.

Utan ändring av lagstiftningen kan man inte bestämma att en elförsäljare automatiskt ska vara försäljare i ett avtalslöst läge. Detta beror på att det krävs ett avtal för att ett försäljningsavtalsförhållande ska uppkomma. Utan lagstiftning som kräver det kan man inte tvinga en kund att ingå en kundrelation med något bolag eller ens anta att kunden vill det. Interna rekommendationer inom branschen kan inte tvinga kunderna att agera på ett visst sätt, även om principen om en automatisk elförsäljare skulle anses vara förenlig med kundens intresse.

Om ett objekt befinner sig i avtalslöst läge ska nätinnehavaren utföra tillkopplingen lika snabbt och med samma villkor och avgifter oavsett via vilken elförsäljare elförsäljnings- och nätavtalet ingås. Om det är fråga om kundens första avtal för ett visst objekt bör avtalet likaså kunna fås i kraft lika snabbt och med samma villkor oavsett vem som är elförsäljare.

Att det finns en leveransskyldig försäljare i en nätinnehavares område betyder alltså inte att denna automatiskt skulle sälja el till de kunder som inte har ett giltigt avtal. Försäljarens leveransskyldighet gäller endast en situation där kunden uttryckligen vill ingå avtal med en leveransskyldig försäljare.

---

<sup>3</sup> Se även textboxen nedan.

OBS! Enligt 102 § i elmarknadslagen får distributionsnätsinnehavaren inte avbryta eldistributionen av ett skäl som beror på detaljförsäljaren innan distributionsnätsinnehavaren har meddelat slutförbrukaren att eldistributionen kommer att avbrytas samt orsaken till detta.

Distributionsnätsinnehavaren ska sörja för att el levereras till en konsument som är ansluten till distributionsnätet under minst tre veckor efter att detaljförsäljarens leverans har upphört och meddelandet har sänts. Om konsumenten inte inom denna tid har ingått ett nytt elförsäljningsavtal, ska distributionsnätsinnehavaren sörja för leveransen tills Energimyndigheten genom ett beslut har överfört ansvaret för slutförbrukarens elleverans till en leveransskyldig detaljförsäljare.

Slutförbrukaren ska ersätta distributionsnätsinnehavaren för de skäligen kostnader som orsakats av elleveransen. Om konsumenten och distributionsnätsinnehavaren inte kommer överens om ersättningen, bestämmer Energimyndigheten ersättningens storlek.

Enligt Energimyndighetens tolkning ska 102 § i elmarknadslagen tillämpas på situationer där slutförbrukarens elleverans upphör av skäl som beror på detaljförsäljaren. Ifrågavarande bestämmelse ska således tillämpas, förutom då försäljare går i konkurs eller annars upphör med sin verksamhet, också i enskilda fall då försäljaren på eget initiativ häver avtalet i enlighet med avtalsvillkoren. Förfarandet som avses i 102 § i elmarknadslagen berör däremot inte de enskilda situationer som avses i 103 §, i vilka elleveransen avbryts av skäl som beror på slutförbrukaren (t.ex. har försäljaren sagt upp avtalet då slutförbrukaren i väsentlig grad har försummat att betala avgifterna eller annars väsentligt har brutit mot sina avtalsförpliktelser).

För att nätinnehavaren ska kunna veta vilka individuella avtalsuppsägningar 102 § i elmarknadslagen avser, bör försäljaren meddela nätinnehavaren att leveransen avslutas av skäl som beror på försäljaren, med den orsakskod för händelsen som i dessa uppsägningssituationer ska anmälas till datahubben. Distributionsnätsinnehavaren sörjer för att försäljarens meddelande om att avtalet upphör inte leder till en normal fränkopplingsprocess. En noggrannare processbeskrivning om genomförandet av informationsutbytet mellan aktörerna finns som bilaga 2 till denna riktlinje.

## 3. AVTALSPROCESSER PÅ DETALJHANDELSMARKNADEN

---

### 3.1. Byte av elförsäljare

Inledande och avslutande av försäljning ska alltid grunda sig på det förfarande som beskrivs i datahubbens anvisningarna.

#### 3.1.1. Utredning av ett eldriftsställes nummer

När ett avtal ingås behöver försäljaren numret på kundens eldriftsställe. Som eldriftsställes nummer används GSRN-koder som skapas och upprätthålls av nätinnehavaren. Försäljaren får eldriftsställes nummer från datahubben (DH-131). Distributionsnätinnehavarna ska meddela numren på sina eldriftsställen till datahubben och hålla dem uppdaterade där.

I de enstaka undantagsfall där informationen är svår att hitta<sup>4</sup> i datahubben (t.ex. objekt som inte kan identifieras entydigt med den information som finns i datahubben) ska man se till att distributionsnätinnehavaren för detta ändamål och för annan brådskande kommunikation har en e-postlåda som säkert läses regelbundet (se punkt 1.3 i anvisningen). Då kan försäljaren fråga efter eldriftsställets nummer på basis av kundens namn, adress och annan tillgänglig information. Distributionsnätinnehavaren ska besvara förfrågan om eldriftsställets nummer utan dröjsmål, dock senast följande vardag.

Aktörerna bör allmänt använda eldriftsställets nummer i all sin kommunikation. Eldriftsställets nummer ska också alltid finnas på förbrukarens faktura.

#### 3.1.2. Försäljarens meddelande om ett nytt avtal

Efter att ha ingått ett nytt elförsäljningsavtal med en kund meddelar den nya försäljaren<sup>5</sup> om detta till datahubben (DH-311). Meddelandet ska göras tidigast 90 dygn och senast 14 dygn före den föreslagna starttidpunkten för leveransen. Om det behövs ändringar i mätningen av förbrukarens objekt ska meddelandet göras senast 21 dagar innan avtalet börjar. Avtalen är alltid i kraft fulla dygn.

Exempel: Om uppsägningstiden för ett avtal är 14 dagar och avtalet sägs upp 1 april så upphör det efter 14 dagar, det vill säga 15 april. Den första dag då avtalet inte är i kraft är alltså 16 april, och det nya

---

<sup>4</sup> Det går att söka ett eldriftsställes nummer även med andra sökvillkor än adressen eller en del av adressen. Försäljaren kan be kunden ta reda på mätarnumret, om kunden har tillträde till mätaren. Som sökvillkor kan man förutom mätarnummer även använda eldriftsställets typ (förbrukning, produktion), undertyp (normal, fastighetseldriftsställe, en produktionsenhets egen förbrukning) eller ett parallellt eldriftsställes nummer. Om man trots den tillgängliga informationen och sökvillkoren inte hittar eldriftsstället, lönar det sig att utvidga adressökningen t.ex. till enbart gatunamnet och postnumret eller postorten.

<sup>5</sup> Den nya försäljaren kan också vara eldriftsställets nuvarande försäljare med vilken kunden ingår ett nytt avtal. Det nya avtalsnumret samt uppgifter om avtalets giltighet och övriga uppgifter ska uppdateras i datahubben. I detta fall är det dock inte nödvändigt att iaktta minimikravet på 14 dygn, utan avtalet kan meddelas för den innevarande dagen.

avtalet kan börja från och med den dagen. I exempelfallet ska den nya försäljarens meddelande alltså göras i datahubben senast 1 april.

Obs! I datahubben anges alla tidsstämplar i UTC-tid. När tidpunkten meddelas till datahubben är sluttidpunkten den tidpunkt då avtalet inte längre är i kraft. Som avslutningsdatum för exempelvis ett tidsbundet avtal anges den första tidpunkt då avtalet inte längre är i kraft. Om man alltså kommer överens med kunden om att avtalet upphör 10 mars, ska man som slutdatum till datahubben meddela 11 mars kl. 00:00 (officiell finsk tid), och den sista dag avtalet är i kraft är då 10 mars, så som överenskommet.

I UTC-tid är den ovanstående sluttidpunkten för avtalet 10 mars kl. 22.00.

Observera också att vid datahub-händelser anges tidsstämplarna med klockslag, men i användargränssnittet med datum. Den ovan beskrivna sluttidpunkten exemplifieras nedan:

- I datahub-händelsen: 10.3 kl. 22.00 (UTC)
- I användargränssnittet: 11.3

Om det inte finns något hinder för att inleda ett nytt avtal, godkänner datahubben försäljarens meddelanden och drar på basis av de kunduppgifter för eldriftsstället som finns i datahubbens slutsatser om orsaken till att avtalet uppkommit. Denna orsak returneras till försäljaren i kvittensen på meddelandet.

Försäljaren ska utan dröjsmål kontrollera om informationen om avtalsförhållandet i kvittensmeddelandet motsvarar vad som överenskommit med kunden. Försäljaren ska så fort som möjligt utreda och korrigera eventuella oklarheter gällande ingåendet av avtal och påbörjandet av en öppen leverans. Genom den här kontrollen ska försäljaren utesluta risken för att ett avtal håller på att ingås för fel eldriftsställe eller att ett tidsbundet försäljningsavtal håller på att avslutas felaktigt, vilket för kunden kan innebära en avtalad påföljd<sup>6</sup>. Försäljaren kan utföra kontrollen t.ex. genom att jämföra orsaken till ingåendet av avtalet med den orsak som datahubben returnerat. Det finns skäl att misstänka fel, om det nya avtalet har ingåtts som byte av elförsäljare och datahubben returnerar informationen med flyttning som orsak. Leveranser som påbörjats för fel eldriftsställe medför en hel del extra arbete. Det åligger försäljaren att säkerställa att avtalen ingås för rätt eldriftsställe. En noggrann kontroll är speciellt viktig i situationer där till datahubben anmäls ett avtal som har ingåtts med kunden långt före anmälningsdatumet.<sup>7</sup> Om datahub-händelsens orsakskod inte motsvarar de uppgifter försäljaren har ska hen granska kundens adress- och andra uppgifter. Försäljarens meddelande om ett nytt avtal kan ha uppdaterat kunduppgifterna. Om försäljaren annullerar sitt avtal på grund av den returnerade avvikande orsaksinformationen korrigerar inte hävningen av avtalet de felaktiga kunduppgifterna. Kunduppgifterna bör korrigeras innan avtalet hävs. Mera information finns i datahub-anvisningarna.

Om den nuvarande försäljaren har ett giltigt tidsbundet försäljningsavtal för eldriftsstället i fråga eller om försäljningsavtalet inte går att säga upp vid den föreslagna tidpunkten av andra skäl som finns i avtalsvillkoren (t.ex. avvikande uppsägningsvillkor), meddelar datahubben till försäljaren att ett försäljarbyte inte är möjligt vid den föreslagna tidpunkten. Dessutom får försäljaren meddelande om vilket datum det tidsbundna avtalet upphör, om datumet ligger inom 90 dagar räknat från den tidpunkt

<sup>6</sup>En utflyttningshändelse kan användas fel vad gäller tidsbundna avtal, då kunden avslutar ett befintligt tidsbundet avtal på grund av flyttning och gör ett nytt avtal med en annan försäljare för samma driftsställe som inflyttning. I dessa situationer returnerar datahubben en kvittering med orsakskod "flyttning", även om det i själva verket är fråga om byte av försäljare.

<sup>7</sup>Ett vanligt exempel där fel kan inträffa är en situation där man ingår avtal med en kund och avtalet ska börja efter en längre tid än 90 dagar, och avtalet meddelas sedan senare till datahubben inom tidsfristerna (tidigast 90 dygn i förväg). [OBS! Leverans enligt avtal med en konsumentkund kan påbörjas mer än på dagar efter att avtalet ingåtts endast om avtalet har ingåtts på kundens eget initiativ.] I de här situationerna kan det hända att kunden redan har flyttat ut från eldriftsstället utan att komma ihåg att meddela försäljaren om det. Då är försäljarens meddelande till datahubben felaktigt och det är ytterst viktigt att kontrollera orsakskoden för att utesluta fel.

då informationen hämtades, eller om det första möjliga startdatumet för ett nytt avtal, när det handlar om avtal med avvikande uppsägningsvillkor.

Om ett hinder för försäljarbyte som konsumenten gjort konstateras förfaller det ingångna avtalet. Försäljaren ska utan dröjsmål informera konsumenten om att avtalet har förfallit.

### ***Samtidiga meddelanden om försäljarbyte från olika elförsäljare***

I en situation där samma kund samtidigt ingår flera tidsbundna försäljningsavtal för samma eldriftsställe följs det avtal som först har meddelats till datahubben. Om en kund i en sådan situation anser att hen inte har ingått det avtal som först har meddelats till datahubben, följs det avtal som kunden anser sig ha ingått. Oklara situationer av det här slaget ska lösas mellan kunden och vederbörande elförsäljare, och vid informationsutbytet ska datahubbens anvisningarna följas. Dessutom bör kunden i dessa situationer vara medveten om att hen kan bli skyldig att betala uppsägningsavgift för avtalet eller skadestånd till den första försäljaren.

### ***Försäljarbyte inom mindre än 14 dygn för undvikande av frånkoppling***

Ibland uppstår situationer där en kunds avtal är på väg att löpa ut (försäljaren har redan meddelat om att det upphör) och den nya försäljaren behöver få ett nytt avtal i kraft inom mindre än 14 dygn för att undvika att kunden frånkopplas i onödig. Det här har gjorts möjligt i datahub-processerna. Om ett objekt finns i datahubben utan försäljare, kan den nya försäljaren meddela ett nytt avtal till datahubben för den innevarande dagen. Om ett objekt håller på att bli utan försäljare, kan den nya försäljaren meddela ett nytt avtal till datahubben för den första dag då försäljare saknas.

### **3.1.3. Nätinnehavarens bekräftelse av ett nytt nätavtal**

Distributionsnätinnehavaren ska vid behov bekräfta ett nytt nätavtal i datahubben inom två vardagar efter att ett nytt försäljningsavtal meddelats (DH-312). Utifrån informationen i försäljarens meddelande och det aktuella kund- och avtalsläget för eldriftsstället drar datahubben slutsats om huruvida ett nytt nätavtal behövs.

När det är fråga om inflyttning ska ett nytt elavtal alltid göras i datahubben. Ett nytt nätavtal görs i datahubben även om den nya försäljaren och kunden har ingått ett elleveransavtal. Försäljaren ska därför alltid meddela till datahubben om det är fråga om ett elleveransavtal, så att distributionsnätinnehavaren vet att hen inte ska skicka en avtalsbekräftelse på nätavtalet till kunden när hen tar emot informationen om det nya avtalet från datahubben.

När det är fråga om försäljarbyte eller avtalsbyte behövs det ett nytt nätavtal i situationer där det giltiga nätavtalet för eldriftsstället är i en annan kunds namn än det kommande försäljningsavtalet.

I datahubben ska nätavtal alltid bekräftas när ett elleveransavtal ersätts med separata försäljnings- och nätavtal och vice versa.

Efter införandet av datahubben ingås nät- och försäljningsavtalen för ett eldriftsställe alltid med samma avtalsparter.

## **3.2. När en kund flyttar**

Kunden kan sköta avtalsåtgärderna i samband med en flyttning med en och samma part. En kunds flyttning sköts som serviceåtgärd i första hand av den elförsäljare som kunden valt för sitt inflyttningsobjekt.

Flyttsituationen behandlas så snabbt som möjligt av alla parter. Det betyder åtminstone lika snabbt som vid försäljarbyte, men gärna snabbare.

### 3.2.1. När en kund flyttar in

Efter att ha ingått ett nytt försäljningsavtal med en kund som är på väg att flytta till ett nytt eldriftsställe meddelar försäljaren avtalet till datahubben före flytthändelsen på motsvarande sätt som i samband med försäljarbyte så som beskrivits ovan i punkt 3.1.2 (DH-311). Till skillnad från försäljarbyte kan inflyttning meddelas redan för den innevarande dagen. Om en kund flyttar med kort varsel ska man också beakta anvisningarna i punkt 3.2.4. Försäljaren ska ta reda på inflyttningsobjektets eldriftsställesnummer före meddelandet skickats. Utredning av ett eldriftsställes nummer beskrivs närmare i punkt 3.1.1.

Eventuella giltiga avtal för eldriftsstället upphör vid den tidpunkt som anges i meddelandet. Inflyttningsobjektets nuvarande elförsäljare kan inte vägra att säga upp den tidigare kundens avtal för inflyttningsobjektet.

Datahubben bekräftar på ovan beskrivet sätt till den nya försäljaren att elleveransen till det nya eldriftsstället påbörjas.

#### ***Meddelande av kundens post- och faktureringsadress i samband med flyttning***

I datahubben upprätthålls förutom eldriftsställets adress även kundens post- och faktureringsadress. Om försäljaren känner till den korrekta fakturerings- och/eller postadressen när hen meddelar en inflyttning ska nätinnehavaren meddelas om dessa via datahubben. Med faktureringsadress avses i datahubben vilken postadress som helst som uppgetts i försäljningsavtalet och används för fakturering. Till datahubben kan uppges även nät-, e-post- eller mobilfaktureringsadress.

När försäljaren meddelar en inflyttning till datahubben ska hen förmedla kundens post- eller annan överenskommen adress vid tidpunkten i fråga (tidpunkten då händelsen skapas) för att en avtalsbekräftelse ska kunna skickas, och när adressen ändrats ska hen meddela det till datahubben i enlighet med datahubbens anvisningar. Datahubben förmedlar informationen om den ändrade post- eller andra adressen till distributionsnätinnehavaren och alla övriga parter som har rätt att få informationen. Försäljaren svarar för att i flyttningssituationer förmedla korrekta och tillräckliga uppgifter till nätinnehavaren för sändande av avtalsbekräftelser och fakturor med beaktande av tidpunkten för kundens flyttning.

Rekommendation! Om en kund i samband med ingåendet av ett nytt avtal meddelar försäljaren om en faktureringsreferens som hen önskar för övervakning av faktureringen, ska försäljaren även meddela denna referens till distributionsnätinnehavaren för kännedom.

Om en kund i en flyttningssituation tar kontakt med nätinnehavaren för att meddela sina nya kontaktuppgifter, ska nätinnehavaren på motsvarande sätt meddela uppdateringen av kund- och/eller nätavtalsuppgifterna till datahubben i enlighet med datahubbens anvisningar. I processen är det viktigt att beakta ansvaren för uppdatering av uppgifterna i datahubben samt informationsmodellen. Postadressen är kundspecifik information, medan faktureringsadressen är avtalsspecifik information. Om en kund tar kontakt med nätinnehavaren och meddelar att hans faktureringsadress har ändrats, förmedlas informationen om den ändrade faktureringsadressen för nätavtalet till försäljaren via datahubben. Försäljaren måste själv besluta hur hen reagerar på den erhållna informationen, alltså om den också direkt ändrar faktureringsadressen för försäljningsavtalet eller om försäljaren först ska ta kontakt med kunden. Dessutom ska nätinnehavaren instruera kunden att separat meddela den önskade faktureringsadressen till försäljaren.

Ändringar i kundens faktureringsadress under pågående avtalsperiod har behandlats i punkt 4.6.

#### ***Behandling av ett objekt som saknar elmätare***

Eldriftsställen som saknar elmätare meddelas till datahubben med status "under uppbyggnad" (fi. rakenteilla). Det går att ingå avtal för ett eldriftsställe så fort uppgifter om det finns i datahubben.

Leverans till ett objekt som är under uppbyggnad börjar emellertid inte förrän distributionsnätinnehavaren har ändrat status till "tillkopplat" (fi. kytketty) efter att ha installerat mätare. I datahubben ändrar distributionsnätinnehavarens tillkopplingsmeddelande i dessa situationer automatiskt ikraftträdandedatumet för försäljnings- och nätavtalen för objektet så att de motsvarar tillkopplingsdatumet. Försäljaren får meddelande om att informationen om eldriftsstället har uppdaterats och om tillkopplingen, och på basis av detta meddelande ska försäljaren i sitt eget system uppdatera avtalets ikraftträdandedatum så att det motsvarar tillkopplingsdatumet.

### 3.2.2. När en kund flyttar ut

Efter att ha ingått ett nytt försäljningsavtal med en kund som är på väg att flytta ut från det nuvarande eldriftsstället kan den nya försäljaren före flyttändelsen meddela till datahubben (DH-332) att avtalet upphör på det nuvarande eldriftsstället, tidigast för den innevarande dagen och högst 90 dagar framåt. Distributionsnätinnehavaren för utflyttningsobjektet får informationen från datahubben, så att hen kan avsluta sitt avtal och skicka slutfakturan till kunden. På motsvarande sätt får den nuvarande försäljaren information om kundens utflyttning från datahubben då distributionsnätinnehavaren meddelar utflyttningen till ifrågavarande driftsplats.

Om en kund meddelar sin egen försäljare att hen ska flytta, ska den nuvarande försäljaren meddela utflyttningen till datahubben med händelsen DH-331-1 inom de ovan angivna tidsfristerna.

Om en kund meddelar nätinnehavaren att hen ska flytta, ska nätinnehavaren omedelbart meddela utflyttningen till datahubben (DH-333-1), som i sin tur meddelar försäljaren för eldriftsstället om utflyttningen (DH-333-2). Kundens nuvarande försäljare ska efter detta meddela utflyttningen till datahubben vad gäller sitt eget försäljningsavtal (DH-331-1).

**Tips!** Informationen om att en kunds avtal upphört på grund av utflyttning kan komma antingen från försäljaren för den nya kund som flyttar in på eldriftsstället eller från den nya försäljaren för den kund som flyttar ut. För att minimera felsituationer där ett avtal håller på att avslutas för fel eldriftsställe, t.ex. på grund av att kundens adressuppgifter är ofullständiga eller felaktiga, kan nätinnehavarna och försäljarna överväga att skicka ett meddelande till den utflyttande kunden om att avtalet upphör. Felaktiga flyttningar ger upphov till onödigt arbete och försämrar kundupplevelsen samt kan i värsta fall leda till skada på egendom, om elleveransen avbryts på grund av att avtalet upphör.

Enligt Finsk Energiindustri rf:s tolkning kan meddelandet om att ett avtal upphör även vara elektroniskt, t.ex. ett SMS eller e-postmeddelande. Om kommunikationen endast gäller utövande av rättigheter och fullgörande av skyldigheter i samband med kundrelationen (t.ex. att informera om energidistributionen eller om avbrott, eller i detta fall om att ett avtal upphör) och inte innehåller marknadsföring, är det fråga om kundkommunikation. Rätten enligt dataskyddslagstiftningen att förbjuda direktmarknadsföring på elektronisk väg gäller inte kundkommunikation.

Meddelanden om att ett avtal upphör kan om man så önskar införas enbart för personkunder, eftersom meddelandena då är lättare att införa och eftersom en felaktig flyttning kan medföra stora olägenheter för personkunder. Meddelandet om att ett avtal upphör kan t.ex. ges i form av ett informativt SMS där man tackar för kundrelationen. Meddelandet kan t.ex. skickas till de personkunder för vilka man föregående dag fått meddelande om utflyttning från eldriftsstället. Meddelandets innehåll kan anpassas till olika kundgrupper t.ex. beroende på om kunden faktureras av nätinnehavaren eller försäljaren.

### ***Förmedling av slutfakturaadressen från försäljaren till nätinnehavaren***

Om en kund vid utflyttning ger försäljaren en adress dit slutfakturan ska skickas, ska försäljaren också förmedla denna adress till nätinnehavaren i enlighet med datahubbens anvisningarna. Om adressen inte förmedlas till nätinnehavaren kan det uppkomma extra indrivningskostnader för kunden när fakturan inte har nått honom. I en dylik situation bör man gå till väga så att avbrottet i informationen mellan aktörerna inte ger upphov till onödiga indrivningskostnader för kunden.

### ***Behandling av avtal som är i olika namn vid flyttningar***

I branschen kan det fortfarande förekomma avtalssituationer där försäljnings- och nätavtal som varit i kraft länge står i olika kunders namn. Till exempel är Kund A försäljarens kund medan Kund B är nätinnehavarens kund. Datahubben förmedlar den utflyttning som försäljaren meddelat (för Kund A) till nätinnehavaren som utflyttning. Utifrån meddelandet kan nätinnehavaren inte dra slutsats om huruvida flyttningen gäller båda kunderna eller om det endast är försäljarens Kund A som flyttar ut, medan Kund B borde stå kvar som nätinnehavarens kund.

I dessa situationer behandlar nätinnehavaren flyttningsmeddelandet på normalt sätt. När försäljningsavtalet upphör övergår objektet i avtalslöst läge, om inget nytt försäljningsavtal meddelas för objektet. Om nätinnehavarens kund (Kund B) blir kvar i objektet, måste hen ingå ett nytt försäljningsavtal med någon elförsäljare för att strömmen inte ska brytas på grund av avtalslöst läge. Om kunden inte har ingått något nytt försäljningsavtal ska nätinnehavaren agera som i normala fall vid avtalslöst läge (se punkt 2.9).

### **3.2.3. Tidsfrister vid flyttningar**

Enligt avtalsvillkoren ska en kund ingå och säga upp avtalet senast 14 dygn i förväg. Detta gäller även vid flyttning. För att minimera antalet avtalsändringar som kräver skyndsammare behandling borde aktörerna aktivt gå ut med information till sina kunder om att flyttning ska meddelas två veckor i förväg.

I branschen har man dock gemensamt kommit överens om att flyttningar vid behov även kan skötas snabbare. Huvudregeln är dock att flyttningar inte görs retroaktivt, med undantag av konkurssituationer. Konkurssituationer behandlas närmare i punkt 8.3.

För undvikande av oklarheter ska försäljaren alltid kontrollera den faktiska flyttningen med kunden.

Den tidsfrist som i informationsutbytesförordningen fastställts för när meddelande om påbörjande eller avslutande av öppen leverans tidigast kan sändas gäller även vid flyttningar. Därmed kan meddelande om flyttning sändas tidigast 90 dygn före flyttningen.

I informationsutbytesförordningen sägs om flyttningar att avvikelser från tiderna kan göras för att påskynda eller leveransen i samband med flyttning.

### **3.2.4. Flyttningar med kort varsel**

Flyttningar som sker samma eller följande dag borde undvikas, för att säkerställa en bättre kundupplevelse samt för att undvika eventuella oklarheter vid hanteringen av till- och frånkopplingsituationer i objektet. Alltid är detta dock inte möjligt, om en kund meddelar om flyttningen i ett sent skede. Vid sådana här s.k. snabbflyttningar är det viktigt att kontrollera objektets kopplingsstatus och utreda eventuella tillkopplingsavgifter samt klart och tydligt kommunicera till kunden om dessa.

Vid snabbflyttning ska försäljaren kontrollera objektets kopplingsstatus i datahubben. Om objektet är frånkopplat, ska försäljaren i tabellen över kopplingstider i portalen Datahub Palvelut kontrollera om tillkoppling är möjlig vid den föreslagna tidpunkten och vad den kostar. Försäljaren meddelar kunden de eventuella kostnader som tillkopplingen medför enligt nätinnehavarens prislista. Likaså meddelar

försäljaren kunden om tillkoppling inte är möjlig vid den önskade tidpunkten. På basen av denna information kommer försäljaren överens med kunden om en tillkopplingsdag som kunden önskar. Nätinnehavaren ansvarar för att de uppgifter hen meddelat till portalen Datahub Palvelut är korrekta, entydiga och uppdaterade. Nätinnehavaren ansvarar för att de uppgifter hen meddelar till datahubben är korrekta, även i de mer sällsynta fall då det förekommer fördröjningar i uppdateringen av information om kopplingsstatus på grund av en manuell från-/tillkopplingsprocess. Försäljaren ska kunna lita på informationen i datahubben om ett eldriftsställes kopplingsstatus. Om informationen i datahubben i sällsynta undantagsfall inte motsvarar den faktiska kopplingsstatusen på grund av att nätinnehavarens information uppdaterats med fördröjning, kan nätinnehavaren inte uppbära snabbtillkopplingsavgifter.

Försäljaren ska se till att hen utan dröjsmål underrättar datahubben om ändringar efter att ha kommit överens med kunden om tillkopplingstidpunkten och de tillämpliga avgifterna.

Nätinnehavaren ansvarar för att objektet är tillkopplat vid den tidpunkt som försäljaren meddelar. Tillkopplingen borde ske inom 24 timmar, om kunden så önskar. För tillkoppling som utförs med kort varsel kan nätinnehavaren ta ut en skäligen snabbtillkopplingsavgift enligt sin prislista. Försäljaren ansvarar för att hen har informerat kunden om den eventuella snabbtillkopplingsavgiften. Nätinnehavaren fakturerar försäljaren endast om försäljaren uttryckligen begär att fakturan ska skickas till försäljaren själv.

När nätinnehavaren får besked om att ett objekt ska få en ny kund, ska nätinnehavaren se till att informationen om flyttningen utan dröjsmål också förmedlas till dem som ska utföra en frånkoppling som det meddelats om redan tidigare. Det är viktigt att den interna informationsgången hos nätinnehavaren är smidig och direkt, så att strömmen inte bryts hos en inflyttande kund efter att försäljaren redan har försäkrat sig om att strömmen är påslagen i objektet.

Om tillkoppling inte är tekniskt möjlig inom den föreslagna tiden, är nätinnehavaren skyldig att stå för kundkommunikationen, om en redan överenskommen tillkopplingsprocess fördröjs.

### **3.2.5. Retroaktiva flyttningar**

Huvudregeln är att flyttningar inte görs retroaktivt. Om det emellertid uppstår ett särskilt behov av detta, ska parterna separat komma överens om saken sinsemellan. Parterna är dock i regel inte skyldiga att gå med på retroaktiv flyttning. Ett undantag är konkurssituationer där parterna måste godkänna en retroaktiv flyttning. Konkurssituationer behandlas närmare i punkt 8.3.

Förutom konkurssituationer blir retroaktiva flyttningar vanligen aktuella i följande situationer:

- flyttningen gjordes ursprungligen för fel eldriftsställe och korrigeras senare när felet upptäckts
- den gamla kunden i objektet har glömt att säga upp sitt avtal och den nya kunden har glömt att teckna ett nytt avtal
- kunden har ingått avtal för den nya bostaden med försäljaren i tid, men försäljaren har sänt flyttmeddelandet först efter flyttdagen
- ett företag har lagt ned sin verksamhet och ett nytt företag har tagit över verksamheten, informationen om den här förändringen har meddelats till elförsäljaren och/eller nätinnehavaren i efterskott, och då måste det göras en retroaktiv flyttning för det nya företaget.

I andra än konkurssituationer kan en flyttning göras retroaktivt endast i det fall att objektets nuvarande försäljare har godkänt den nya försäljarens förslag om att inleda ett avtal retroaktivt och båda kunderna också har godkänt detta. Enligt datahubbens anvisningarna sköts retroaktiva flyttningar antingen med datahub-händelser eller i vissa situationer<sup>8</sup> med hjälp av datahub-operatören.

---

<sup>8</sup> Datahub-operatören ska göra en retroaktiv korrigerig i situationer där det har funnits fler än ett försäljningsavtal under den tid som det retroaktiva meddelandet om ett avtal gäller.

### **3.2.6. Frånkoppling av ett utflyttningsobjekt**

Nätinnehavarna ska se till att ett objekt som är i avtalslöst läge frånkopplas. Avtal är i kraft hela dygn och därför ska frånkopplingen ske först efter klockan 24.00 det sista dygn som avtalet är i kraft. Som god kundservice kan nätinnehavaren i mån av möjlighet kontakta kunden eller anslutningens innehavare före frånkopplingen och informera om orsaken till frånkopplingen.

Om frånkoppling inte görs ansvarar nätinnehavaren alltid för eventuell elleverans under mellantiden mellan upphörandet av den föregående kundens avtal och påbörjandet av den nya kundens avtal. Leveransen till eldriftsstället kan inte överföras på den leveransskyldiga elförsäljaren eller på någon annan elförsäljare utan att det finns ett avtal med en kund.

I enlighet med nättjänstvillkoren behöver nätinnehavaren inte påbörja elleveransen till en anslutning som överförs till en ny ägare i samband med en fastighetsaffär innan de fordringar som belastar anslutningen har betalats. Med stöd av detta kan nätinnehavaren således frånkoppla objektet när den föregående ägarens avtal upphör. Om så inte har gjorts och ett nytt avtal (inklusive elleverans) redan har börjat, kan objektet inte längre frånkopplas med stöd av denna punkt i villkoren. Kunden ska i förväg informeras om att leveransen inte kan påbörjas om man inte kommer överens om betalningen av obetalda fordringar. Frånkopplingen kan göras följande dag, om kunden tydligt och klart informerats i förväg om att leveransen kommer att upphöra. Förfarandet förutsätter att nätinnehavaren aktivt övervakar sina egna anslutningar.

### **3.2.7. Säker tillkoppling i samband med flyttning**

Vid tillkoppling i samband med flyttning är ansvarsfördelningen densamma som vid vilken annan tillkopplingsituation som helst. Kunden är alltid själv ansvarig för användningen och underhållet av elanläggningarna.

Säljarens uppgift är att meddela till datahubben vilken dag kunden vill ha tillkopplingen av objektet utförd. Efter det kommer nätinnehavaren vid behov överens med kunden om en närmare tidpunkt för säker tillkoppling och följer då sitt eget bolags rutiner.

Vid tillkoppling på distans kräver en del nätinnehavare alltid att kunden är närvarande på eldriftsstället eller åtminstone att kunden kontaktas. Andra tillkopplar strömmen direkt utan att separat kontakta kunden. Nätinnehavaren har ingen skyldighet att vara i kontakt med kunden före tillkoppling i samband med flyttning, men detta är att rekommendera som god kundservice. Nätinnehavaren får kundens kontaktinformation från datahubben.

I samband med flyttning borde man försöka undvika att kunden måste kontakta flera aktörer. Efter att kunden varit i kontakt med sin elförsäljare och kommit överens om ett flyttdatum och försäljaren har vidarebefordrat detta till nätinnehavaren, övergår ansvaret för säker tillkoppling på nätinnehavaren.

Det är att rekommendera att försäljarna vid ingåendet av avtal i första hand ber om kundens mobiltelefonnummer och berättar att det används om man av någon orsak snabbt behöver få tag på kunden. Ett exempel på en sådan situation är när man vill försäkra sig om att tillkoppling kan ske på ett säkert sätt. Nätinnehavaren ska sprida information till kunderna om säker tillkoppling och om elsäkerhet överlag bl.a. på sin webbplats och i sin övriga kommunikation till kunderna.

För att tillkoppling på distans ska kunna ske säkert och smidigt ur kundens synvinkel är det viktigt att även försäljarna fäster vikt vid att ge kunden tillräckliga och tydliga råd. Försäljaren har en central roll, eftersom kunden i samband med flyttning i regel bara är i kontakt med sin elförsäljare. I samband med flyttning borde försäljarna berätta följande för kunden om tillkoppling:

- Om tillkoppling behövs sköter den lokala nätinnehavaren saken (bra att berätta vilken nätinnehavare som gäller i kundens fall). Nätinnehavaren kontaktar vid behov kunden för att säkerställa att tillkoppling kan ske på ett säkert sätt. Försäljaren ska be om kundens kontaktuppgifter (mobiltelefonnummer) för att kunna förmedla den till nätinnehavaren.

- Om kunden inte vill ge försäljaren sitt mobiltelefonnummer ska försäljaren berätta att nätinnehavaren i så fall utför tillkopplingen enligt sina egna principer och att kunden då inte nödvändigtvis får besked om tillkopplingen i förväg.
- För att tillkoppling på distans ska kunna ske på ett säkert sätt borde man försäkra sig om att alla elapparater, bl.a. kylskåpet, är avstängda via sina egna huvudströmbrytare eller att apparaternas stickproppar är utdragna när tillkopplingen sker, och att det till exempel inte finns föremål på spisen.
- Eventuell överföring av anslutningen vid en fastighetsaffär. Försäljaren borde fråga kunden om det är fråga om en fastighetsaffär och om så är fallet be kunden kontakta nätinnehavaren gällande överföring av anslutningen. Kunden och försäljaren har inte nödvändigtvis direkt kontakt med varandra när ett nytt avtal ingås. Därför är det bra att kunden får information om överföring av anslutning också genom försäljarens webbtjänster och i avtalsblanketterna på nätet. Så som ovan konstaterats får försäljaren inte alltid besked om att det är fråga om en fastighetsaffär. Om nätinnehavaren då själv börjar misstänka att anslutningen borde överföras, bör nätinnehavaren kontakta kunden och utreda saken.

Nätinnehavaren kan kontakta kunden på flera olika sätt. Det enklaste är antagligen ett SMS. Det förutsätter att nätinnehavaren får kundens mobiltelefonnummer från datahubben. Motsvarande servicenivå kan också uppnås på andra sätt. Kunden kan till exempel själv kvittera tillkopplingen i nätinnehavarens onlinetjänst efter att ha loggat in på tjänsten med bankkoder eller något annan form av stark autentisering, eller också kan kunden kvittera tillkopplingen via mätaren, om detta är tekniskt möjligt.

Nedan presenteras två exempel på nätinnehavarens kundkontakt- och tillkopplingsprocess.

#### Exempel 1 – aktiv kvittering

1. Kunden får tillräcklig förhandsinformation om säker tillkoppling via olika kanaler
2. Nätinnehavaren får kundens mobiltelefonnummer från datahubben i samband med informationen om flyttning
3. Nätinnehavaren skickar ett automatiskt SMS till kunden om den kommande tillkopplingen och om hur säkerheten ska säkerställas, och begär kvittering av SMS:et
4. Kunden kvitterar SMS:et med ett kostnadsfritt svars-SMS
5. Tillkopplingen utförs

Det är väsentligt att nätinnehavaren i sitt SMS enligt punkt 3 informerar kunden om behovet av kvittering och om tillkopplingstidpunkten samt om arbetsgången ifall kunden inte kvitterar SMS:et (t.ex. att tillkopplingen då utförs automatiskt eller först när kunden kontaktar nätinnehavaren).

#### Exempel 2 – passiv kvittering

1. Kunden får tillräcklig förhandsinformation om säker tillkoppling via olika kanaler
2. Nätinnehavaren får kundens mobiltelefonnummer från datahubben i samband med informationen om flyttning
3. Nätinnehavaren skickar ett automatiskt SMS till kunden om den kommande tillkopplingen och om hur säkerheten ska säkerställas, och berättar att hen inte väntar sig kvittering av kunden utan utför tillkopplingen vid den tidpunkt som meddelats, om inte kunden tar kontakt och kommer överens om något annat
4. Tillkopplingen utförs

Det är väsentligt att nätinnehavaren i sitt SMS enligt punkt 3 informerar kunden om att tillkoppling utförs automatiskt vid den tidpunkt som meddelats, om inte kunden tar kontakt med nätinnehavaren för att komma överens om en annan tidpunkt.

### 3.2.8. När meddelanden går i kors vid flyttning

Den nuvarande kundens utflyttning från ett eldriftsställe och den nya kundens inflyttning sker inte nödvändigtvis vid samma tidpunkt, utan i praktiken uppstår oundvikligen situationer där den utflyttande kunden meddelar ett tidigare datum som utflyttningsdatum till den nuvarande försäljaren än den inflyttande kunden meddelar till sin egen försäljare. Då uppkommer på motiverade grunder ett avtalslöst läge mellan avtalen. På motsvarande sätt kan det vid flyttning uppstå en situation där försäljaren och nätinnehavaren har avvikande information om datum för kundens utflyttning, till exempel när en kund har meddelat försäljaren och nätinnehavaren för eldriftsstället separat om flyttningen och har angett olika utflyttningsdatum.

Behandlingsreglerna i datahubben vid de anmälda processernas processkorsningssituationer beskrivs i Fingrids Datahub dokument "[Risteävat prosessit](#)".

## 3.3. Ångrande av avtal

Alla kunder har enligt elmarknadslagen rätt att framföra anmärkning, när ett avtal har ingåtts på något annat sätt än skriftligt. Dessutom har konsumentkunder ångerrätt enligt konsumentskyddslagens bestämmelser om hemförsäljning och distansförsäljning. Dessa rättigheter ska ovillkorligen nämnas i avtalsbekräftelsen.

**Finsk energiindustri rf och konsumentombudsmannen rekommenderar följande standardtexter för att informera om dessa rättigheter:**

#### **Anmärkning om avtalet**

Denna avtalsbekräftelse innehåller villkoren för ditt elförsäljnings-/elnätsavtal. Kontrollera att uppgifterna i avtalsbekräftelsen är korrekta. Om uppgifterna är korrekta behöver du inte göra något. Avtalet gäller då enligt de uppgifter som angavs i bekräftelsen.

Om du märker att uppgifterna avviker från vad du kommit överens om med försäljaren/distributionsnätinnehavaren kan du göra en anmärkning till försäljaren/distributionsnätinnehavaren inom tre veckor från dagen då avtalsbekräftelsen skickades.

Om tiden mellan ingåendet av avtalet och anmärkningen tillämpas vanligtvis avtalsvillkoren enligt bekräftelsen. Vid tvister har försäljaren/distributionsnätinnehavaren bevisbördan för att uppgifterna i avtalsbekräftelsen är korrekta.

Om ditt avtal har ingåtts per telefon och du efter telefonsamtalet har godkänt avtalet skriftligen (exempelvis via SMS) har du ingen rätt att göra en anmärkning. Som konsument har du ändå 14 dagars ångerrätt.

#### **Konsumentens 14 dagars ångerrätt**

Om du har ingått ett avtal vid distansförsäljning (exempelvis via telefon eller internet) eller hemförsäljning kan du ångra avtalet inom 14 dagar från ingåendet av avtalet. Du behöver inte ange någon anledning till ångrandet.

Du kan ångra avtalet till exempel med hjälp av ångerblanketten som du hittar längre ner i denna avtalsbekräftelse. Följ även anvisningarna nedan för att ångra avtalet.

**Observera! Att göra en anmärkning om avtalet och utövandet av ångerrätten är skilda åtgärder som omfattas av olika tidsfrister.**

### 3.3.1. Rätt att framföra anmärkning

I 88 § i elmarknadslagen föreskrivs att tiden för framförande av anmärkningar ska vara minst tre veckor från det avtalsbekräftelsen sändes till kunden. Inom den här tiden ska kunden meddela om hen anser att de villkor som nämns eller utreds i avtalsbekräftelsen inte motsvarar försäljningsavtalet. En kund har enligt elmarknadslagen och avtalsvillkoren möjlighet att anmärka på avtalsbekräftelsens innehåll oavsett om hen är en konsument eller inte. Rätten att framföra anmärkning är inskriven i de allmänna avtalsvillkoren.

En kund har enligt elmarknadslagen rätt att anmärka på att villkoren är avvikande, men ingen ovillkorlig rätt att ångra avtalet. I vissa fall har rätten att framföra anmärkning felaktigt tolkats som att kunden under denna tid även skulle kunna ångra sitt avtal. Det kan hända att kunden vill häva avtalet, om försäljaren inte går med på att ändra avtalet i enlighet med anmärkningen. För hävning krävs alltid en grund, till skillnad från ångrande.

För konsumenterna är det viktigt att observera att enligt 88 § 5 mom. i elmarknadslagen har konsumenten ingen anmärkningsrätt om avtalet följer förfarandena för bekräftelse i efterhand som beskrivs i punkt 2.1.

### 3.3.2. Ångerrätt vid distans- och hemförsäljning

Det är fråga om distansförsäljning när ett avtal uppkommer med utnyttjande av ett medel för distanskommunikation, till exempel telefon, internet, e-post eller något annat medel, så att avtalet ingås utan att parterna är samtidigt närvarande. I praktiken uppstår nästan alla avtal på detta sätt, med några undantag där avtalen ingås ansikte mot ansikte med elbolagets representant i företagets lokaler.

Med hemförsäljning avses däremot försäljning ansikte mot ansikte någon annanstans än i försäljarens lokaler. Trots namnet behöver hemförsäljning inte enbart ske hemma hos en konsument. Lokalen kan vara ett fast eller rörligt försäljningsställe. När det gäller rörliga försäljningsställen görs en bedömning av huruvida varor bjuds ut på försäljningsstället vanligtvis eller säsongvis alternativt tillfälligt och kortvarigt. I det senare fallet är det fråga om hemförsäljning, i det förre inte. Vid definition av hemförsäljning följs konsumentskyddslagens och Konkurrens- och konsumentmyndighetens riktlinjer.

Vid distans- och hemförsäljningsavtal enligt 6 kap. i konsumentskyddslagen har en konsument (= en fysisk person) enligt 14 § i kapitlet rätt att frånträda ett avtal inom 14 dagar efter det att avtalet ingåtts. I 12 kap. 1 e § i lagen sägs om beräkning av frister att den dag inte beaktas då det avtal ingicks eller den åtgärd vidtogs från vilken en frist börjar löpa. Om fristens sista dag är en helgdag, självständighetsdagen, första maj, jul- eller midsommarafton eller en helgfri lördag, kan åtgärden i fråga vidtas ännu den första vardagen därefter.

Konsumenten har i alla distansförsäljningsavtal ovannämnda ångerrätt, oberoende av om den slutliga bekräftelsemetoden i skriftlig form tillämpats i avtalet (se närmare punkt 2.1).

Enligt konsumentskyddslagen ska tidsfristen för utövande av ångerrätt anges vid distans- och hemförsäljning, och om så inte sker är ångerfristen 12 månader i stället för 14 dagar. Om näringsidkaren emellertid rättar till bristen under denna tid upphör ångerfristen 14 dagar efter den dag då konsumenten mottog informationen. Utöver ovan nämnda information ska konsumenten ges en ångerblankett innan avtalet ingås. När ett avtal ingås via telefon räcker det att man under samtals gång informerar om ångerblanketten och skickar den till konsumenten i samband med avtalsbekräftelsen.

Innan ett avtal ingås ska elbolaget informera konsumenten om att en konsument som utövar sin ångerrätt efter att leveransen påbörjats men före ångerfristens utgång ska betala en skälig ersättning till näringsidkaren för den el som redan levererats. Då ska konsumenten uttryckligen ha begärt att

leveransen påbörjas före ångerfristens utgång och detta ska också dokumenteras i avtalsbekräftelsen. Näringsidkaren är ansvarig för att bevisa att kunden har fått korrekt information i rätt tid om ångerrätten samt om ångerblanketten.

Ovannämnda betalningsskyldighet gäller inte konsumentkunder om man vid ingåendet av avtalet tillämpat förfarandet för bekräftelse i efterhand som beskrivs i punkt 2.1. Om försäljaren i dessa situationer inleder leveransen innan konsumenten skriftligt godkänner den mottagna skriftliga offerten, och konsumenten inte heller senare bekräftar att konsumenten godkänner försäljarens erbjudande, är konsumenten inte skyldig att betala för den el som förbrukats.

### **3.3.3. Inledande av en ångerprocess**

På en marknad där fri konkurrens råder är det på grund av kundens ångerrätt klart att försäljningsavtal som redan ingåtts då och då annulleras.

De vanligaste orsakerna till annullering är:

- En konsumentkund utövar sin ångerrätt enligt konsumentskyddslagen.
- Försäljarbytesprocessen annulleras när kunden bestrider avtalet. Bestridande behandlas närmare i punkt 3.4.
- Ett avtal har felaktigt ingåtts för fel eldriftsställe. Felet upptäcks antingen när försäljaren kontrollerar avtalsuppgifterna eller också betydligt senare (t.ex. när kunden får sin första faktura).

Det är endast kunden eller en av kunden bemyndigad aktör som kan meddela den nya försäljaren att avtalet annulleras. Annulleringen ska meddelas till kundens nya försäljare, som är den enda aktör som kan annullera ett meddelande som sänts till datahubben om ett nytt försäljningsavtal (DH-341). Bestridande behandlas separat i punkt 3.4.

Distributionsnätinnehavaren ska enligt huvudregeln avhålla sig från att behandla en kunds annulleringar. Nätinnehavaren är i situationen en opartisk part som upprätthåller en marknadsplats och sköter därtill hörande uppgifter.

Kunden kan om hen så önskar ge sin nuvarande försäljare fullmakt att sköta annulleringen. Då ska den nuvarande försäljaren kontakta den nya försäljaren och meddela om kundens vilja och om att hen fått fullmakt.

Vid behov ska det vara möjligt att kontrollera den fullmakt som kunder gett till den part som hen valt. Vid annullering kan fullmakten vara antingen skriftlig eller en samtalsinspelning. En skriftlig fullmakt är tydligast, men gör å andra sidan processen osmidigare och långsammare. En skriftlig fullmakt kan också skickas via e-post. En fullmakt som verifierats elektroniskt genom stark autentisering är lika giltig som en skriftlig fullmakt. Om den nya försäljaren kräver skriftlig fullmakt kan den gamla försäljaren därmed skicka en elektronisk fullmakt eller ett e-postmeddelande med en skriftlig fullmakt som bilaga. Av fullmakten ska det givetvis framgå alla uppgifter som behövs för att verifiera fullmakten. Om kunden ger sin försäljare fullmakt att annullera hans tidigare avtal är det bra att dokumentera detta i avtalsbekräftelsen.

Den allmänna principen ska anses vara att kundens vilja alltid ska följas. I oklara fall följs det avtal som kunden anser sig ha ingått. Om ett sådant fall är förenat med avtalsförsummelser för tidigare ingångna avtals del, måste kunden inse att hen kan bli skyldig att betala uppsägningsavgift för avtalet eller skadestånd till sin tidigare försäljare. Om den nya försäljaren får kännedom om en dylik situation ska hen nämna detta för kunden.

### 3.3.4. Kundens avtal efter annullering av försäljarbyte

När en kund annullerar ett avtal inom den ångerfrist som föreskrivs i konsumentskyddslagen, eller om en försäljare har meddelat om försäljarbyte för fel eldriftsställe, behandlas annulleringssituationen som om det nya avtalet aldrig ingåtts och därmed återgår man till den situation kunden befann sig i innan det nya avtalet började. Till denna del skiljer sig en annulleringssituation från en situation där ett avtal sägs upp. Observeras bör att man i det här sammanhanget talar om situationer där konsumentens lagstadgade ångerrätt fortfarande gäller.

Bakgrunden till det tillvägagångssätt som beskrivits är den allmänna principen att kundens vilja ska följas. När det gäller en konsumentkund kan en annullering antas innebära att kunden vill återgå till den situation hen befann sig i innan det nya avtalet ingicks.

I situationer där det nya avtalet ännu inte har trätt i kraft när kunden annullerar det, avbryts försäljarbytesprocessen och kunden blir kvar hos den nuvarande försäljaren. Om avtalet däremot redan har hunnit träda i kraft återförs kunden till den gamla försäljaren och balanserna korrigeras för den tid som ändringar fortfarande kan göras i dem. Den försäljare som anmält sig som ny försäljare ansvarar för den energi som tillförts balanserna för den tid som föregår detta. Kundens nuvarande försäljare (=den försäljare som kunden återfördes till) fakturerar kunden för hela tidsperioden. Om den som anmält sig som ny försäljare redan har hunnit fakturera kunden ska försäljaren annullera/kreditera fakturan.

Om kundens tidsbundna avtal med den tidigare försäljaren har gått ut under ångerfristen, är försäljaren inte skyldig att förlänga avtalet i fråga. Då kan försäljaren antingen ingå ett nytt avtal med kunden eller meddela kunden och datahubben (DH-343) att avtalet har gått ut. Om den gamla försäljaren vägrar att återställa avtalet hamnar kunden i avtalslöst läge, vilket behandlats i punkt 2.9.

Annulleringen av avtalet kan också ske i ett mycket sent skede ifall konsumentens ångerrätt inte nämns i den nya försäljarens avtalsbekräftelse. Även i detta fall rekommenderas det att kunden återförs till den gamla försäljaren, som fakturerar kunden för hela tidsperioden. Balanserna korrigeras bara för den tid de är öppna.

### 3.3.5. Annullering av avtal som inte bekräftats i efterhand

Såsom beskrivs i punkt 2.1 ska enligt konsumentskyddslagen ett telefonförsäljningsavtal på initiativ av elförsäljaren godkännas i efterhand med en skriftlig bekräftelse. Utan konsumentens skriftliga godkännande av offerten är avtalet inte bindande för konsumenten. Ibland kan en situation uppstå där elförsäljningen till konsumenten måste inledas så snart som möjligt och datahubben måste informeras om avtalet fastän offerten ännu inte skickats och/eller konsumentens slutliga bekräftelse inte inkommit.

Om ett sådant avtal måste annulleras på grund av att konsumenten aldrig bekräftar avtalet genom att godkänna offerten, anses i datahubben att annulleringen beror på försäljaren, inte på kunden.

I dessa fall informerar datahubben om annulleringen av försäljningsavtalet till den eldriftsställets (eventuella) tidigare elförsäljare och det tidigare försäljningsavtalet träder automatiskt i kraft. Ett undantag utgör en situation i vilken den föregående försäljaren för driftsstället har meddelat datahubben om uppsägningen av sitt eget avtal. Då återsänds inte avtalet till den föregående försäljaren utan driftsstället förblir i retroaktiva annulleringar utan försäljare. På samma sätt, om det inte finns någon föregående försäljare blir driftsplatsen utan försäljare; försäljaren svarar dock för balanserna tills annulleringsdagen. Datahubben meddelas om att driftsstället inte har någon försäljare från och med det balansuppgifter saknas.

I datahubben behandlas försäljarens annulleringar så att den nya försäljarens avtal annulleras fram till avtalets startdatum men balansuppgifterna korrigeras inte i motsvarande grad, vilket innebär att balansuppgifterna avviker från avtalsuppgifterna. Den tidigare försäljaren får meddelande om det annullerade avtalet och om inga tilläggsåtgärder vidtas, återställs den tidigare försäljarens avslutade avtal i datahubben.

Det är mycket viktigt att den nya försäljaren aktivt följer med om kunden bekräftar offerten och gärna meddelar om försäljarens annullering innan leveransen inleds och senast innan balansfönstret stängs.

### **3.3.6. Balanserna och fakturering av kunden efter annullering**

Annulleringen görs innan det nya avtalet börjar:

- Försäljarbytet annulleras.
- Ingen inverkan på balanserna.

Annulleringen görs efter att det nya avtalet börjat, men innan balanserna stänger:

- Kunden återförs retroaktivt till den gamla försäljaren (som om ett försäljarbyte aldrig skulle ha skett).
- Balanserna korrigeras för tiden mellan påbörjandet och annulleringen av det nya avtalet.
- Kundens gamla försäljare fakturerar för hela tidsperioden.
- Om kunden inte kan återföras till den gamla försäljaren, ansvarar den nya försäljaren för balanserna fram till meddelandet om annullering.

Annulleringen görs efter att balanserna har stängts:

- Balanserna korrigeras för den tid de är öppna. Det betyder att kunden återförs till den gamla försäljaren från och med det första datum som balansfönstret medger (max. 11 dygn retroaktivt) och den som anmält sig som ny försäljare kvarstår i balansavräkningen som kundens försäljare för den tidsperiod när balanserna redan har stängts.
- Om kunden inte kan återföras till den gamla försäljaren, ansvarar den nya försäljaren för balanserna fram till meddelandet om annullering.
- Fel i balanserna behöver inte alls korrigeras försäljarna emellan, utan den som anmält sig som ny försäljare står för felet i sina balanser.
- Kundens nuvarande (gamla) försäljare fakturerar kunden för hela tidsperioden. Om den som anmält sig som ny försäljare redan har hunnit fakturera kunden ska försäljaren annullera/kreditera fakturan.

### **3.3.7. Tidsfrister för annullering**

Inga absoluta tidsfrister kan påföras annullering. Konsumentskyddslagen tillåter en lång ångerfrist för en konsument, om konsumenten vid ingåendet av avtalet inte har informerats om ångerrätten eller ifall ingen avtalsbekräftelse har skickats. Om ett försäljarbyte har gjorts för fel kund (eldriftsställe), ska felet korrigeras retroaktivt.

Säljarna ska ovillkorligen försäkra sig om att behovet av annullering minimeras och att eventuella meddelanden om annullering sänds vidare i tid. Avtalsbekräftelser ska sändas i tid, omedelbart efter ingåendet av ett avtal, och konsumentkunders ångerrätt ska nämnas i dem. Det ska noggrant kontrolleras att eldriftsställets nummer är korrekt, och försäljaren ska kontrollera den avtalsbekräftelseinformation hen får från datahubben. Försäljaren ska kontrollera att grunden<sup>9</sup> till det nya avtalet som returneras från datahubben motsvarar det avtal som ingåtts med kunden.

---

<sup>9</sup> Skälet till att ett nytt avtal inleds kan vara försäljarbyte, flyttning eller byte av avtal.

### 3.3.8. Annullering av flyttning och korrigeringar

Försäljaren ska utan dröjsmål meddela till datahubben (DH-341) då en flyttning annullerats. Tidpunkten för hävningen av avtalet beror på händelsens orsakskod. Detta förklaras närmare i anvisningarna för datahubben.

Då en flyttning annulleras ska försäljaren alltid utreda om kundens flyttning till eldriftsstället annulleras i sin helhet eller endast avtalet med försäljaren i fråga. Om endast avtalet annulleras ska försäljaren informera kunden om att hen bör ingå ett nytt försäljningsavtal med valfri elförsäljare från och med annulleringsdagen, annars bryter nätinnehavaren eltillförseln.

#### ***Balanserna och fakturering av kunden efter att en flyttning annullerats eller korrigerats***

Om en kunds flyttning annulleras innan leveransen har påbörjats, meddelar datahubben objektets tidigare försäljare att flyttningen annullerats samt återförsätter kundens tidigare avtal i kraft, om inte objektets tidigare försäljare i sitt svar till datahubben meddelar att hens avtal inte fortsätter. Avtalet återförsätts inte heller i kraft för den tidigare kunden i det fall att det redan har kommit ett separat utflyttningsmeddelande för det tidigare avtalets del eller ett meddelande från någon annan försäljare om att en annan kund har flyttat in. Nätinnehavaren frånkopplar eltillförseln till objektet, om den gamla kundens avtal inte fortsätter och ingen ny kund flyttar in i objektet. Om en flyttning annulleras efter att leveransen redan påbörjats, alltså om kunden redan har hunnit använda el i objektet en tid, är det inte fråga om annullering av flyttning utan om normal utflyttning, och då följs anvisningarna i punkt 3.2.2.

I situationer där endast annullering av försäljarbyte sker retroaktivt, alltså om en kund har flyttat in i ett objekt men vill byta försäljare och om flyttningen redan har passerat (leveransen har påbörjats), avslutar datahubben alltid det försäljningsavtal som ska annulleras per den dag då annulleringen meddelades och håller kvar energierna i försäljarens balanser fram till den dagen. Försäljaren har då rätt att fakturera för den energi kunden (de facto) använt, om detta anges i avtalsbekräftelsen (se närmare i punkt 3.3.2).

Kunden är skyldig att ingå ett nytt avtal från och med annulleringsdagen, annars frånkopplar nätinnehavaren objektet. Den nya försäljaren meddelar till datahubben att försäljningen har påbörjats, tidigast från och med annulleringsdagen.

En flyttning kan också annulleras därför att den har registrerats för fel eldriftsställe på grund av att kunden har gett felaktiga uppgifter. Dessa felaktiga situationer sköts individuellt från fall till fall genom överenskommelser mellan alla parter, så att kundernas faktiska avtalssituationer uppfylls. Den felaktiga uppgiften om försäljare korrigeras och likaså balanserna försäljarna emellan, om det för det eldriftsställe som ska korrigeras går att påvisa rätt försäljare och rätt kund som använt el där, så att leveransen till eldriftsstället kan återföras på rätt kund. I vissa situationer (t.ex. när en flyttning meddelas för ett eldriftsställe som saknar försäljare) kan situationen inte i efterhand återföras på någon försäljare eller kund, och då kan inte heller balanserna korrigeras. Korrigeringarna av kundens fakturering överenskomms mellan kunden och försäljaren samt mellan kunden och nätinnehavaren.

Om en flyttning måste annulleras därför att den har registrerats för fel eldriftsställe på grund av ett fel från försäljarens sida, går man i huvuddrag till väga på samma sätt som vid felaktiga försäljarbyten som beror på försäljaren. Försäljaren meddelar datahubben via e-post att inflyttning annullerats för fel eldriftsställe. Datahubben meddelar i sin tur eldriftsställets rätta försäljare och nätinnehavaren att flyttningen har annullerats. Balanserna korrigeras för den tid de är öppna. Om en flyttning har meddelats för ett eldriftsställe som saknar försäljare, ansvarar den nya försäljaren för balanserna fram till annulleringsmeddelandet. Det uppstår alltså ingen korrigering av balansfel, utan den som anmält sig som ny försäljare står för felet i sina balanser. Faktureringarna av kunderna korrigeras i enlighet med de faktiska avtalssituationerna. Försäljaren för eldriftsställets rätta kund fakturerar alltså sin egen kund normalt för hela tiden. Nätinnehavaren gör detsamma. Om den försäljare som gjort ett fel redan har hunnit fakturera sin egen kund, annullerar hen fakturan eller krediterar kunden. Flyttningen av en kund

som anmälts som inflyttad korrigeras till rätt (något annat) eldriftsställe enligt anvisningarna om retroaktiv flyttning i punkt 3.2.5.

Korrigerig av flyttning (retroaktiv flyttning) kan också bero på en situation där försäljaren har glömt att meddela att kunden flyttat ut eller inte har skickat utflyttningsmeddelandet i tid. I de här situationerna avslutas avtalet på den dag som anges i meddelandet och energin hålls kvar i försäljarens balanser fram till avslutningsdagen. Försäljaren ska ersätta kunden också för de kostnader som uppkommit för nättjänstens del om kunden visar för försäljaren att den betalat dessa till nätet.

Korrigerig av flyttning (retroaktiv utflyttning) kan också bero på en situation där nätinnehavaren inte har skickat utflyttningsmeddelandet till datahubben i tid. Då korrigeras försäljarens balanser till den rätta utflyttningsstidpunkten och försäljaren krediterar kunden för den energi som eventuellt fakturerats. Nätinnehavaren krediterar för sin del kunden för den nättjänst den eventuellt har fakturerats. Den förbrukade energin bokförs som nätförluster, om den leverans som har skett inte kan hänföras till en ny kund (den som de facto använt elen). Korrigeringen meddelas via datahub-operatören i enlighet med datahubbens anvisningarna.

### 3.4. Bestridande av avtal

Kunden har lagstadgad rätt att genom ett skriftligt meddelande bestrida en elförsäljares meddelande om ett nytt avtal och därmed rätt att kräva att avtalet återgår till den gamla elförsäljaren i situationer där kunden anser att ett avtal om att köpa el från en ny elförsäljare inte har uppkommit. Genom detta förfarande stärks elförbrukarnas rättigheter gentemot osakliga försäljningsåtgärder i och med att elförbrukarna får möjlighet att avbryta försäljarbytesprocessen. Detta grundar sig på den allmänna rättsordningen, enligt vilken den part som hävdar att ett avtal uppkommit har bevisbördan.

Processen är följande:

1. Kunden meddelar den nya försäljaren att hen bestrider försäljarbytet och, om det är nödvändigt för att sköta processen (om den nya försäljaren försummar att göra annulleringen), sänder ett skriftligt meddelande till nätinnehavaren.
2. Den nya försäljaren ska annullera försäljarbytet senast följande vardag efter att ha fått kundens meddelande. Detta sker i enlighet med punkt 3.3.
3. Som regel återförs kunden till den gamla försäljaren. Någon gång kan det inträffa en ovanligare situation, där ett tidsbundet avtal med den gamla försäljaren har gått ut och avtalet enligt avtalsvillkoren inte skulle ha fortsatt som ett tillsvidareavtal, och försäljaren meddelar datahubben att hen inte tar tillbaka kunden. I detta fall kan kunden inte återföras till den gamla försäljaren, utan tillvägagångssättet är detsamma som normalt i avtalslöst läge. Objektet frånkopplas om ingen ny försäljare anmäler sig. Nätinnehavaren ska råda kunden att skaffa sig en öppen leverantör.
4. Den som anmält sig som ny försäljare ansvarar för den förbrukade energin i sina balanser ända tills kunden återförs till den gamla försäljaren eller tills leveransen avbryts.

Om den nya försäljaren försummar att sköta kundens annullering eller bestridande enligt punkt 2 ovan, kan kunden också sköta ärendet via nätinnehavaren. Då ska kunden skicka ett skriftligt meddelande till nätinnehavaren där kunden bestrider det ifrågavarande elförsäljningsavtalets giltighet.

Distributionsnätinnehavaren meddelar skriftligen till datahub-operatören att kunden har bestridit uppkomsten av det nya avtalet. En kopia av elförbrukarens meddelande ska bifogas till nätinnehavarens meddelande. Nätinnehavaren ska sända detta meddelande inom två vardagar från kundens skriftliga meddelande. Datahubben annullerar det bestridna avtalet och förmedlar informationen till försäljaren.

Det är inte nätinnehavarens uppgift att utreda om elförbrukaren har en juridiskt hållbar grund för sitt meddelande. Frågor som berör giltigheten av elförsäljningsavtalet är avtalstvister mellan elleverantörerna och deras kunder, som behandlas mellan parterna som separata frågor från

försäljarbytesprocessen. Elförbrukaren ansvarar för att hen har en juridiskt hållbar grund för att bestrida elförsäljningsavtalets giltighet.

Försäljarens annulleringsmeddelande (punkt 2 ovan) anses inte utgöra en viljeyttring genom vilken den nya öppna leverantören medger att elförsäljningsavtalet är ogrundat. Syftet med meddelandeförfarandet är att avbryta försäljarbytesprocessen som grundar sig på ett tvistigt elförsäljningsavtal tills parterna klargjort giltigheten av avtalet och deras ömsesidiga prestationsskyldigheter. Ett annulleringsmeddelande kan avsluta elleveransen slutligt eller också kan leveransen återupptas senare om parterna sinsemellan så beslutar. Den nya öppna leverantören ska trots sitt annulleringsmeddelande separat kunna kräva elförbrukaren på fordringar som grundar sig på det elförsäljningsavtal som elförbrukaren ogrundat bestridit.

Ansvar för elen ligger hos den nya öppna leverantören, vars elleverans som grundar sig på ett meddelande om försäljarbyte som gjorts vårdslöst, felaktigt, ogrundat eller i en oklar avtalsituation måste utredas efter att den öppna leveransen påbörjats. Den nya försäljare som meddelat om försäljarbyte ansvarar för den el som registrerats i hens elbalans på grundval av en ny öppen leverans som påbörjats i ovan nämnda situationer, fram till dess att den öppna leveransen har överförs till en annan öppen leverantör eller elleveransen till elförbrukaren avbryts. Om den öppna leveransen återgår till kundens gamla försäljare (den elleverantör kunden hade före försäljarbytet), registreras den el som elförbrukaren förbrukat i denna försäljares elbalans till den del det är möjligt att göra ändringar i elbalanserna inom ramen för balansräkningens tidsgränser.

Ovanstående regler om fastställande av en balansräkningsskuld reglerar dock inte huruvida en öppen leverantör som har gjort en felaktig eller ogrundad anmälan har rätt att debitera den som använt elen för den förbrukade elen. Det ankommer på parterna i elförsäljningsavtalet att i dylika situationer särskilt utreda elförsäljningsavtalets giltighet och sina inbördes betalningsansvar.

### **3.5. Avslutande av avtal**

Ett försäljningsavtal för viss tid upphör då den avtalade tiden gått ut eller på grund av hävning. Om inte annat avtalats fortsätter ett försäljningsavtal för viss tid efter avtalstidens utgång som ett avtal som ingåtts tills vidare (EFV2024 punkt 10.2.1.).

En konsument kan säga upp ett försäljningsavtal som har ingåtts tills vidare, ett försäljningsavtal som har ingåtts för viss tid och omfattas av leveransskyldighet samt ett försäljningsavtal som har ingåtts för viss tid för över två år utanför leveransskyldigheten (när det har varit i kraft i två års tid) med två veckors uppsägningstid. Dessutom kan en konsument under vissa förutsättningar också annars säga upp ett avtal som har ingåtts för viss tid ( EFV2024 punkterna 10.2.4 och 10.2.5.). En förbrukare som inte är en konsument kan säga upp ett avtal som har ingåtts tills vidare, oavsett om det omfattas av leveransskyldighet eller inte, med två veckors uppsägningstid, om inte annat har avtalats mellan parterna.

Ett avtal som ingåtts för viss tid kan i regel inte sägas upp under avtalstiden av en förbrukare som inte är en konsument (med undantag för byte av eldriftsställe, om inte annat har avtalats). Försäljaren kan säga upp avtal som har ingåtts tills vidare och omfattas av leveransskyldighet endast under vissa förutsättningar och avtal utanför leveransskyldigheten med två veckors uppsägningstid. Försäljaren kan inte under avtalstiden säga upp ett avtal som ingåtts för viss tid.

Om ett avtal uppsägs ska den nuvarande försäljaren meddela uppsägningen till datahubben tidigast 90 dygn och minst 14 dygn innan avtalet upphör (DH-331). Med hjälp av orsakskoden berättar försäljaren om leveransen avslutas av en anledning som beror på försäljaren eller kunden. Om försäljaren meddelar att leveransen avslutas av en försäljarspecifik anledning (orsakskod AN05) ska nätverksoperatören se till att meddelandet om att leveransen avslutas inte leder till en normal fränkopplingsprocess utan att processen som beskrivs i bilaga 2 följs.

Försäljaren ansvarar för att annullera meddelandet om upphörande ifall avtalet ändå fortsätter, till exempel om avtalet har övergått till ett tillsvidareavtal. Meddelandet om upphörande kan annulleras med annulleringsprocessen endast före den dag avtalet upphör och om inget meddelande om nytt avtal för driftsplatsen inkommit som skulle börja gälla efter den tidigare uppgivna avslutningsdagen. Om avtalet redan har hunnit upphöra, ska avtalet förlängas genom att meddela om ett nytt avtal till datahubben. En avslutningshändelse för ett avtal som redan upphört kan inte annulleras.

När en kund ingår ett nytt försäljningsavtal i samband med försäljarbyte ska det gamla elleverans- eller elförsäljningsavtalet avslutas i enlighet med avtalsvillkoren. När ett nytt försäljningsavtal ingås upphör ett gammalt tillsvidareavtal antingen genom att kunden själv säger upp det hos sin nuvarande försäljare, eller oftare (enligt branschens rekommendation) genom att den nya försäljaren avslutar det gamla avtalet på kundens vägnar genom meddelanden via datahubben.

Distributionsnätinnehavarna och försäljarna ska godkänna den nya försäljarens meddelande om ett nytt avtal (och samtidigt om uppsägning av det gamla avtalet) utan att t.ex. kräva fullmakt eller något annat meddelande från kunden. Meddelanden till datahubben ska alltid grunda sig på kundens viljeyttring och på villkoren i gällande avtal.

### ***Försäljaren häver ett försäljningsavtal***

Försäljaren har rätt att häva ett avtal bland annat om förbrukaren väsentligen har brutit mot sina skyldigheter enligt försäljningsavtalet. Försäljarens rätt att häva avtal behandlas i punkt 10.6 - 10.7 i de allmänna elförsäljningsvillkoren (EFV2024).

Försäljaren meddelar hävningen till datahubben genom händelsen DH-331 och med orsakskoden "hävning" (fi. purkaminen). Hävning av ett avtal kan meddelas för den innevarande dagen eller tidigast 90 dagar innan avtalet upphör.

Dessutom ska försäljaren skicka ett skriftligt meddelande till kunden där hävningsgrunden och tidpunkten då försäljningsavtalet upphör nämns. Om försäljaren häver en kunds avtal förblir nättjänstavtalet i kraft, även om inte leveransen till objektet fortsätter på grund av att försäljningsavtalet hävts.

### ***Nätinnehavaren häver ett nätavtal***

Om en kund har begått ett väsentligt avtalsbrott, t.ex. gjort sig skyldig till stöld av el, och nätinnehavaren vill häva nätavtalet, ska hävningen av avtalet meddelas till datahubben (DH-333 med orsakskoden "hävning").

Dessutom ska nätinnehavaren skicka ett skriftligt meddelande till kunden där hävningsgrunden och tidpunkten då avtalet upphör nämns.

Enligt avtalsvillkoren har försäljaren rätt att häva försäljningsavtalet med motiveringen att nätinnehavaren har hävt nätavtalet för eldriftsstället.

### ***Frånkopplingstidpunkt när ett avtal upphör***

Enligt anvisningen om förfaranden är avtalen i kraft hela dygn, och om det meddelats att ett avtal upphör i dag, har kunden rätt att få el ända fram till dygnsskiftet.

Obs! I datahubben är avtalets avslutningsdatum den tidpunkt då avtalet inte längre är i kraft. Då är dagen före avslutningsdatum den sista dag då det avslutade avtalet var i kraft. Om man alltså kommer överens med kunden om att avtalet upphör 10 mars, ska man som slutdatum till datahubben meddela 11 mars kl. 00:00 (officiell finsk tid), och den sista dag avtalet är i kraft är då 10 mars, så som överenskommet.

I datahubben anges alla tidsstämplar i UTC-tid. I UTC-tid är alltså t.ex. den ovanstående sluttidpunkten för avtalet 10.3 kl. 22.00.

Observera också att vid datahub-händelser anges tidsstämplarna med klockslag, men i användargränssnittet med datum. Den ovan beskrivna sluttidpunkten visas alltså så här:

- I datahub-händelsen: 10.3 kl. 22.00 (UTC)
- I användargränssnittet: 11.3

### **3.6. Meddelandetrafik i samband med småskalig produktion**

Förändringar som gäller inledning, avslutning och annullering av avtal om köp av småskalig produktion meddelas till datahubben på samma sätt som avtal för eldriftsställen med förbrukning.

#### **3.6.1. Avtal om småskalig produktion i datasystemen**

När avtal om köp av överskottsel från småskalig produktion ingås med samma elförsäljare som kunden normalt köper elen från kan köp- och försäljningsavtalen sammanföras till ett enda avtal i bolagets system om systemet möjliggör detta. Alternativt kan två separata avtal registreras i systemet. En kund kan också ingå avtal om köp av småskalig produktion med någon annan försäljare än den som är öppen leverantör för eldriftsstället. Likaså kan ett avtal om köp av småskalig produktion och ett försäljningsavtal för motsvarande eldriftsställe med förbrukning ingås för olika kunder. Om elförsörjningen från eldriftsstället till elnätet är förhindrad, är det inte nödvändigt att ingå ett avtal om köp av produktion. Om situationen förändras ska ett avtal om köp av överskottsel dock ingås snarast möjligt.

Ett småskaligt produktionsobjekt som inmatar el till nätet ska alltid ha ett eget eldriftsställesnummer som skiljer sig från numret på eldriftsstället med förbrukning, oavsett hur avtalen behandlats i bolagets system. Det rekommenderas att man skapar eldriftsställesnummer och registrerar dem i datahubben även för kända produktionsobjekt från vilka det inte finns avsikt att mata el till nätet. När det redan finns ett eldriftsställesnummer blir det lättare att ingå avtal när det blir aktuellt.

Försäljarna och nätinnehavarna bör i sina processer ta hänsyn till eldriftsställen som har produktion, så att man vid en avtalsändring i någotdera avtalet lätt upptäcker hur det andra avtalet påverkas. Om en kund meddelar om flyttning ska man samtidigt fråga kunden vad som sker med objektets produktion.

Om nätinnehavaren t.ex. i samband med inflyttning på ett eldriftsställe med förbrukning upptäcker att eldriftsstället med produktion skulle bli i avtalslöst läge eller att avtalen står i den utflyttade kundens namn, ska nätinnehavaren kontakta den nya kunden på eldriftsstället och be honom utreda avtalsläget för eldriftsstället för produktion.

Om nätinnehavaren t.ex. när hen överför en anslutning upptäcker att den gamla kunden på ett eldriftsställe med förbrukning fortfarande har giltiga avtal för småskalig produktion på ett eldriftsställe med produktion, ska nätinnehavaren kontrollera avtalsläget med denna kund på eldriftsstället med produktion.

#### **3.6.2. Allmänna principer för informationsutbyte i samband med småskalig produktion**

Med avseende på meddelandetrafiken behandlas förbruknings- och produktionsobjekt alltid separat, oavsett hur avtalen har registrerats i aktörernas system. I praktiken innebär det att separata

avtalsprocesser inleds i datahubben för eldriftsställen med förbrukning respektive med produktion. När man gör avtalsändringar ska man därför alltid kontrollera om det finns behov av att göra avtalsändringar och inleda informationsutbyte också för det parallella eldriftsstället. Försäljarna bör beakta att om orsaken till uppsägningen av avtalet är utflyttning så utlöser det i datahub-processerna en utflyttningsanmälan även för det parallella eldriftsstället.

Tidsfristerna och avtalsprocesserna för meddelandetrafiken i samband med småskaliga produktionsobjekt är samma som för förbrukningsobjekt.

Utan avtal får överskottsel inte inmatas i nätet och därför ska försäljaren och nätinnehavaren råda kunden att förhindra eventuell matning i nätet, om det inte finns något giltigt avtal om köp eller om avtalet upphör. I sista hand kommer nätinnehavaren vid behov överens med kunden om att förhindra inmatning i nätet.

I enlighet med kap. 2, 2 §, mom. 2 i Statsrådets förordning om utredning och mätning av elleveranser ska en elproducent som matar in el i elnätet i överföringssyfte ha en öppen leverantör med tanke på elproduktionen och förbrukningen av el vid vart och ett av sina eldriftsställen.

Om en elproducent inte har en öppen leverantör för elen som matas in i elnätet i överföringssyfte ska elen inte matas in i elnätet. Elproducenten ska då tekniskt säkra att elproduktionsaggregaten inte matar in el i elnätet i överföringssyfte.

Elproducenten och elproduktionsaggregaten ska uppfylla de öppna, objektiva och icke-diskriminerande villkor och tekniska krav för anslutning som publicerats av distributionsinnehavarens (20 § i elmarknadslagen). Ett av de tekniska kraven är att elproduktionsaggregaten är tekniskt säkra så att de inte matar in el i nätet om elproducenten saknar en öppen leverantör och/eller elproduktionsaggregaten inte är utrustade med mätapparatur.

## 4. HÄNDELSER UNDER PÅGÅENDE LEVERANS

### 4.1. Frånkoppling och tillkoppling av elleverans

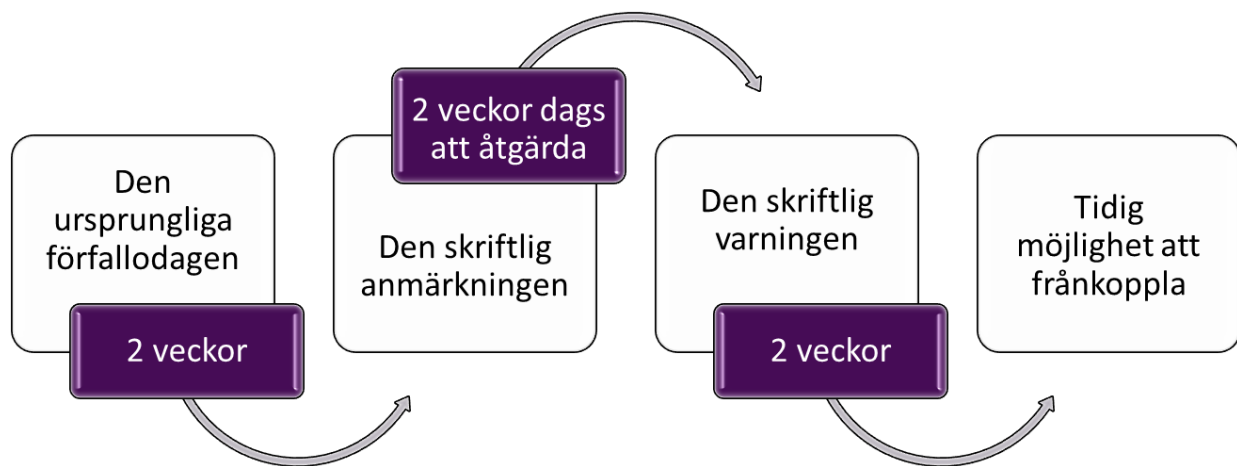
#### 4.1.1. Frånkoppling

Om kunden inte betalar försäljningsfakturan eller annars i väsentlig grad bryter mot sina förpliktelser enligt försäljningsavtalet ska försäljaren se till att kunden får anmärkningar och varningar om frånkoppling enligt vad som föreskrivs i punkt 7.2. i [elförsäljningsvillkoren](#). Försäljaren ska skicka förbrukaren en skriftlig anmärkning om att åtgärda betalningsförsummelsen eller något annat avtalsbrott inom den tid som utsatts i anmärkningen, som är minst två veckor efter datumet då anmärkningen sänts. En avgiftsbelagd anmärkning får skickas till förbrukaren tidigast två veckor efter den ursprungliga förfallodagen.

Om förbrukaren trots anmärkningen inte åtgärdar avtalsbrottet inom den utsatta tiden ska försäljaren skicka en skriftlig varning till förbrukarens fakturerings- eller postadress om att distributionen eller leveransen kommer att avbrytas. Frånkopplingsvarningen får inte skickas till kunden enbart som e-fakturans bilaga.

Anmärkning om betalningsförsummelse och frånkopplingsvarning kan även göras på annat varaktigt sätt om slutförbrukaren separat skriftligen eller elektroniskt har gett sitt samtycke till detta och försäljaren med tillräcklig omsorg säkerställer att anmärkningen eller frånkopplingsvarningen faktiskt når slutförbrukaren.

Frånkopplingstidpunkten ska framgå i varningen. Den skriftliga varningen om frånkoppling ska skickas tidigast två veckor innan elförsäljningen avbryts. Eldistributionen eller elleveransen får avbrytas tidigast fem veckor efter det att avgiften har förfallit till betalning eller något annat avtalsbrott och behovet att åtgärda avtalsbrottet för första gången har meddelats förbrukaren. För konsumenten får frånkopplingen ske tidigast sex veckor efter den ursprungliga förfallodagen, om en avgiftsbelagd anmärkning skickats.



**Bild 1.** Frånkopplingsprocessen minimilängd för förbrukaren under normala omständigheter<sup>10</sup> vid användning av avgiftsbelagd anmärkning.

Om kunden inte reagerar på de skickade meddelandena och frånkopplingsvarningen, ber elförsäljaren nätinnehavaren avbryta elleveransen till kunden. Före begäran om frånkoppling ska försäljaren kontrollera att frånkopplingsituationen uppfyller kraven i elmarknadslagen och övriga villkor.

<sup>10</sup> Punkterna 7.3-7.5 i elförsäljningsvillkoren omfattar några frånkopplingsbegränsningar i speciella situationer.

Nätinnehavaren gör inte motsvarande kontroller i det här skedet, utan bör kunna lita på meddelandet från försäljaren.

Begäran om frånkoppling görs till datahubben senast en vecka före frånkopplingsdagen (DH-421).

Efter att ha fått försäljarens frånkopplingsbegäran ska nätinnehavaren avbryta elleveransen till kunden vid den tidpunkt som försäljaren meddelat. Nätinnehavarens representanter förhandlar inte om frånkopplingen med kunden.

Det rekommenderas att begäran om frånkoppling inte görs på en fredag eller dagen före helg.

Nätinnehavaren skickar en faktura till försäljaren för frånkopplingen enligt sin prislista (avgiften som tas ut av försäljaren inkluderar moms). Försäljaren betalar nätinnehavarens faktura och debiterar sin egen kund på avgiften exklusive moms enligt nätinnehavarens prislista<sup>11</sup>. Aktuella priser finns i respektive nätinnehavarens offentliga prislista. Det rekommenderas att nätinnehavarna meddelar sina aktuella priser också till portalen Datahub Palvelut, i tilläggsuppgifterna till tabellen över kopplingstider.

Om kunden efter att ha fått varsel om frånkoppling, men innan frånkopplingen utförts, betalar försäljarens fordran eller rättar till ett annat avtalsbrott, ska försäljaren omedelbart meddela detta till datahubben (DH-424). Ifall begäran om frånkoppling återtogs på frånkopplingsdagen ska försäljaren meddela tillkopplingsbegäran för eldriftsstället i enlighet med datahubbens anvisningarna.

Nätinnehavaren ska meddela frånkopplingen till datahubben (DH-422) utan dröjsmål när informationen finns tillgänglig i nätinnehavarens system, men senast en vecka efter avbrytandet av kundens elleverans om kundens uppskattade årsförbrukning är under 1 GWh, och senast följande arbetsdag efter avbrytandet om det är fråga om en kund som förbrukar 1 GWh eller mer per år.

Om man trots försök inte kommer åt att frånkoppla objektet via mätaren, utan frånkopplingen till exempel görs via stolpen, innebär det att mätvärden inte nödvändigtvis erhålls för frånkopplingstidpunkten. Om mätvärden inte erhålls i samband med frånkopplingen ska värdena uppskattas. Om uppskattningen visar sig vara felaktig behandlas den som ett mätfel.

Om elleveransen avbryts på grund av nätinnehavarens faktura, går nätinnehavaren till väga i enlighet med punkt 9.1 i [nättjänstvillkoren](#). Nätinnehavaren meddelar försäljaren om avbrytandet av elleveransen enligt de ovan beskrivna tidsfristerna.

### ***Debitering av frånkopplings- och tillkopplingsavgifter, om både försäljaren och nätinnehavaren behöver frånkoppling***

Ibland förekommer det situationer där både försäljaren och nätinnehavaren behöver frånkoppling av elleveransen. Likaså tillkoppling efter att ett avtalsbrott rättats till. Då ska man försäkra sig om att av kunden inte debiteras dubbla frånkopplings- och tillkopplingsavgifter.

I de här situationerna debiteras av kunden både frånkopplings- och tillkopplingsavgiften av den part vars frånkopplingstidpunkt infaller tidigare, oavsett vilken part som först behöver tillkoppling.

Exempel:

- Nätinnehavaren har avbrutit elleveransen till kunden 1 augusti och efter det sänder försäljaren begäran om frånkoppling till datahubben för 8 augusti. Försäljaren får meddelande från datahubben efter 1 augusti att objektet redan är frånkopplat.

---

<sup>11</sup>Elförsäljaren och nätinnehavaren får inte ta ut moms av kunden i samband med frånkopplingsavgiften, när det är fråga om frånkoppling på grund av indrivning. När försäljaren ber nätinnehavaren avbryta elleveransen är det däremot fråga om en tjänst som nätinnehavaren utför för försäljaren, och då ska moms tas ut. Nätinnehavaren fakturerar försäljaren på frånkopplingsavgiften inklusive moms. Försäljaren debiterar däremot av kunden den momsfria frånkopplingsavgift som anges i nätinnehavarens prislista.

- Kunden rättar efter 8 augusti först till sina avtalsbrott gentemot nätinnehavaren och nätinnehavarens förutsättningar för tillkoppling uppfylls, men tillkoppling utförs inte, eftersom det ännu inte har kommit någon begäran om tillkoppling från försäljaren. Tillkoppling av objektet utförs när det kommer en begäran om tillkoppling från försäljaren.
- I dessa situationer kopplar nätinnehavaren driftsstället till nätet först då tillkopplingsbegäran fås av försäljaren och kunden har korrigerat avtalsavbrottet också mot nätinnehavaren.
  - Senare i denna punkt beskrivs hur nätinnehavaren ska handla om kunden betalar nätets fordringar före försäljarens frångopplingsdatum (i detta exempel 8.8).

I exempelfallet debiterar nätinnehavaren både frångopplings- och tillkopplingsavgiften av kunden. Försäljaren får information om detta från datahubben, när nätinnehavaren bekräftar försäljarens frångopplingsbegäran genom att meddela om frångoppling med nätinnehavarens eget frångopplingsdatum (DH-422). I dessa situationer ska försäljaren inte alls debitera frångopplings- och tillkopplingsavgifter, eftersom nätinnehavaren redan har avbrutit elleveransen.

Ur kundens synvinkel kan det gå så att kunden först rättar till sina avtalsbrott gentemot den aktör som debiterar frångopplings- och tillkopplingsavgifterna – att tillkopplingsavgiften betalats leder i detta fall i praktiken ännu inte till att tillkoppling utförs, utan tillkoppling sker först när också den andra partens förutsättningar för tillkoppling har uppfyllts. Av denna orsak är det viktigt att kundkommunikationen är tydlig och sker i rätt tid.

Det är också viktigt att nätinnehavaren och försäljaren har en tydlig och enhetlig bild av läget. Det här är speciellt viktigt i situationer där nätinnehavaren först har utfört frångoppling på grund av sina egna behov och försäljaren inte debiterar frångopplings- och tillkopplingsavgifter av kunden. Om kunden emellertid betalar sina fordringar till nätinnehavaren före försäljarens frångopplingstidpunkt och tillkoppling sker för mellantiden, ska nätinnehavaren meddela datahubben om att situationen har förändrats. Nätinnehavaren frångopplar objektet på nytt vid den tidpunkt försäljaren begärt och uppdaterar igen objektets kopplingsstatus i datahubben. Information om dessa förändringar i kopplingsstatus förmedlas till försäljaren via datahubben. I dessa situationer tar försäljaren ut sina egna frångopplings- och tillkopplingsavgifter. Tillräcklig och tydlig kundkommunikation är viktig för att åstadkomma en så bra kundupplevelse som möjligt. Det rekommenderas att nätinnehavaren som god kundservice informerar kunden om att tillkoppling görs endast för en mellantid och att kunden påförs nya frångopplings- och tillkopplingsavgifter om hen inte rättar till sitt avtalsbrott även gentemot försäljaren.

### ***Försäljarbyte för ett frångopplat objekt***

Om en ny försäljare till en kund anmäler sig medan kundens objekt är frångopplat, ska kunden genom normala förfaranden överföras till den nya försäljaren, även om kunden inte skulle rätta till sina försummelser (t.ex. obetalda avgifter) gentemot den nuvarande försäljaren. Undantag är en situation där kunden har ett tidsbundet avtal med den nuvarande försäljaren. Då följs förfarandena som gäller tidsbundna avtal. Nätinnehavaren tillkopplar kundens objekt när det nya avtalet träder i kraft.

För återinkopplingen kan nätinnehavaren fakturera den nya försäljaren enligt sin prislista. Innan återinkopplingen görs ska nätinnehavaren meddela den nya försäljaren via e-post om den utförda frångopplingen, ifall nätinnehavaren fakturerar den nya försäljaren för tillkopplingen.

I en situation där både försäljaren och nätinnehavaren har fordringar på kunden behöver nätinnehavaren inte tillkoppla objektet förrän kunden har betalat sina förfallna fordringar som hänförs sig till avtalet med nätinnehavaren, om nätinnehavaren tidigare har skickat varsel om frångoppling till kunden i enlighet med avtalsvillkoren.

### ***Tillvägagångssätt om frånkoppling inte kan göras***

Det kan förekomma situationer där nätinnehavaren trots alla tillbudsstående metoder inte lyckas frånkoppla ett eldriftsställe vid den tidpunkt försäljaren begärt. Exempel på en sådan situation är när kunden inte ger tillträde till objektet eller när datakommunikationsförbindelserna till mätaren är brutna.

Om frånkopplingen inte lyckas på det datum som försäljaren begärt, trots alla tillgängliga medel, ska den energi som förbrukas efter det datumet som anges i begäran om avstängningen inte tas upp i försäljarens balansräkning utan bokföras som nätförlust. Nätinnehavaren ska utan dröjsmål meddela till datahubben att frånkopplingen fördröjts och ange den tidigaste möjliga tidpunkt då ett nytt försök till frånkoppling görs (DH-143-1). Vid behov kan detta dröjsmålsmeddelande meddelas flera gånger. Nätinnehavaren ansvarar för att i slutändan få situationen löst, och försäljaren ska inte göra några nya begäranden om frånkoppling efter att ha tagit emot händelsen fördröjning av frånkoppling.

### ***Debitering för frånkoppling på grund av indrivning när ett avtal upphör***

När en försäljare ber nätinnehavaren frånkoppla ett objekt, ska försäljaren alltid ansvara för kostnaderna gentemot nätinnehavaren oavsett på vilket sätt avtalen för eldriftsstället eventuellt upphör till följd av frånkopplingen. Vid frånkoppling på grund av indrivning har kunden också fått besked om saken från försäljaren, och därför borde frånkopplingen inte komma som någon överraskning för honom. Försäljaren kan till exempel inte hävda att kostnaderna för frånkopplingen inte kan krävs på grund av systemtekniska skäl, om avtalet har upphört före frånkopplingen. Försäljaren kan själv avgöra om hen i sin tur debiterar kunden på kostnaderna. Detta är en fråga mellan försäljaren och kunden. Försäljaren ansvarar för frånkopplingskostnaderna gentemot nätinnehavaren, om hen inte har annullerat begäran om frånkoppling på behörigt sätt.

I nedanstående exempel kan avtalet i praktiken upphöra innan frånkopplingen:

1. Försäljare A ber nätinnehavaren om frånkoppling per 12 juni på grund av indrivning.
2. Nätinnehavaren utför frånkopplingen på det begärda datumet.
3. Emellertid har en ny person redan tidigare flyttat in i bostaden utan att ha meddelat om sin inflyttning. Efter frånkopplingen kontaktar kunden försäljare B och ingår ett nytt försäljningsavtal för det innevarande datumet 12 juni. Härav följer också att ett nätavtal uppkommer för det innevarande datumet. Försäljare B meddelar det nya avtalet till datahubben, vilket leder till tillkoppling av objektet. Tillkopplingen utförs.
4. Som en följd av de avtal som ingåtts för den nya kunden för det innevarande datumet upphör den föregående kundens avtal dagen innan, alltså 11 juni.

#### **4.1.2. Tillkoppling**

När en kund efter att elleveransen avbrutits betalar sina förfallna fordringar och övriga kostnader som föranletts av frånkopplingen eller rättar till sina övriga avtalsbrott, ska försäljaren meddela begäran om tillkoppling till datahubben (DH-411).

Om begäran har meddelats till datahubben före klockan 13.00, rekommenderas det att tillkopplingen utförs samma dag. Om begäran görs efter klockan 13.00 ska tillkopplingen utföras senast följande vardag. Om tillkoppling kan utföras mot tilläggsavgift utanför ordinarie arbetstid ska försäljaren informeras om denna möjlighet i tabellen över kopplingstider i portalen Datahub Palvelut. På basen av denna information kan försäljaren informera kunden om saken.

Om det inte går att koppla elen på det datum som den nuvarande försäljaren begärt meddelar nätinnehavaren via datahubben genom händelsen fördröjning av tillkoppling (DH-413-1) att tillkopplingen fördröjs och orsaken till detta i förklaringstexten till händelsen. Om orsaken är att driftsstället är frånkopplat också på grund av nättjänstavgiftsbrott får detta meddelande inte innehålla närmare konfidentiell information om orsakerna till frånkopplingen. Nätinnehavaren ansvarar för att i

slutändan få tillkopplingen utförd, och försäljaren ska inte göra några nya begäranden om tillkoppling efter att ha tagit emot händelsen fördröjning av tillkoppling.

Nätinnehavaren skickar försäljaren en faktura för tillkopplingen enligt sin prislista. Försäljaren betalar fakturan till nätinnehavarens och debiterar sin egen kund på motsvarande avgift.

Nätinnehavaren ska meddela tillkopplingen som försäljaren begärt till datahubben (DH-412) utan dröjsmål, men senast en vecka efter tillkopplingen av kundens elleverans om kundens uppskattade årsförbrukning är under 1 GWh, och senast följande arbetsdag efter tillkopplingen om det är fråga om en kund som förbrukar 1 GWh eller mer per år.

I en situation där både försäljaren och nätinnehavaren har fordringar på kunden behöver nätinnehavaren inte tillkoppla objektet förrän kunden har betalat sina förfallna fordringar som hänförs till avtalet med nätinnehavaren, förutsatt att nätinnehavaren tidigare meddelat om fränkoppling till kunden i enlighet med avtalsvillkoren.

När elleveransen har avbrutits på grund av ett avtalsbrott som gäller nättjänstavtalet och grunden för fränkoppling undanröjs efter att kunden rättat till sitt avtalsbrott, meddelar nätinnehavaren till datahubben i enlighet med ovan beskrivna tidsfrister att elleveransen fortsätter (DH-412).

## **4.2. Mätning av elleveranser och förmedling av mätvärden till marknadsparterna**

Anvisningar om hur elmätning ska organiseras finns i den separata anvisningen [Principer för elmätning](#). Anvisningar om förmedling av mätvärden finns i datahubbens anvisningar.

## **4.3. Behandling av saneringsobjekt**

Så kallade saneringsobjekt kan göra det svårt för nätinnehavaren att känna till den exakta situationen på eldriftsstället. Som exempel kan nämnas omfattande elsaneringar i bostadsbolag, där det bland annat kan hända att elmätarna flyttas från lägenheterna till ett gemensamt mätarrum i fastigheten. I saneringsobjekt kan sådana aktörer vara involverade som i normalfall inte behöver beaktas, till exempel saneringsobjektets entreprenör och montörer.

Situationen är särskilt besvärlig om entreprenören avlägsnar mätarna utan att informera nätinnehavaren. Då blir tidsserierna oläsbara i slutet. Problemet är att över huvud taget veta vad som händer på eldriftsstället. Eventuellt är det först när elbolagets montör besöker platsen som nätinnehavaren får besked om att mätarna har avlägsnats. Då får nätinnehavaren först i efterskott reda på hur det förhåller sig.

När nätinnehavaren får vetskap om ett saneringsobjekt och om att mätaren tagits bort, ska nätinnehavaren omedelbart meddela till datahubben med uppdateringshändelsen (DH-122) att objektets status är "under byggnad" (fi. rakenteilla). Att ett eldriftsställes status ändras till "under byggnad" innebär inte att de befintliga avtalen automatiskt avslutas.

Avtal kan ingås för eldriftsstället när dess uppgifter finns i datahubben. Om ett nytt försäljnings- eller nätavtal ingås för eldriftsstället medan det har statusen "under uppbyggnad", men leveransen inte kan påbörjas på det startdatum som anges i avtalet skiljer sig avtalens startdatum och det faktiska inkopplingsdatumet åt. I dessa situationer ändrar den kopplingsanmälan som distributionsnätinnehavaren gör i datahubben automatiskt ikraftträdandetidpunkten för de försäljnings- och nätavtal som är giltiga på kopplingsdagen så att de motsvarar kopplingsdagen. Villkoret för att uppdatera ikraftträdandetidpunkten är att det avtal som är giltigt vid kopplingstidpunkten är att det avtal som är giltigt vid kopplingstidpunkten börjar under tiden eldriftsstället är under uppbyggnad och inte fortsätter direkt från det avtal som föregick tiden under uppbyggnad. Om avtalet har börjat redan innan eldriftsstället var under uppbyggnad eller börjar under denna period och fortsätter direkt från det föregående avtalet uppdateras inte startdatumet i samband med kopplingen. Orsaken till

inledandet av avtalet har ingen betydelse utan samma regler gäller för såväl flyttningar, försäljarbyten och avtalsbyten. Förutom dessa korrigerings- och saneringsobjekt agerar man på det här beskrivna sättet till exempel i objekt som är avtalslösa en del av året, såsom marknadsplatser eller sommarställen.

#### **4.4. Underhåll av uppgifter om eldriftsställen**

Distributionsnätinnehavaren ansvarar för att underhålla uppgifterna om eldriftsställen i datahubben. Nätinnehavaren ansvarar för att skapa eldriftsställen (DH-121), uppdatera uppgifter och meddela när eldriftsställen tas ur bruk (DH-123). Informationen uppdateras med händelsen ”uppdatering av uppgifter om eldriftsställe” (DH-122). Genom uppdatering kan man ändra basuppgifterna om ett eldriftsställe samt eldriftsställets status. Uppdateringen ska göras genast när uppgifterna ändras i distributionsnätinnehavarens eget system. Datahubben förmedlar uppgifterna till försäljaren och till andra som har rätt till information. Processen beskrivs närmare i datahubbens anvisningarna.

Distributionsnätinnehavaren uppdaterar driftsplatsmätningens tidssteg med en separat händelse för uppdatering av tidsstegsmätning (DH-125) och den relaterade informationen om eldriftsstället med sin egen händelse (DH-126).

Om en kund meddelar sin försäljare om förändringar i uppgifterna om eldriftsstället, till exempel i fråga om lagringsutrustning eller belastning som styrs, kan försäljaren meddela distributionsnätinnehavaren om dessa via datahubben med händelsen begäran om uppdatering av uppgifter om eldriftsställe (DH-124-1). De uppgifter om ett eldriftsställe som försäljaren meddelat till datahubben uppdateras inte automatiskt utan förmedlas till distributionsnätinnehavaren, som gör den egentliga uppdateringen. Distributionsnätinnehavaren ska svara på begäran om uppdatering genom att sända en uppdatering av uppgifterna om eldriftsstället till datahubben. Om uppdateringen innehåller de uppgifter som försäljaren meddelat, har distributionsnätinnehavaren godkänt begäran om uppdatering. Om distributionsnätinnehavaren förkastar begäran om uppdatering, innehåller uppdateringen de uppgifter om eldriftsstället som finns i distributionsnätinnehavarens eget system. Om distributionsnätinnehavaren beslutar att inte uppdatera uppgifterna om eldriftsstället, ska distributionsnätinnehavaren också meddela orsaken till att uppgifterna inte har uppdaterats.

##### ***Uppskattad årsförbrukning***

Den uppskattade årsförbrukningen anger hur mycket el en kund förbrukar under ett år. Vanligen är den uppskattade årsförbrukningen densamma som kundens senast uppmätta årsförbrukning. I vissa fall varierar kundens elförbrukning från år till år eller har tydligt ändrats, t.ex. på grund av ett byte av uppvärmningssätt, och uppskattningen av årsförbruket måste härledas antingen från kundens anmälan eller som ett långsiktigt genomsnitt.

Distributionsnätinnehavaren ansvarar för att beräkna den uppdaterade uppskattade årsförbrukningen och meddela den till datahubben. I samband med avtalsprocessen får försäljaren en uppskattning av årsförbrukningen vid tidpunkten då leveransen börjar från datahubben. Nätinnehavaren kan uppdatera den uppskattade årsförbrukningen för eldriftsstället som en del av uppdateringen om eldriftsstället.. Om endast uppgiften om den uppskattade årsförbrukningen uppdateras i datahubben, ska uppgiften meddelas till datahubben med en egen orsaksuppgift ”uppdatering av uppskattad årsförbrukning”. I datahubben sparas vid uppdateringen då endast den meddelade uppskattade årsförbrukningen och inga andra uppgifter om eldriftsstället. Rekommendationen är att den uppskattade årsförbrukningen uppdateras minst en gång i året, men ändå högst en gång i månaden.

Om en kund meddelar försäljaren att den uppskattade årsförbrukningen ändrats, ska försäljaren förmedla de ändrade uppgifter som kunden meddelat till distributionsnätinnehavaren via datahubben genom en begäran om uppdatering av uppgifter om eldriftsställe, så som beskrivits ovan.

Om ett eldriftsställe har stått tomt länge och årsförbrukningsprognosen har sjunkit till noll, genererar systemen vanligen inte direkt en ny rimlig prognos i samband med inflyttning. Det är inte heller säkert att kunden kontaktas direkt, så att läget på eldriftsstället skulle kunna kontrolleras efter inflyttningen.

Nätinnehavaren bör endast på ett mycket medvetet sätt skicka en prognos om noll årsförbrukning vid tidpunkten för flytten. Huvudregeln är att nollprognos inte borde sändas automatiskt i samband med flyttning. Det rekommenderas att även försäljaren kontaktar nätinnehavaren och kontrollerar att prognosen stämmer ifall det finns skäl att misstänka att prognosen borde vara något annat än den nolla som nätinnehavaren sânt.

#### 4.5. Underhåll av kunduppgifter

Försäljaren har huvudansvaret för att underhålla kunduppgifterna i datahubben. Kunduppgifterna kan uppdateras av de försäljare som har ett giltigt avtal med kunden. Kunduppgifterna kan uppdateras som en del av avtalsprocesserna (DH-311) eller genom ett separat meddelande (DH-111). Datahubben förmedlar uppgifterna till nätinnehavaren och till andra som har rätt att få uppgifterna. Processen beskrivs närmare i datahubbens anvisningar.

Om en kund meddelar distributionsnätinnehavaren att hans kunduppgifter har ändrats, sänder distributionsnätinnehavaren en begäran om uppdatering av kunduppgifter (DH-112-1) till datahubben. Begäran förmedlas till den försäljare som senast har ingått avtal med kunden. Den här försäljaren utför den egentliga uppdateringen av kunduppgifterna. Försäljaren kan vägra att uppdatera uppgifterna, om försäljaren anser att begäran om uppdatering är ogrundad eller felaktig. Försäljaren ska svara på begäran om uppdatering genom att skicka en uppdatering av kunduppgifterna till datahubben. Uppdateringen ska innehålla antingen de uppgifter som distributionsnätinnehavaren meddelat (försäljaren godkänner begäran om uppdatering) eller de kunduppgifter som finns i försäljarens eget system (försäljaren avslår begäran om uppdatering).

Som kunduppgifter i datahubben upprätthålls endast basuppgifter om kunden, som kan delas med alla de marknadsparter som har avtal med kunden. Basuppgifterna om kunden omfattar namn, identifikationskod (personbeteckning eller FO-nummer), officiell adress (postadress) och kontaktuppgifter (telefonnummer, e-postadress). Övriga uppgifter upprätthålls som en del av avtalsuppgifterna för respektive part (se nästa punkt).

Det är viktigt att vara extra noga med kunduppgifternas kvalitet, eftersom kunduppgifterna i datahubben är gemensam information och fel i uppgifterna påverkar alla parter. Felaktiga kunduppgifter gör det svårare att identifiera och nå kunden och försvårar även i övrigt kundservicen. I värsta fall kan fel eller brister i kunduppgifterna utgöra dataskyddsrisker. Datahubben validerar det tekniska informationsinnehållet i kunduppgifterna i enlighet med datastandarderna, men kan inte validera uppgifternas innehållsliga eller affärsmässiga riktighet. Försäljarna som upprätthåller kunduppgifterna i datahubben ansvarar för att uppgifterna är korrekta. Det är viktigt att komma ihåg att det inte räcker med god teknisk kvalitet i datahubben, utan även god innehållskvalitet är en förutsättning.

Särskild uppmärksamhet ska ägnas åt bl.a. följande:

- att föråldrad eller felaktiga uppgifter inte uppdateras ovanpå nya uppgifter
- att det namn och den identifikationskod (personbeteckning eller FO-nummer) som meddelats för kunden stämmer överens
- att namnet är korrekt inskrivet
- att namnen är i rätt namnfält (för- och efternamn i sina respektive fält)
- att förnamnsfältet inte innehåller flera personer (avtal med gemensamt ansvariga)
- att adressen är den rätta
- att adressen är korrekt inskriven
- att kundens postadress finns bland kunduppgifterna (faktureringsadressen hör till avtalsuppgifterna)
- att uppgiften om kundens undertyp är korrekt (t.ex. dödsbo)
- att uppgiften om att kundens uppgifter är sekretessbelagda är korrekt

## 4.6. Underhåll av avtalsuppgifter

Alltid när en part gör ändringar i sitt eget system i uppgifter som sparas i datahubben, ska ändringarna meddelas till datahubben. Ändringar i avtalsuppgifterna meddelas med händelserna uppdatering av uppgifter (DH-321 försäljningsavtal eller DH-322 nätavtal). Ändringar i ett avtalsinnehåll är bland annat produktändringar eller ändringar som påverkar faktureringsuppgifterna, ändringar i ett avvikande uppsägningsvillkor samt ändringar i ett försäljningsavtals tidsbundenhet. Däremot kan ett avtals start- eller slutdatum inte ändras genom uppdatering av avtalet. Reglerna för uppdatering av avtalsuppgifter beskrivs närmare i datahubbens anvisningarna.

Till exempel hör kundens faktureringsadress till avtalsuppgifter. Om en kund under pågående leverans meddelar någondera parten att adresserna ändrats, hör det till god kundservice att försäkra sig om att kunden kommer ihåg att meddela båda parterna om ändringarna. När försäljaren anmäler en förändring av faktureringsadressen till datahubben förmedlas denna information enligt datahubbens processer även till nätinnehavaren. I och med att faktureringsadressen är avtalsspecifik information utnyttjar inte alla nätbolag nödvändigtvis de uppgifter som försäljaren har anmält till datahubben. Försäljaren kan alltså inte anta och lova kunden att nätet uppdaterar faktureringsadressen som kommer via datahubben. Enligt elmarknadslagen och avtalsvillkoren är det kunden själv som ansvarar för att meddela om ändringar i faktureringsadressen eller de andra kontaktuppgifterna som sker medan ett avtal är i kraft. I punkt 3.2.1 finns anvisningar om hur post- och/eller faktureringsadressen och ändringar i dem ska meddelas i samband med flyttning. Det är bra att informera kunderna om deras uppdateringsansvar när kunden är i kontakt med någondera av sina avtalspartner.

## 4.7. Tillfällig ändring av uppgifterna om ett eldriftsställe

På ett eldriftsställe kan nätinnehavaren ibland göra tillfälliga ändringar som man vet att återgår till det normala efter en kort tid. Till exempel kan det hända att säkringsstorleken ändras för en bestämd tid. Nätinnehavaren ska alltid anmäla sådana ändringar till datahubben, om nätinnehavaren ändrar uppgifterna i sitt eget system. Om det är fråga om en ytterst obetydlig och kortvarig ändring och nätinnehavaren inte gör några ändringar i sitt eget system, behöver ändringen inte meddelas till datahubben.

## 5. FULLMAKTER

---

Vid affärsprocesser på detaljhandelsmarknaden är utgångspunkten att den aktör som inleder processen ansvarar för att rättshandlingen är laglig. Separata fullmakter behöver inte sändas till nätinnehavaren eller den nuvarande försäljaren, om parten finns med på listan över godkända aktörer. Officiella partskoder uppehålls förutom av datahubben, bl.a. på eSett Oy:s hemsidor. Uppdaterad information finns på eSetts webbplats: <https://opendata.esett.com/>.

Försäljaren ska ha fullmakt från kunden när försäljaren säger upp de nuvarande avtalen och ingår ett nätavtal på kundens vägnar. Under normala omständigheter är beviset av fullmakten vad som helst för autentisering av det nya avtalet. Försäljningsmetoderna ska vara sådana att det inte råder oklarhet om kundens vilja och avsikt att ingå ett nytt avtal. Försäljaren ska samtidigt försäkra sig om att kunden förstår att hen gett försäljaren fullmakt att säga upp kundens ikraftvarande avtal. Försäljaren bär alltid det fulla ansvaret för detta.

Det är viktigt för marknadens funktion att alla parter känner sig ansvariga för att se till att de överenskommelser som lett till avtal, och som nått fram till meddelandeprocessen, verkligen har uppkommit och kan verifieras. Man måste kunna lita på meddelandena som uppkommit i informationsutbyte.

Oklarheter bör utredas kunden och försäljarna emellan. Nätinnehavaren bör som neutral aktör i regel avhålla sig från dessa utredningar, om inte kunden uttryckligen ber honom om det. Läs mer i punkt 3.4.

Verifierbar fullmakt behövs också om en aktör som kunden gett fullmakt (t.ex. kundens nya försäljare) önskar information om kundens nuvarande avtal. Kunden kan ge dessa fullmakter via datahubbens kundportal. Enligt Energimyndighetens beslut kan det krävas bevis på att en fullmakt existerar, när det handlar om en förfrågning av konfidentiell natur (t.ex. slutdatumet för ett avtal). Om nätinnehavaren kräver fullmakt bör kraven på icke-diskriminering beaktas (närmare om detta i anvisningen "Luottamuksellisuus ja syrjimättömyys sähkömarkkinoilla"). Nätinnehavaren bör under inga omständigheter, inte ens med en giltig fullmakt, meddela den aktör som kunden gett fullmakt vilken dag försäljningen upphör. Kunden eller den aktör som kunden befullmäktigat ska begära denna information av kundens nuvarande försäljare (i praktiken från datahubben), inte av nätinnehavaren.

### 5.1. Fullmaktens giltighetstid

Användningen av fullmakter regleras i den s.k. rättshandlingslagen. Det rekommenderas att fullmakter alltid ges för viss tid, men de kan också vara i kraft tills vidare. Den som tar emot en fullmakt som är i kraft tills vidare borde regelbundet (t.ex. med 1 eller 2 års mellanrum) försäkra sig om att fullmakten är i kraft.

Enligt 15 § i rättshandlingslagen: "Fullmakt, vilken grundar sig å skriftlig handling, som utgivits till fullmäktigen för att av honom innehavas och företes för tredje man, återkallas därigenom att fullmaktsgivaren återtager eller låter förstöra fullmaktshandlingen. Fullmäktigen är pliktig att på begäran av fullmaktsgivaren återställa fullmaktshandlingen. Fullmäktigen är pliktig att på begäran av fullmaktsgivaren återställa fullmaktshandlingen." Om huvudmannen (det vill säga fullmaktsgivaren) meddelar motparten (om han vet vem motparten är) att fullmakten inte längre är i kraft, har motparten inte rätt att åberopa att fullmakten inte har återkallats på något annat sätt. Ett sådant meddelande är alltså ett tillräckligt sätt att återkalla en fullmakt, eftersom motparten efter meddelandet inte kan åberopa att hen var ovetande om att fullmakten återkallats (Rättshandlingslag 16 §).

Lagen konstaterar även vidare att om en fullmakt i en fortlöpande affärsrelation företes endast en gång, är utgångspunkten att god tro inte skyddas, om avtalet ingåtts först efter att fullmakten redan återtagits från fullmäktigen. Det betyder att om huvudmannen har återkallat fullmakten på rätt sätt, det vill säga så att fullmakten har återtagits från fullmäktigen, skyddas inte bolagets ovetenskap om att fullmakten

upphört, även om bolaget var ovetande om detta. Av denna orsak rekommenderas det att bolaget då och då ber att få se fullmakten på nytt, även om den är i kraft tills vidare.

Det lönar sig för varje bolag att göra upp riktlinjer för hur ofta fullmaktens giltighet kontrolleras och hur gamla fullmakter kan godkännas.

Fullmakterna som meddelas datahubben har olika giltighetstider. Dessa beskrivs i datahub-anvisningarna.

## 6. BALANS- OCH FAKTURERINGSKORRIGERINGAR I EFTERSKOTT

---

Vid korrigeringar av fel i faktureringen mellan elförsäljaren och kunden eller mellan nätinnehavaren och kunden stöder man sig på bestämmelserna i nuvarande avtalsvillkor. På grund av felaktigt mätvärde, felaktigt meddelande eller ett fel som inträffat vid faktureringen kan det bli nödvändigt att korrigera faktureringen i efterhand, antingen till kundens fördel eller nackdel. Anvisningar om dessa korrigeringar finns i de allmänna avtalsvillkoren [NTV2024](#) punkt 8.6. och [EFV2024](#) punkt 6.6).

För korrigeringar elmarknadsparterna emellan finns en separat anvisning, [Taseisiin jääneiden virheiden käsittely taseiden sulkeutumisen jälkeen](#) (rapporten "Tasevirheiden käsittely").

## 7. FAKTURERING

---

Elförsäljarens och nätinnehavarens fakturering regleras i elmarknadslagen, lagen om ursprungsgarantier för energi, Energimyndighetens bestämmelser och i avtalsvillkoren.

Enligt elmarknadslagen ska fakturor och faktureringsuppgifter till slutförbrukare vara exakta, lättbegripliga, tydliga, kortfattade och användarvänliga. Faktureringsuppgifterna ska framföras på ett sätt som underlättar jämförelse för slutförbrukaren.

Slutförbrukaren ska få sin faktura och sina faktureringsuppgifter utan avgift. Enligt förarbetena till lagen gäller kravet på avgiftsfri fakturering dock endast elbolagets så kallade grundläggande fakturering. Avgiftsfriheten för fakturan gäller till exempel inte betalningspåminnelser eller indrivningsfakturor som beror på slutförbrukaren eller tilläggstjänster som slutförbrukaren beställt, till exempel att få extra faktureringsuppgifter eller fakturakopior. Slutförbrukarens rätt att få avgiftsfri faktura hindrar inte heller att företag ger rabatt på grundavgifter till kunder med avtal om digital fakturering (MAO 261/19<sup>12</sup>), för att ge elbolag en möjlighet att sporra sina kunder till e-fakturering, som är ett miljövänligare alternativ än pappersfakturor.

Slutförbrukaren ska erbjudas möjlighet att få sin faktura och sina faktureringsuppgifter digitalt.

### 7.1. Fakturors innehåll och faktureringsuppgifter

Fakturans innehåll och faktureringsuppgifter regleras i kap. 13 a i elmarknadslagen. En del av uppgifterna ska ges direkt i fakturan, medan andra uppgifter kan ges i bilaga eller på webben. Jämförelseuppgifter för elförbrukning ska ges till kunder vars faktura baseras på verklig elförbrukning eller på fjärravläsning.

De allmänna kraven på fakturering och fakturors innehåll regleras i 105 a -105 f § i elmarknadslagen. Dessa krav ska följas efter 1.6.2024<sup>13</sup> [punkter 7 - 7.1.3 i denna anvisning]. De övriga faktureringskraven trädde i kraft 1.6.2023 [punkt 7.2 i denna anvisning].

#### 7.1.1. Uppgifter som ska ges i fakturan

Följande uppgifter ska ges i slutförbrukarens faktura:

- 1) tjänsteleverantörens namn och kontaktuppgifter, telefonnummer och e-postadress;
- 2) det pris som ska betalas;
- 3) fakturans förfallodag;
- 4) antalet mätbara storheter eller, om faktureringen grundar sig på aggregerade storheter som bildas utifrån mätbara storheter, antalet sådana storheter, som ligger till grund för faktureringen under faktureringsperioden;
- 5) en specifikation av hur priset på prestationen eller tjänsten bildas;
- 6) prestationens eller tjänstens namn;
- 7) slutförbrukarens eldriftsställes nummer;
- 8) avtalets giltighetstid;
- 9) de tvistlösningsförfaranden som står till buds för slutförbrukaren samt tvistlösningsorganens kontaktuppgifter;

---

<sup>12</sup> Marknadsdomstolen har i sitt beslut (MAO:261/19), som baserar sig på Europeiska Unionens domstols förhandsavgörande, ansett att artikel 11, punkt 1 i energieffektivitetsdirektivet ska tolkas så att det under sådana omständigheter som de i ifrågavarande huvudfråga inte finns hinder för att en detaljförsäljare endast ger slutförbrukare som valt e-faktura som betalningssätt rabatt i grundavgiften för el.

<sup>13</sup> Innan ovannämnda paragrafer träder i kraft ska 57, 57 a, 69 och 69 a § i elmarknadslagen tillämpas.

- 10) slutförbrukarens möjlighet i samband med avtalet att byta detaljförsäljare och konsekvenserna av detta.

Andelen för leverans av elenergi, nätavgiftens andel samt andelen för skatter, avgifter av skattenatur och andra avgifter ska specificeras i slutförbrukarens faktura.

Om man i ett avtal mellan en slutförbrukare och ett elbolag kommits överens om att en produktändring, prisändring eller rabatt ska inträda senare vid en viss tidpunkt, ska förändringen och tidpunkten när den träder i kraft anges i fakturan till slutförbrukaren. Detta tillämpas på de villkor som slutförbrukaren och bolaget i sitt inbördes avtal kommit överens om att senare genomföra. Ett sådant villkor kunde vara att en tidsbunden rabatt eller ett tidsbundet fast pris upphör.

Om faktureringen gäller ett avtal med dynamiska priser eller något annat elförsäljningsavtal som bygger på priset på elbörsen, kan den specifikation av hur priset på prestationen bildas som avses i punkt 5 ovan anges som ett genomsnittspris vägt med elförbrukningen under en period på högst en månad. Slutförbrukaren ska då genom en kundportal på försäljarens webbplats ges möjlighet att kontrollera riktigheten av det fakturerade priset på elenergi.

### **7.1.2. Uppgifter som ska framgå av fakturor, deras bilagor eller länkade till dem**

Dessutom ska följande uppgifter göras tillgängliga för slutförbrukare i eller länkade till en faktura:

- 1) uppgifter om Energimyndighetens prisjämförelsetjänst;
- 2) uppgifter om de centraliserade serviceställen där behövliga uppgifter om slutförbrukares rättigheter, gällande lagstiftning och tillgängliga tvistlösningsförfaranden står till buds för slutförbrukaren.

Dessa uppgifter kan också göras tillgängliga för slutförbrukaren på en webbplats. I slutförbrukarens faktura ska det då ges anvisningar för hur slutförbrukaren får tillgång till uppgifterna.

När fakturan till en slutförbrukare baseras på verklig elförbrukning eller på fjärravläsning ska slutförbrukaren i fakturan eller i en bilaga till den delges följande uppgifter:

- 1) en jämförelse i grafisk form av slutförbrukarens elförbrukning under faktureringsperioden och under motsvarande period året innan;
- 2) en jämförelse med en genomsnittlig slutförbrukare i motsvarande kategori av slutförbrukare;
- 3) kontaktuppgifter, inklusive webbadress, till en energirådgivning där slutförbrukaren kan få information om åtgärder för att förbättra energieffektiviteten hos anordningar som förbrukar energi.

Uppgifterna ovan kan också göras tillgängliga för slutförbrukaren på en webbplats. Slutförbrukarens faktura ska då ge anvisningar för hur slutförbrukaren får tillgång till jämförelseuppgifter. Detaljförsäljare och distributionsnättsinnehavare kan påvisa att datahubben är den som lämnar ut uppgifterna som avses i punkt 1 och 2.

### **7.1.3. Energimyndighetens föreskrift om specificering av fakturor**

Enligt elmarknadslagen får Energimyndigheten ge närmare föreskrifter om den information som ska ingå i de fakturerings- och jämförelseuppgifter samt andra uppgifter som ska lämnas och på vilket sätt uppgifterna ska presenteras.

Energimyndigheten har 22.12.2023 utfärdat en [föreskrift](#) om specificering av fakturor på elförsäljning och eldistribution (3780/000002/2023). Denna föreskrift trädde i kraft 1.6.2024.

Energimyndigheten har dessutom publicerat ett memorandum för att hjälpa detaljförsäljarna och distributionsnätverksinnehavarna att tolka föreskrifterna om specificering av fakturor. Memorandumet är inte juridiskt bindande. [Memorandumet](#) finns på Energiverkets webbsidor.

#### **7.1.4. Uppgifter om elens ursprung**

Uppgifterna som ska lämnas i fakturorna regleras också i lagen om ursprungsgarantier för energi (1050/2021). En elförsäljare ska minst en gång om året i de elfakturor som ges till slutförbrukarna av el ange varje energikällas andel av den el som slutförbrukaren köpt i enlighet med ett elförsäljningsavtal (så kallad produktmix). Informationen ifråga ska i övrigt hållas lättillgänglig för slutförbrukarna av el på elförsäljarens webbplats eller på något annat motsvarande sätt som tydligt visas för slutförbrukarna i fakturorna eller deras bilagor.

Dessutom ska i fakturorna eller deras bilagor anges varje energikällas andel av det totala utbudet av energikällor för den el som elförsäljaren sålt i Finland under det föregående året (s.k. försäljarmix), på ett begripligt och enkelt jämförbart sätt. Informationen kan även lämnas på elförsäljarens webbplats eller på något annat motsvarande sätt som är lättillgängligt för slutförbrukarna av el, om det tydligt framgår av fakturorna eller deras bilagor var informationen finns tillgänglig. Informationen i fråga ska också lämnas för den el som säljs inom Europeiska unionen, om elförsäljaren är verksam i fler än en medlemsstat.

Andelen av de energikällor som avses ovan ska delas upp med minst följande exakthet:

- 1) förnybara energikällor;
- 2) kärnkraft;
- 3) fossila bränslen.

En elförsäljare ska minst en gång om året i elfakturan eller i bilagor till den lämna uppgifter om mängden koldioxidutsläpp och radioaktivt avfall som uppkommit av de energikällor som använts för produktion av den el som elförsäljaren sålt under det föregående året. Informationen kan även lämnas på elförsäljarens webbplats eller på något annat motsvarande sätt som är lättillgängligt för slutförbrukarna av el, om det tydligt framgår av fakturorna eller deras bilagor var informationen i fråga finns tillgänglig.

## **7.2. Ordnandet av faktureringen och betalningsätt för fakturor**

### **7.2.1. Betalningsätt och -rytm**

I enlighet med elmarknadslagen ska detaljförsäljares elleverans till en slutförbrukare faktureras enligt den verkliga uppmätta mängden minst fyra gånger per år. När det gäller annan än timmätningsapparat får faktureringen baseras på slutförbrukarens mätaravläsning.

Faktureringen kan också grunda sig på jämnstora betalningsrater enligt slutförbrukarens uppskattade sannolika årliga elförbrukning och en så kallad utjämningsfaktura som skickas en gång om året, om detta avtalats med slutförbrukaren. Också i detta fall ska kunden faktureras minst fyra gånger per år så att en av dessa fakturor är en utjämningsfaktura. På detta sätt grunder sig kundens sammanlagda årliga fakturering på den verkliga uppmätta mängden.

Faktureringen får baseras på en uppskattning av den mätbara storhet som ligger till grund för faktureringen eller på ett fast belopp även då faktureringen grundar sig på slutförbrukarens mätaravläsning och denne inte har meddelat mätvärdena för faktureringsperioden i fråga eller om driftstället inte har mätapparat. Faktureringen får grunda sig på uppskattad förbrukning också i det fall att elförbrukningen inte kunnat mätas på grund av fel i mätapparaturen eller att mätuppgifterna inte varit tillgängliga på grund av störningar i dataöverföringen från fjärravläsningsapparaturen.

### **7.2.2. Betalningsätt**

En detaljförsäljare och en distributionsnätinnehavare ska erbjuda slutförbrukarna olika betalningsätt för betalning av fakturor samt flexibla arrangemang för själva betalningen av fakturorna. De alternativ

som erbjuds får inte vara förenade med ogrundade villkor eller villkor som diskriminerar någon kundgrupp. I villkoren för betalningssätten får hänsyn tas till skäliga skillnader i de kostnader som försäljare och distributionsnätinnehavaren orsakas av att erbjuda olika betalningssätt.

Elmarknadslagen föreskriver för elförsäljare ett allmänt förbud mot förhandsbetalning av kunder. En elförsäljare kan fordra förhandsbetalning av en kund som betalningsmetod för att skydda sina fordringar endast i de undantagsfall som definieras i avtalsvillkoren, det vill säga, endast av synnerligen vägande skäl som har att göra med slutförbrukaren själv. En detaljförsäljare får inte erbjuda en slutförbrukare ett förhandsbetalningssystem som ogrundat eller på ett sätt som diskriminerar vissa kundkategorier försätter de slutförbrukare som ingår i förhandsbetalningssystemet i en oförmånlig ställning. Förhandsbetalningssystemet ska i tillräcklig mån återspegla slutförbrukarens uppskattade årliga elförbrukning.

### **7.2.3. Slutfaktura och minimifaktureringsströskel**

Enligt elmarknadslagen ska detaljförsäljaren sända konsumenten en slutfaktura inom sex veckor från det att elleveransen till konsumenten har avslutats.

I de allmänna avtalsvillkoren sägs att om försäljaren är skyldig att kreditera konsumenten på grundval av slutfakturan, ska krediteringen betalas till kunden senast inom två veckor efter att den information som behövs för betalning av krediteringen har tillställts elförsäljaren.

När det gäller avtal som upphört kan varje företag självständigt avgöra om det vid kreditering och tilläggsdebitering för kundens faktura vill tillämpa minimidebitering och -kreditering som bestämts i förväg och meddelats kunden. Varje företag bör självständigt avgöra om det vill tillämpa denna princip och vilken gräns det i så fall sätter. Om en sådan minimikrediteringsgräns tillämpas ska den även tillämpas på tilläggsdebiteringar enligt samma villkor eller villkor som är förmånligare för användaren.

## **7.3. Genomfakturering**

Med genomfakturering avses en situation där försäljaren också fakturerar kunden för nättjänstens andel. Då skickar nätinnehavaren fakturor som gäller kunden till försäljaren, som i sin tur fakturerar kunden för nätfordringarna och redovisar dessa till nätinnehavaren.

För närvarande finns inga särskilda bestämmelser om utförandet av genomfakturering eller om aktörernas skyldigheter. Detta gör hanteringen av eventuella specialsituationer utmanande. Om den fakturerande försäljaren och kundens nätinnehavare inte har kommit särskilt överens om de praktiska arrangemangen vid genomfakturering och om hanteringen av specialsituationer, talar man om så kallad avtalslös genomfakturering.

Avtalslös genomfakturering är förenad med sådana risker för nätinnehavaren att nätinnehavaren inte kan tvingas gå med på avtalslös genomfakturering. Om nätinnehavaren vägrar gå med på avtalslös genomfakturering ska hen tillämpa ovillkorlig icke-diskriminering i samband med detta.

En slutförbrukare som omfattas av leveransskyldigheten ska ha möjlighet att ingå ett avtal med en detaljförsäljare, som, utöver elleveransen, även omfattar den tjänst som ingår i eldistributionen (EML 87 § 4 mom.). I sådana fall är det fråga om ett avtal mellan försäljaren och kunden där man utöver elförsäljningen även avtalar om nättjänsten och där det naturligt ingår en faktura där man förutom energiförsäljningen fakturerar nättjänsten. I dessa fall finns det ett avtalsförhållande endast mellan försäljaren och kunden, och distributionsnätinnehavaren har överhuvudtaget inget kund- eller avtalsförhållande till slutförbrukaren.

För andra kunder än de som har ingått ett sådant leveransavtal skulle gemensam fakturering innebära en avtalsbaserad genomfakturering som baserar sig dels på avtalet mellan kunden och försäljaren och dels på avtalet mellan försäljaren och nätinnehavaren. ET har inget modellavtal mellan försäljaren och nätinnehavaren, utan aktörerna bör förhandla om dessa avtal sinsemellan.

ET betonar ändå att nätinnehavaren, i enlighet med skyldigheterna i elmarknadslagen, ska behandla alla försäljare likvärdigt. Därmed är nätbolagets alternativa tillvägagångssätt för avtalsbaserad genomfakturering följande:

1. Nätet erbjuder avtalsbaserad genomfakturering till alla försäljare
2. Nätet erbjuder avtalsbaserad genomfakturering endast till försäljare som uppfyller klara, förutbestämda villkor
  - Till avtalet kan höra en försäljarspecifik begäran om säkerhet vars bestämningsprinciper ska vara likvärdiga och icke-diskriminerande.
3. Nätet erbjuder inte genomfakturering till någon och avslutar eventuella befintliga genomfaktureringsavtal.

## 8. SPECIALSITUATIONER

---

### 8.1. Förfarandet vid företagsomstruktureringar

Vid överföring av avtal till följd av företagsomstruktureringar bör man följa principerna i befintliga anvisningar eller på annat sätt försöka hantera frågan så smidigt som möjligt för alla parter. Man ska undvika att orsaka extra arbete för de andra parterna.

Vid överföring av avtal till följd av företagsomstruktureringar gäller det att observera följande:

- Kunderna ska informeras klart och tydligt om situationen i ett tillräckligt tidigt skede.
- Nätinnehavarna ska informeras i god tid i förväg, om ett stort antal avtal övergår på en annan aktör.
- En ny detaljförsäljare ska registrera sig som användare av datahubben innan hen börjar erbjuda elavtal åt slutförbrukare. Dessutom ska den nya försäljaren anmäla sig till balansavräknaren för mätområdet, alltså till datahubben, minst 22 dagar innan hen påbörjar elleveranserna till mätområdet.
- När avtal överförs ska de normala förfarandena följas, enligt vilka kundens nya försäljare meddelar om ändringen till datahubben. Det bör därför inte finnas några separata förfaranden för uppsägningen och inledande av avtalet. Det är viktigt med ett klart, entydigt och konsekvent tillvägagångssätt.
- Om den försäljare som upphör med försäljningen har avtal som sträcker sig in i framtiden, ska dessa annulleras före meddelandet om överföring av avtalen.
- Försäljaren ska inte meddela att verksamheten upphör och att alla avtal överförs, om verksamheten fortfarande pågår.

### 8.2. Information om att kundens uppgifter är sekretessbelagda samt kunder med spärrmarkering

Antalet kunder vars uppgifter är sekretessbelagda har ökat. Det måste säkerställas att sekretessen bevaras under hela processen och självfallet även efteråt.

Bolaget kan på kundens begäran anteckna att kundens uppgifter är sekretessbelagda, och då får de inte lämnas ut för exempelvis marknadsföringsändamål. Denna uppgift om kundens sekretessbegäran förmedlas inte mellan parterna, utan kunden ska själv separat meddela de avtalsparter hen vill om saken. Kundens egen sekretessbegäran är dock en annan sak än spärrmarkering, som personen måste ansöka om hos Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata. Med spärrmarkering avses en uppgift som lagrats i befolkningsdatasystemet om att inte lämna ut uppgifter om en person, om denna har befogad orsak att misstänka att hens eller hens familjs säkerhet är hotad. Med spärrmarkering avses alltså ett förbud som antecknats i myndigheternas personregister och -system, och spärrmarkeringen påverkar i princip inte energibolagens rätt att använda eller lämna ut personuppgifter som de har.

Ett centralt syfte med spärrmarkering är att ”hemlighålla” kundens bostadsadress så att den inte används i onödan, men kunden kan inte förbjuda att bolaget har kännedom om kundens eldriftsställes adress. Energibolaget får inte information från Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata om att en kund har spärrmarkering, utan kunden ska själv meddela bolaget om saken. Det är också kundens skyldighet att meddela bolaget om eventuella förändringar, alltså om att spärrmarkeringen har upphört. Utöver detta måste kunden själv gå in i datahubbens kundportal och ta bort denna uppgift om sekretess. Om en kund med spärrmarkering inte vill ta emot meddelanden och fakturor till sin bostadsadress, ska hen ange någon annan kontaktadress.

Om en kund meddelar att hen har spärrmarkering kan man fråga honom om hen också vill meddela förbud mot direktmarknadsföring. Bolaget kan också meddela ett sådant förbud på eget initiativ. Det viktigaste är att kundens bostadsadress inte behandlas mer än nödvändigt.

Uppgiften om att kundens uppgifter är sekretessbelagda underhålls i datahubben som en del av kunduppgifterna. Om det i en kunds uppgifter finns anteckning om att kunduppgifterna är sekretessbelagda, ska uppgifterna vid avtalsprocesserna förmedlas från försäljaren till distributionsnätinnehavaren på normalt sätt.

Bolagen bör observera att adressen som lagts till kunduppgifterna i datahubben är gemensam information för alla parter och som även förmedlas till gamla försäljare. Om en sekretessbelagd kund uttryckligen förbjuder vidareförmedling av sina adressuppgifter bör kundens adress uppdateras i datahubben som faktureringsadress som en del av avtalsuppgifterna i stället för som kunduppgift. Då förmedlas faktureringsadressen inte till andra än till distributionsnätinnehavaren.

### **8.3. Anvisningar för förfaringsätt då en kund försatts i konkurs**

En gäldenär, det vill säga en kund till ett elbolag, kan försättas i konkurs då hen inte längre kan svara för sina egna skulder. Alla bolag och privatpersoner kan försättas i konkurs. Konkurs är ett insolvensförfarande som omfattar gäldenärens samtliga skulder och som innebär att gäldenärens egendom används till att betala konkursfordringarna.

När konkursen börjar förlorar gäldenären bestämmanderätten till sin egendom och avtal och en boförvaltare som domstolen utser börjar sköta konkursboets affärer. Efter att en gäldenär försatts i konkurs är det inte självklart att försäljnings- och nätavtal fortsätter utan detta kräver aktiva åtgärder av elbolagen.

#### **8.3.1. Konkursens inverkan på fordringar**

Dagen då konkursen börjar avgör vilka fordringar bevakas av konkursbevakning och vilka som faktureras själva konkursboet. Dagen för konkursens början, det vill säga konkursdatumet, framgår av domstolens beslut.

Med en fordran som ska bevakas, det vill säga konkursfordran, avses en sådan fordran vars rättsgrund har uppstått före konkursen, inklusive fordringarna vid konkursdatumet. Elbolaget bör bevaka<sup>14</sup> konkursfordringarna för att senare kunna få utdelning av konkursboet enligt utdelningsförteckningen, såframt det finns medel att dela ut.

Skulder vars rättsgrund uppstått efter konkursdatumet betalas på förfallodagen som massaskuld utan särskilda bevakningsåtgärder. En massaskuld är en skuld som konkursboet ådragit sig och som har företrädesrätt till betalning framför en bevakad konkursfordran. Konkursboet är skyldigt att betala massaskulderna som uppkommit efter konkursdatumet vartefter de förfaller till betalning. För massaskulder som inte betalas i tid kan normala indrivningsåtgärder vidtas trots konkurslagen.

Boförvaltaren kan behöva utreda fordringarnas omfattning då konkursen börjar, och elbolaget måste då kunna åtskilja sina fordringar fram till konkursdatumet och de som uppkommit efter detta datum. Fordringarna beräknas separat baserat på mätaravläsning beroende på om de uppstått före eller efter konkursdatumet. Fordringar som uppstått på konkursdatumet ingår i fordringarna före detta datum.

#### **8.3.2. Konkursens inverkan på avtals- och skuldförbindelser**

Eftersom en konkurs i och för sig inte har någon inverkan som skulle häva eller ändra avtalsförbindelser, upphör inte avtal automatiskt då en konkurs börjar. Ett elbolag har heller inte rätt att säga upp eller upphäva ett avtal endast på grund av att kunden försatts i konkurs.

---

<sup>14</sup> Med konkursbevakning avses ett skede i konkursprocessen då fordringsägare rapporterar sina fordringar som ska beaktas vid utbetalning av medel.

Konkursboet har rätt att avgöra vilka kundavtal det vill fortsätta. Detta beror på att konkursboet har rätt att träda in som part i avtal som gäldenären ingått, till exempel kundens elavtal, i enlighet med kap. 3, 8 § i konkurslagen. Konkursboet har rätt att tillträda kundens avtal oberoende av om elbolagets fordringar betalats. Rätt att träda in som part i avtal är tvingande lagstiftning och är därför inte automatiskt en fråga om att ingå ett nytt avtal eller överföra ett avtal i enlighet med allmänna villkor.

Konkursboet har rätt att tillträda ett avtal som kunden ingått på de tidigare villkoren. Alternativt kan konkursboet om det så önskar ingå ett helt nytt avtal för driftsstället med nya avtalsvillkor eller avsluta avtalet.

### **8.3.3. Fortsättande av avtal**

Efter att fått meddelande om gäldenärens konkurs bör elbolaget omedelbart fråga konkursboet om man vill 1) tillträda kundens avtal, 2) ingå ett nytt avtal eller 3) avsluta avtalet. Både försäljaren och nätinnehavaren ska separat höra sig för om konkursboet vill tillträda deras avtal. En skriftlig förfrågan bör tillställas boförvaltaren, med rimlig svarstid. Den rimliga längden på svarstiden bör avgöras från fall till fall med beaktande av de olika parternas intressen, bland annat avtalets omfattning samt skadorna som en avstängning av elen skulle orsaka.

Elbolaget har också rätt att kräva att konkursboet ställer en godkännbar säkerhet för att uppfylla avtalsförpliktelse. I samband med förfrågan om konkursboet vill tillträda avtalet bör meddelas om säkerhet fordras. Samtidigt är det bra att uppge den krävda säkerhetens belopp.

Enligt konkursombudsmannens rekommendation behöver konkursboet ett eget FO-nummer om det betalar massaskulder i form av löner eller ansöker om att bli upptagen i registret över momsskyldiga eller i förskottsuppbörsregistret. Därför skaffar boförvaltarna för det mesta ett nytt FO-nummer för konkursboet. Konkursboet är tekniskt en från gäldenärsbolaget fristående juridisk person oavsett om det har ett eget FO-nummer eller inte. Konkursboet som juridisk person bör därför inte förväxlas med gäldenärsbolaget under dess verksamhet även om konkursboet tillträder avtal som gäldenären ingått.

Då elbolaget får information om gäldenärens konkurs avslutas av systemtekniska orsaker gäldenärens avtal i systemet retroaktivt på konkursdatumet (se punkt 8.3.1 ovan gällande fördelningen av fordringar i konkursfordringar och massaskulder). Från och med detta datum görs ett nytt avtal i konkursboets namn. Ett nytt avtal måste ingås temporärt också ifall konkursboet svarar nekande på försäljaren och nätinnehavaren förfrågan om det vill ingå ett nytt avtal eller använda sig av rätten till tillträde och vill istället avsluta avtalet då det inte behöver el. Det nya avtalet som gjorts i konkursboets namn i systemet är då i kraft från konkursdatumet tills anmälan görs av konkursboet. I nästa punkt behandlas upphörande av avtal närmare.

Om konkursboet använder sin rätt till tillträde ska ett nytt avtal göras för konkursboet enligt samma villkor som i avtalet med gäldenären som gått i konkurs. Ett nytt avtal ingås då eftersom konkursboet tekniskt sett är en från gäldenärsbolaget fristående juridisk person. I dessa fall meddelar försäljaren och nätinnehavaren de uppdaterade avtals- och kundnumren till konkursboet.

Om konkursboet å sin sida meddelar att de vill göra ett helt nytt avtal är det inte nödvändigt att det nya avtalet uppgörs enligt samma villkor som det tidigare avtalet. Det nya avtalet bekräftas då på normalt sätt.

Datahubben ska meddelas om det nya avtalet i enlighet datahub-anvisningarna. I konkurssituationer gör avtalsändringar typiskt retroaktivt eftersom rimlig tid måste reserveras för utredning av konkursboets ärenden. Om det gamla avtalet avslutas retroaktivt ska Datahub-operatören meddelas om detta genom en begäran om stöd. Datahub-operatören avslutar avtalet retroaktivt såsom beskrivs i punkt 3.14.1 i dokumentet Sähkö vähittäismarkkinoiden liiketoimintaprosessit datahubissa. Allt detta bör göras innan ett nytt avtal kan meddelas genom en datahub-händelse. I sådana fall är nätbolaget skyldigt att godkänna att avtalet avslutats retroaktivt och att ett nytt avtal börjar. Se mera om retroaktiva flyttningar i punkt 3.2.5.

Ett nytt avtal görs med konkursboets nya FO-nummer, om sådant skaffats. Det är också möjligt att konkursboet inte skaffar ett nytt FO-nummer. Trots detta måste ett nytt avtal göras i konkursboets namn, eftersom konkursboet inte bör förväxlas med gäldenärsbolaget. I datahubben kan ett nytt avtal göras för ett konkursbo utan eget FO-nummer genom att ge boet kundundertiteln "konkursbo" och för boet bilda en egen partskod för denna kund.

#### **8.3.4. Upphörande av avtal**

Ett konkursbo har också rätt att avsluta avtal. Om konkursboet inte tillträder kundens nät- och försäljningsavtal eller ingår ett nytt avtal i konkursboets namn, avslutas de tillfälliga avtalen och elbolaget ska frångå eltillförseln till driftsstället på anmälningdagen, om ingen ny försäljare anmäler sig som elleverantör för konkursboet. Datahubben meddelas om avslutade avtal som utflyttningar, så att de kan avslutas under det innevarande datumet.

Konkursboet har inte rätt att frigöra sig från avtal retroaktivt till konkursdatumet om konkursboet förbrukat el efter konkursdagen under sin betänketid angående avtal. Konkursboet ansvarar därför för konkursboets elförbrukning och för dess betalning tills det meddelat elbolaget att det inte tillträder avtalet.

Om driftsplatsen saknar giltiga nät- och försäljningsavtal ska nätinnehavaren begära besked av konkursboet om det tillträder underhållsavtalet för anslutningen. Om konkursboet inte tillträder underhållsavtalet för anslutningen har nätinnehavaren enligt anslutningsvillkoren rätt att häva anslutningsavtalet omedelbart.

## BILAGOR

---

### Bilaga 1 – Anvisningarnas inbördes giltighetsordning

Dokument	Godkänt av
Lagstiftning (Lagar och förordningar)	
Anvisning om förfarandena på detaljhandelsmarknaden för el	ET
Luottamuksellisuus ja syrjimättömyys sähkömarkkinoilla	ET
Energiaviraston suositus sähköverkonhaltijan syrjimättömyyden varmentamista koskevasta toimenpideohjelmasta ja raportoinnista	Energimyndigheten
Principer för elmätning	ET
Taseisiin jääneiden virheiden käsittely taseiden sulkeutumisen jälkeen	ET

Anvisningar om informationsutbytet finns förutom i anvisningen om förfarandena på detaljhandelsmarknaden för el även i Fingrid Datahub Oy:s datahubs anvisningar.

Dokument	Godkänt av
Sähköön vähittäismarkkinoiden liiketoimintaprosessit datahubissa	Fingrid Datahub Oy
Datahub tapahtumat	Fingrid Datahub Oy
Datahub datastandardi	Fingrid Datahub Oy

## Bilaga 2 – Avslutandet av elleverans av en försäljarspecifik orsak

I denna bilaga beskrivs de mest effektiva och smidiga processerna för avslutandet av leveransen som beror på elens detaljhandlare (härefter försäljaren), där datahubben utnyttjas så mycket som möjligt.

I processerna har man beaktat att man följer den nya verksamhetsmodellen som trädde i kraft i början av juni 2023 där Energimyndigheten i sista hand utser en försäljare för passiva konsumentkunder. Om konsumenten inte har en ny detaljhandelsförsäljare och ett elförsäljningsavtal efter minst tre veckor från den tidsfrist som distributionsnätsinnehavaren har gett, fortsätter distributionsnätsinnehavarens elleverans till alla kunder utan avtal tills Energimyndigheten med sitt beslut har överfört elleveransen till en detaljhandelsförsäljare med leveransskyldighet enligt 67 § i elmarknadslagen. Genom Energimyndighetens beslut uppstår således ett elförsäljningsavtal mellan kunden och den detaljhandelsförsäljare med leveransskyldighet som avses i 67 § i de angivna villkoren.

### Processbeskrivning när leveranserna avslutas på grund av att försäljaren verksamhet helt upphör

#### 1. Information om upphörandet av försäljarens verksamhet

Informationen om upphörandet av försäljarens verksamhet kan komma exempelvis:

- Försäljaren försätts i konkurs
- Försäljarens balansansvarige meddelar om att försäljarens verksamhet upphör
- eSett eller Fingrid meddelar om att försäljarens balansansvarige upphör med sin verksamhet (försäljaren har ingen balansansvarig)
- eSett meddelar om att försäljarens verksamhet upphör
- Försäljaren meddelar åt Energimyndigheten, datahubben och andra parter (nätbolag och försäljare) om sin verksamhets upphörande och dagen då verksamheten upphör

#### 2. Energimyndigheten meddelar åt distributionsnätsinnehavarna och datahubben om upphörandet av försäljarens verksamhet samt informerar allmänt om situationen

Förutom allmän information informerar Energimyndigheten distributionsnätsinnehavarna om upphörandet av försäljarens verksamhet och efterlevnad av 102 §. Energimyndigheten ger instruktioner åt distributionsnätsinnehavarna om handlings sätt och meddelar den tidpunkt då försäljarens verksamhet har upphört eller kommer att upphöra. Distributionsnätsinnehavarna ska beakta detta vid beräkningen av den tre veckor långa minimitidsfristen.

Distributionsnätsinnehavaren ska se till att el levereras till konsumenten som är ansluten till nätet i minst tre veckor från att detaljhandelns leverans har upphört och meddelandet har skickats. Energimyndigheten meddelar åt datahubben om upphörandet av försäljarens verksamhet.

#### 3. Distributionsnätsinnehavaren meddelar åt kunderna om upphörandet av verksamheten

Distributionsnätsinnehavaren meddelar åt kunden om upphörandet av verksamheten och därefter följande åtgärder. Distributionsnätsinnehavaren råder kunden att omedelbart skaffa sig en ny elförsäljare och berättar hur länge distributionsnätsinnehavaren levererar el istället för försäljaren. Samtidigt informeras att elanvändaren ska ersätta åt distributionsnätsinnehavaren de rimliga kostnader som uppkommer vid elleveransen, alltså att slutförbrukaren informeras om elpriset som distributionsnätsinnehavaren debiterar kunden under leveranstiden, eller grunderna för priset. Om kunden och distributionsnätsinnehavaren inte kommer överens om ersättningen, fastställer Energimyndigheten ersättningens storlek (elmarknadslagen 102.2 § och NTV 9.2.5)

##### a) övrig information i meddelandet som skickas till konsumenten

Förutom den ovannämnda informationen ska distributionsnättsinnehavaren meddela åt konsumenten att om kunden inte väljer en ny leverantör åt sig inom den tidsfrist som distributionsnättsinnehavaren angett i sitt brev, utser Energimyndigheten en ny försäljare åt konsumenten som är områdets leveransskyldiga försäljare. Tidsfristen bör vara minst tre veckor från det att den tidigare leverantörens leverans till konsumenten har upphört och meddelandet från distributionsnättsinnehavaren har skickats.

#### **b) övrig information i meddelandet som skickas till annan förbrukare än konsumenten**

Distributionsnättsinnehavaren meddelar åt kunden den tidpunkt då elleveransen avbryts på grund av att elleverantören saknas. Enligt lagen får distributionsnättsinnehavaren inte avbryta elleveransen för någon annan elförbrukare än konsumenten innan distributionsnättsinnehavaren har meddelat åt slutförbrukaren om avbrytandet av elleveransen och dess orsak.

Anmälningarna ska skickas enligt avtalsvillkoren. Distributionsnättsinnehavaren bör agera så fort som möjligt. Kunderna förväntar sig information om saken så fort som möjligt efter att informationen har blivit offentlig via media.

#### **4. Försäljarens giltiga avtal avslutas och framtida avtal avbryts i datahubben**

- a) Om försäljarens verksamhet upphör plötsligt avslutar datahubben försäljarens giltiga avtal med ett massverktyg att gälla på dagen för avtalets upphörande. Massverktyget genererar också uppsägningsmeddelanden som skickas till distributionsnättsinnehavarna. Dessutom avbryter Datahubben försäljarens avtal som anmälts att påbörjas i framtiden. Även information om avbokningar skickas till nätinnehavaren. I meddelandet om uppsägning eller avbokning från datahubben ska orsaken anges och det ska i dessa vara AN05= "Leveransen upphör på grund av försäljaren"/ARO7="Leveransen upphör på grund av försäljaren" (jämfört med normalt AN02=Uppsägning eller ARO2=Säljarens avbokning).)
- b) Om det är känt att försäljarens verksamhet upphör inom den normala uppsägningstiden, avslutar försäljaren sina gällande och kommande avtal enligt normala processer med orsakskoden AN05= "Leveransen slutar på grund av försäljaren" /ARO7="Leveransen avbryts på grund av försäljaren" och ändrar i god tid tidsbundna avtal som att gälla tills vidare. Om dessa förändringar görs maskinellt av försäljaren som massändringar måste detta alltid avtalas separat med datahubben för att säkerställa att stora mängder meddelanden inte stör datahubbens dagliga funktion.

#### **5. Försäljaren säger upp datahubbens tjänsteavtal**

Försäljaren säger upp datahubbens tjänsteavtal skriftligen till datahubben. Tjänsteavtalets uppsägningstid är 1 månad. Försäljaren bör beakta 6-veckorsregeln som gäller för att skicka sluträkningar till kunderna i uppsägningsschemat för tjänsteavtalet, eftersom försäljaren inte längre har tillgång till datahubben efter uppsägningstiden för tjänsteavtalet. Tjänsteavtalet bör vara giltigt i minst 6 veckor efter att det sista kundavtalet har upphört.

#### **6. Distributionsnättsinnehavaren tar emot meddelanden om uppsägning av försäljningsavtal**

Distributionsnättsinnehavaren ska se till att meddelanden om upphörande från en försäljare som avslutat sin verksamhet inte leder till en normal avstängningsprocess. När leveransen upphör på grund av försäljaren ska nätavtalet inte sägas upp i dessa situationer. Distributionsnättsinnehavaren bör säkerställa att de inte har någon automatisering som eventuellt automatiskt skulle avsluta nätavtalen i dessa situationer. Till skillnad från andra platser utan

avtal skickar datahubben inga påminnelser om avtalslöst status för avtal som avslutats med anledning av försäljaren.

#### **7. Leveransen från försäljaren upphör och leveransen från distributionsnätinnehavaren börjar**

Den part som svarar för leveransen byts. De kunder som inte själva valt en ny försäljare förblir i nätinnehavarens leverans. I datahubben är objekten utan försäljare och den energi som kunden använder bokförs utan nätförluster.

Enligt lagen kan nätinnehavaren utse en detaljhandlare som ansvarar för elförsörjningen till slutförbrukare i dessa situationer. Denna utsedda detaljhandlare kan bland annat fakturera för den el som levererats under denna period, beroende på avtalsarrangemang även för eldistributionen som är på försäljarens ansvar. Nätinnehavaren är dock själv ansvarig gentemot kunden för de skyldigheter som följer av denna process. All kommunikation till kunden ska därför ske i nätinnehavarens namn.

#### **8. Beslut om kundens nya försäljare**

- a. Kunden väljer en ny försäljare och leveransen enligt avtalet börjar

Försäljare rekommenderas att starta leveransen så tidigt som möjligt för att minimera den tid kunden är i distributionsnätinnehavarens leverans. Det finns inga tekniska hinder för detta.

Leveransen kan i dessa fall också startas retroaktivt i datahubben från det att det gamla avtalet upphörde, om försäljaren och kunden har kommit överens om detta.

- b. Energimyndigheten utser en ny försäljare för passiva konsumentkunder. Leveransen börjar från beslutsdatumet.
- c. Leveransen av el till passiva företagskunder avbryts på grund av avtalslös situation efter den tidsfrist som anges i nätinnehavarens brev.

#### **9. Försäljaren meddelar till datahubben om det nya avtalet enligt normala processer (8a och 8b)**

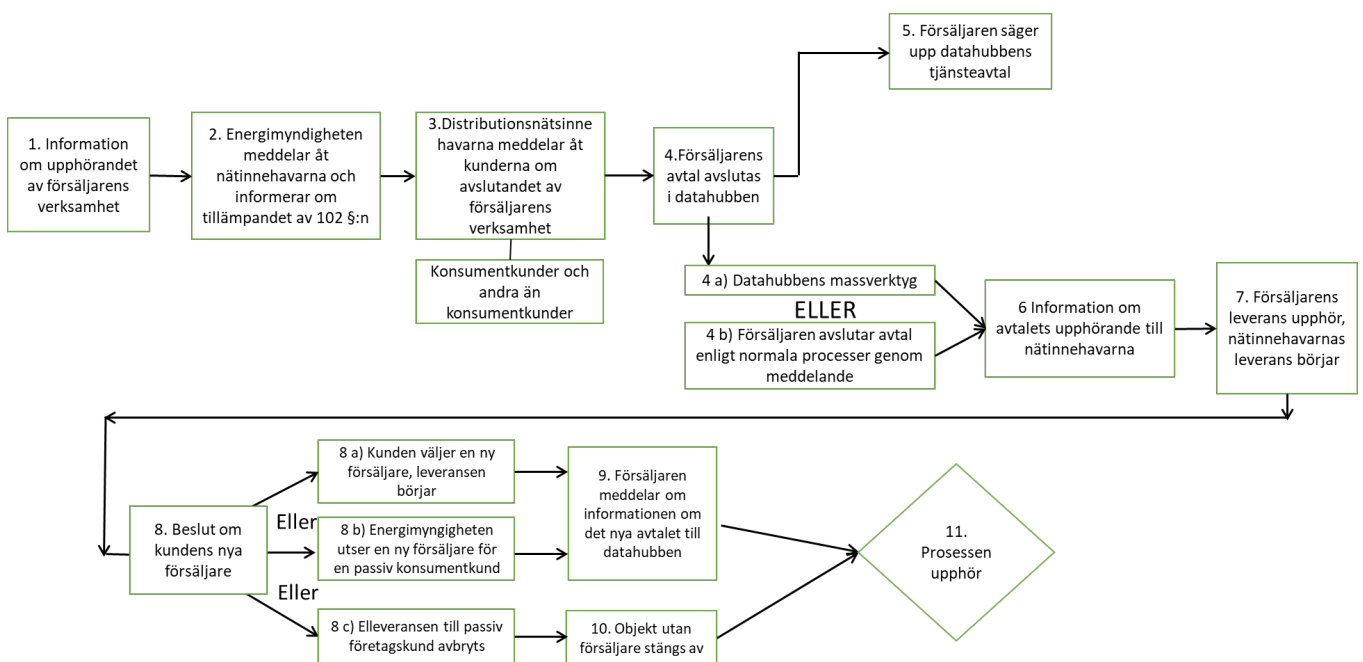
Kunden kan ingå ett nytt avtal som börjar omedelbart efter att det avslutade försäljningsavtalet upphör, utan en 14 dagars tidsfrist. Enligt datahubbens processer kan det nya försäljningsavtalet anmälas att börja före 14 dagars tidsfristen, om det tidigare försäljningsavtalet redan har upphört. I så fall kan det nya försäljningsavtalet börja tidigast från det att det tidigare avtalet upphörde.

#### **10. Objekt utan försäljare stängs av (8c)**

För övriga kunder än konsumenter som blivit utan försäljare tillämpas normala processer. I enlighet med god kundservice kan nätinnehavaren, innan leveransen avbryts, om möjligt kontakta kunden eller anslutningsinnehavaren och förklara orsaken till avbrottet för kunden.

#### **11. Processen upphör**

## Process:



## Processbeskrivning när säljaren säger upp kundens avtal utan orsak som beror på kunden

Enligt Energimyndighetens tolkning ska 102 § i elmarknadslagen tillämpas i alla situationer där slutförbrukarens elförsörjning upphör på grund av återförsäljaren. Förfarandet enligt 102 § i elmarknadslagen gäller inte i enskilda fall enligt 103 §, där elförsörjningen avbryts på grund av slutförbrukaren (exempelvis har försäljaren sagt upp eller hävt avtalet på grund av att slutförbrukaren väsentligt har försummat betalningarna eller på annat sätt väsentligt brutit mot avtalsförpliktelse).

För att nätinnehavaren ska veta att 102 § i elmarknadslagen gäller för enskilda avtal som upphör bör försäljaren meddela datahubben med en orsakskod för händelsen att leveransen upphör av en orsak som beror på försäljaren.

### 1. Försäljaren meddelar till datahubben om upphörandet av avtalet

Försäljaren avslutar sitt gällande avtal enligt avtalsvillkoren i enlighet med normala processer med orsakskoden AN05= "Leveransen upphör på grund av försäljaren" (jämför med normal AN02=Uppsägning). Datahubben meddelar om detta vidare till distributionsnätinnehavaren.

### 2. Distributionsnätinnehavaren tar emot meddelandet om försäljningsavtalets upphörande

Distributionsnätinnehavaren ska se till att meddelandet om upphörande som försäljaren skickat inte leder till en normal avstängningsprocess, trots att datahubben skickar påminnelser om avtalslöst läge även för dessa avtal som avslutats på försäljarens initiativ. När försäljaren säger upp försäljningsavtalet med en ny uppsägningsorsak, ska nätavtalet inte sägas upp i dessa situationer. Distributionsnätinnehavarna bör säkerställa att de inte har någon automatisering som eventuellt automatiskt skulle avsluta nätavtalen när försäljaren meddelar om uppsägning av avtalet på grund av försäljaren. I meddelandet om avtalets upphörande som erhålls från datahubben ingår orsakskoden och den är i dessa fall AN05= "Leveransen upphör på grund av försäljaren" (jämfört med normal AN02=Uppsägning).

### 3. Distributionsnätinnehavaren meddelar kunderna om leveransens upphörande på grund av försäljaren

Distributionsnätinnehavaren meddelar kunden om leveransens upphörande på grund av försäljaren och de efterföljande åtgärderna. Distributionsnätinnehavaren råder kunden att omedelbart skaffa en ny elförsäljare och informerar om hur länge distributionsnätinnehavaren kommer att leverera el istället för försäljaren. Samtidigt informeras kunden om att denne måste ersätta distributionsnätinnehavaren för de rimliga kostnaderna för elförsörjningen, det vill säga kunden informeras om elpriset som distributionsnätinnehavaren debiterar under leveransperioden eller grunderna för prissättningen. Om konsumenten och distributionsnätinnehavaren inte kommer överens om ersättningen, fastställer Energimyndigheten ersättningens storlek. (102.2 § i elmarknadslagen och NTV 9.2.5)

**a) Övriga uppgifter i meddelandet till konsumenten**

Förutom ovanstående uppgifter meddelar distributionsnätinnehavaren åt konsumenten att om kunden inte väljer en ny försäljare inom den tidsfrist som anges i distributionsnätinnehavarens brev, kommer Energimyndigheten att utse en ny försäljare åt konsumenten, som är den leveransskyldiga försäljaren i området. Tidsfristen bör vara minst tre veckor från det att återförsäljarens leverans till konsumenten har upphört och det ifrågavarande meddelandet från nätinnehavaren har skickats.

**b) Övriga uppgifter i meddelandet till en annan användare än konsumenten**

Distributionsnätinnehavaren meddelar kunden om tidpunkten då elleveransen avbryts på grund av att det saknas en elförsäljare, om kunden inte har valt en ny säljare innan dess. Enligt lagen får distributionsnätinnehavaren inte avbryta eldistributionen för någon annan elanvändare än konsumenten, innan distributionsnätinnehavaren har meddelat slutförbrukaren om avbrottet och dess orsak.

Vid skickandet av meddelanden följs avtalsvillkoren. Distributionsnätinnehavaren bör agera så snabbt som möjligt.

**4. Försäljarens leverans upphör efter uppsägning och distributionsnätinnehavarens leverans börjar om kunden inte har en ny försäljare**

Den part som ansvarar för kundens leverans byts. De kunder som inte själva valt en ny försäljare förblir under distributionsnätinnehavarens leverans. I datahubben är objekten utan försäljare och den energi som kunden använder bokförs som nätförluster.

Enligt lagen kan distributionsnätinnehavaren utse en återförsäljare som ansvarar för elförsörjningen till slutförbrukarna i dessa situationer. Denna utsedda återförsäljare kan bland annat fakturera för den el som levereras under denna period, beroende på avtalsarrangemang även för eldistributionen som är på säljarens ansvar. Distributionsnätinnehavaren är dock själv ansvarig gentemot kunden för de skyldigheter som följer av denna process. Därför ska all kommunikation riktad till kunden ske i distributionsnätinnehavarens namn.

**5. Beslut om kundens nya försäljare**

a. Kunden väljer en ny försäljare och leveransen enligt avtalet börjar.

Försäljare rekommenderas att starta leveransen så snart som möjligt för att minimera tiden då kunden är under distributionsnätinnehavarens leverans. Det finns inga tekniska hinder för detta.

Leveransen kan i dessa fall startas retroaktivt i datahubben från det att det gamla avtalet upphörde, om försäljaren och kunden har kommit överens om detta.

b. Energimyndigheten utser en ny försäljare för passiva konsumentkunder. Leveransen börjar från beslutsdatumet.

- c. Elleveransen till passiva företagskunder avbryts på grund av avtalslös situation efter utgången av tidsfristen som anges i nätinnehavarens brev.

## 6. Försäljaren meddelar datahubben om det nya avtalet enligt normala processer (5a och 5b)

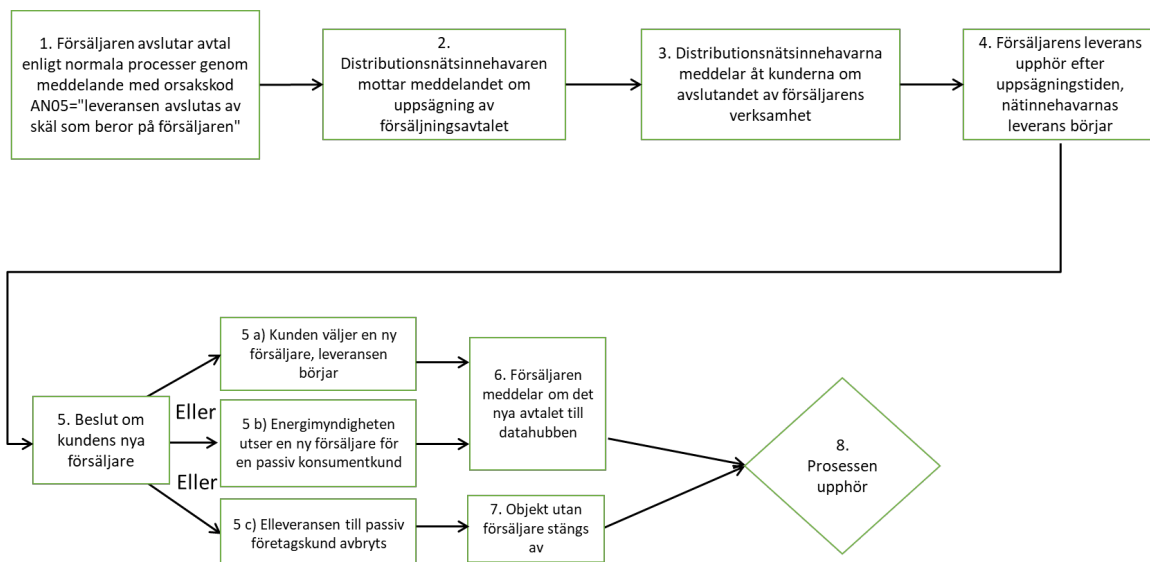
Kunden kan ingå ett nytt avtal som börjar omedelbart efter att det nuvarande försäljningsavtalet har löpt ut, utan en 14-dagars uppsägningstid. Enligt datahubbens processer kan ett nytt försäljningsavtal meddelas att börja före den 14-dagar långa uppsägningstiden, om det föregående försäljningsavtalet redan har löpt ut. I så fall kan det nya försäljningsavtalet börja tidigast från det föregående avtalets utgång.

## 7. Objekt utan försäljare stängs av (5c)

För andra än konsumentkunder som blivit utan försäljare följer man normala processer. I god kundtjänstanda kan nätinnehavaren, om möjligt, kontakta kunden eller abonnemangsinnehavaren före leveransavbrottet och förklara orsaken till avstängningen för kunden.

## 8. Processen avslutas

### Process:



### Energimyndigheten utser en ny försäljare

1. Försäljarens verksamhet upphör eller försäljaren säger upp konsumentkundens avtal
2. Energimyndigheten hämtar uppgifter från datahubben om varje distributionsnätets leveransskyldiga försäljare på basen av energimängderna för de kunder som omfattas av försäljarens leveransskyldighet på dagen då försäljarens verksamhet eller avtalet upphörde.
3. Energimyndigheten hämtar uppgifter från datahubben om konsumentkunderna för en försäljare som har avslutat sin verksamhet eller sagt upp avtalet, och som inte har en ny försäljare tre veckor efter att försäljarens verksamhet eller avtal har upphört.
4. Energimyndigheten utser en ny försäljare till dessa kunder så fort som möjligt efter att ha fått ovanstående uppgifter och kontrollerar samtidigt i datahubben de kunder som fortfarande saknar en försäljare.