

Krav för certifierade elhandelsföretag

Energiföretagen Sverige, branschföreningen för elförsörjningsföretag i Sverige, arbetar för att elhandelsföretagen är tydliga och ärliga i sin försäljning så att kunderna känner trygghet i sina elinköp. Detta skapar förutsättning för nöjda kunder och större förtroende för branschen. "Schysst elhandel" syftar till att uppmuntra elhandelsföretagen att kvalitetssäkra sina säljaktiviteter. Under arbetets gång har vi inhämtat synpunkter från Konsumentverket, Konsumenternas energimarknadsbyrå och Energimarknadsinspektionen.

Det är endast Certifieringsföretaget som kan godkänna ett elhandelsföretag och dela ut symbolen för "Schysst elhandel". Certifieringsföretaget utför löpande uppföljningar för att säkerställa att de uppställda kraven för "Schysst elhandel" följs av de certifierade elhandelsföretagen. För att kontrollen ska kunna utföras ska elhandelsföretagen ha ett dokumenterat ledningssystem samt ge Certifieringsföretaget tillgång till den dokumentation som krävs för att visa att företaget uppfyller certifieringskriterierna.

Kraven för "Schysst elhandel" sammanfattas i 16 punkter som certifierade elhandelsföretag garanterar att de följer. Bryter man mot dessa krav förlorar man sin rätt att bära "Schysst elhandel" certifieringen. Samtliga krav gäller för försäljning av el till konsumenter. Vissa av kraven omfattar även försäljning av el som används i näringsverksamhet. I de fall kriterierna gäller för såväl konsumenter och näringsidkare betecknas dessa som "kunder" i kriterierna.

1 Allmänna avtalsvillkor

Elhandelsföretaget ska tillämpa de allmänna avtalsvillkor som branschen och Konsumentverket kommit överens om, EL 2012 K (rev) för försäljning av el till konsument respektive EL 2012 N (rev) för försäljning av el som används i näringsverksamhet eller annan likartad verksamhet.

2 Särskild hänsyn till utsatta kunder

Elhandelsföretaget ska inte ingå avtal med konsumenten om det finns anledning att anta att konsumenten brister i möjligheten att förstå innebörden och konsekvenserna av att ingå ett elhandelsavtal. Kraven nedan är skrivna utifrån konsumentperspektivet. Hänsyn bör emellertid även tas till personer som kontaktas i egenskap av näringsidkare, i den mån det framstår som om dessa inte förstår innebörden och konsekvenserna av elhandelsföretagets erbjudande.

2.1 Regelkrav

Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler anger i 2 kap 3 § att information ska ges klart och begripligt på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. Särskild hänsyn ska tas till behoven hos särskilt utsatta personer.

2.2 Konsumenter med särskilda svårigheter att förstå

Elhandelsföretag ska ta hänsyn till behoven hos konsumentgrupper som kan anses ha svårigheter att ta till sig information bl.a. vissa äldre, personer som inte behärskar svenska språket och personer med olika funktionsnedsättningar. De kan ha svårare än andra grupper att uppfatta och förstå telefonförsäljarens erbjudande och de avtalsvillkor som presenteras. De kan påverkas mer än andra av den stress som en konsument kan uppleva när en telefonförsäljare ringer och vill ha en snabb accept. Sammantaget upplever dessa grupper större svårigheter när det gäller att hävda sina rättigheter som konsument vid telefonförsäljning.

Elhandelsföretaget ska avbryta säljaktiviteten i det fall mottagaren tycks ha särskilda svårigheter i försäljningssituationen. Exempel kan vara att konsumenten har svårt att tala eller förstå språket, uppenbart inte förstår samtalet, har svårigheter att själv uppges person- och kontaktoppgifter, svårt att höra och uppfatta sällsamtalet, en kognitiv funktionsnedsättning.

3 Tydlig avsändare

Det ska tydligt framgå för kunden vilket elhandelsföretag som säljer produkten/tjänsten och vilken verksamhet företaget bedriver. I det fall säljaren agerar för någon annans räkning ska tydligt framgå vem som är huvudman.

3.1 Regelkrav

Enligt 3 kap. 23 § ellagen (1997:857) ska i de fall elhandelsföretaget ingår i en koncern tillsammans med ett nätföretag eller ett företag som bedriver produktion av el, ange sin identitet på ett sådant sätt att det tydligt framgår vilken verksamhet elhandelsföretaget bedriver.

Enligt 11 kap. 13 § första stycket första punkten ellagen ska ett avtal mellan en konsument och ett elhandelsföretag innehålla uppgifter om elhandlaren namn, adress, telefonnummer och webbplats.

Enligt 2 kap. 2 § första punkten i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59) - i fortsättningen LODA - ska näringsidkaren innan ett avtal ingås ge konsumenten information om sitt namn, organisationsnummer, telefonnummer och telefaxnummer samt sin adress och e-postadress, och, om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, dennes motsvarande uppgifter. Vidare anges i 2 kap 2 § sista stycket att vid telefonförsäljning ska försäljaren i början av samtalet informera konsumenten om sitt namn, samtalets syfte, näringsidkarens identitet och försäljarens relation till näringsidkaren.

4 Avtal endast med nätkund

Elhandelsföretaget kan endast sluta avtal med nätkund.

4.1 Regelkrav

Enligt 8 kap. 4d § ellagen får ett elhandelsföretag ingå avtal om leverans av el i en viss uttagspunkt endast med den elanvändare som enligt avtal med elnätetsföretaget har rätt att ta ut el i den uttagspunkten.

Den som har elnätsavtalet kan även företrädas av annan via fullmakt, se vidare i kriteriet gällande fullmaktshantering.

5 Enkel och korrekt beskrivning av produkten

Det ska tydligt framgå vilken produkt och/eller tjänst som företaget erbjuder kunden. Produkten och/eller tjänstens huvudsakliga egenskaper ska beskrivas på ett enkelt och korrekt sätt innan avtal ingås. Flera av kraven nedan är skrivna utifrån konsumentperspektivet, men elhandelsföretagen ska verka för att samma tydlighet tillämpas gentemot näringsidkare.

5.1 Regelkrav

Enligt 11 kap. 13 § första stycket andra punkten i lagen ska ett avtal mellan en konsument och ett elhandelsföretag innehålla uppgifter om elhandelsföretagets åtagande gentemot konsumenten, till exempel fast eller rörligt avtal, eller om elen ska komma från förnybara källor.

Vidare ska enligt tredje punkten i avtalet innehålla information om när avtalet ingås och när elhandelsföretaget kommer att överta elleveransen från tidigare elhandelsföretag.

Enligt 2 kap 2 § andra punkten i LODA ska näringsidkaren innan ett avtal ingås ge konsumenten information om varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig med hänsyn till varan eller tjänsten och till hur informationen ges. Vidare anges i sextonde punkten att näringsidkaren innan avtal ska informera konsumenten om villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tillsvidare eller förnyas automatiskt.

Enligt 10 § i marknadsföringslagen (2008:486) får en näringsidkare vid marknadsföringen inte använda sig av felaktiga påståenden eller andra framställningar som är vilseledande i fråga om näringsidkarens egen eller någon annans näringsverksamhet. En näringsidkare får inte heller utelämnna väsentlig information i marknadsföringen av sin egen eller någon annans näringsverksamhet. Med vilseledande utelämnande avses även sådana fall när den väsentliga informationen ges på ett oklart, obegripligt, tvetydigt eller annat olämpligt sätt.

5.2 Transparens

Branschens aktörer använder olika begrepp exempelvis fast pris, rörligt pris och anvisning. För kunden är det inte självklart vad dessa koncept står för. Ibland använder olika elhandelsföretag dessutom samma begrepp på olika sätt. Därför ska elhandelsföretaget tydligt kunna redovisa vilka grundkomponenter som ryms inom dessa begrepp. För att ta ett exempel har begreppet "el till inköpspris" blivit allt vanligare, utan att kunden får insyn i beräkningen. Det är inte ett godkänt förfarande. Elhandelsföretaget ska kunna beskriva vilka delar som ingår och hur inköpspriset beräknas.

Vidare ska elhandelsföretaget kunna erbjuda kunden fullständig transparens gällande sina avtalsvillkor t.ex. avseende prisändringar, bindningstider, hur länge avtalet gäller, vad som händer när avtalet löper ut, brytkostnader etc. För de kunder som så önskar ska företaget kunna förklara alla sina priskomponenter. Dessutom ska det vara tydligt för kund vilket som blir den totala kostnaden som kan jämföras mot andra elhandelsföretags erbjudande, se kriteriet gällande tydlig och rätt prisinformation.

6 Tydlig och rätt prisinformation

Kunden ska kunna förstå vilka komponenter i elpriset som kan förändras under avtalstiden och vilka fasta påslag som tillkommer. I det fall priset inte kan anges i förväg ska det tydligt och klart framgå hur beräkningen av priset sker.

Konsumenterna ska enkelt finna information om jämförpriset för att kunna jämföra olika avtalsförslag.

6.1 Regelkrav

Enligt prisinformationslagen (2004:347) gäller bland annat följande om information om pris:

- Priset ska inbegripa mervärdesskatt och andra skatter (2 §).

Enligt 10 § gäller även följande:

- Prisinformationen ska vara korrekt och tydlig. Om det kan tillkomma avgifter och andra kostnader, ska detta anges särskilt.
- Prisinformationen ska lämnas skriftligen, om konsumenten inte kan få informationen på något annat likvärdigt sätt.
- Prisinformationen ska lämnas på sådant sätt att det framgår klart för konsumenten vilken produktinformationen avser.

Enligt 2 kap. 2 § tredje punkten i LODA ska näringsidkaren innan ett avtal ingås ge konsumenten information om varans eller tjänstens pris, inbegripet skatter och avgifter, eller om priset inte kan anges i förväg, hur priset beräknas; om avtalet löper på obegränsad tid eller avser en prenumeration, ska även kostnaderna per faktureringsperiod och per månad anges.

Konsumentverket har i sina föreskrifter om prisinformation (KOVFS 2012:1) i 9 § särskilt angett hur jämförpris för el ska uppges i öre per kWh vid en årlig förbrukning av 2 000, 5 000 och 20 000 kWh. Vid riktad marknadsföring med erbjudande om el där konsumentens faktiska förbrukning är känd kan jämförpris anges med den årliga förbrukning som ligger närmast konsumentens faktiska förbrukning.

Dessutom anger 4 § i föreskriften att uppgifter om pris och jämförpris ska anges i omedelbar närhet till varandra med en stil och storlek som är lätt att läsa.

Vid uppsökande försäljning ska konsumenten få såväl muntlig som skriftlig information om jämförpriser. Enligt de Allmänna avtalsvillkoren för försäljning av el till konsument ges vid telefonförsäljning skriftlig information i samband med att elhandelsföretaget skickar ut skriftlig bekräftelse på det ingångna avtalet.

Enligt 11 kap. 13 § första stycket fjärde punkten i lagen ska ett avtal mellan en konsument och ett elhandelsföretag innehålla uppgifter om var konsumenten kan hitta information om de priser som gäller vid varje tidpunkt samt övriga villkor.

Enligt 11 kap. 13 § första stycket nionde punkten i lagen samt i branschens allmänna avtalsvillkor EL 2012 K (rev) punkt 5.5 regleras vad som händer om konsument som ingått ett tidsbestämt avtal bryter det i förtid. Enligt allmänna avtalsvillkoren ska konsumenten ersätta det tidigare elhandelsföretaget med högst vad elhandelsföretaget kan visa sig förlora under avtalets återstående löptid. I avtalsvillkoren anges också att principerna för beräkningen av

ersättningen ska framgå av elhandelsföretagets avtal med konsument. Motsvarande bestämmelse finns avseende näringsidkare i EL 2012 N (rev) punkt 5.7.

6.2 Vikten av tydlig information om jämförpriser

För att konsumenten så enkelt som möjligt ska kunna jämföra olika avtalsförslag ska elhandelsföretaget tydligt redovisa jämförpriser för sina produkter. Exempelvis har Konsumentverket vid tillsyn av prisinformation på elhandelsföretags webbplatser anmärkt på att företag har pris och jämförpris på olika webbsidor.

Elhandelsföretaget ska tillhandahålla en beskrivning av de priskomponenter som ingår i olika avtalsformer. Informationen ska finnas lätt tillgänglig för kunden, t.ex. på webbplats eller mina sidor.

Elhandelsföretagen ska alltid klart och tydligt ange för kunden att brytkostnader kan bli aktuella om ingångna avtal bryts. Vid en situation då kund vill byta till elhandelsföretag A och elhandelsföretag A får kännedom om att kunden redan har ett tidsbestämt avtal med ett elhandelsföretag B ska kunden upplysas om att kontakta elhandelsföretag B för uppgift om brytkostnader.

6.3 Särskilt om anvisningsavtal

De elhandelsföretag som är anvisade elhandelsföretag ska enligt 8 kap. 8a § utan dröjsmål underrätta kunden om de villkor för leveransen som elhandelsföretaget tänker tillämpa samt om den dag då elhandelsföretaget avser att påbörja leveransen enligt avtalet. I underrättelsen ska anges att avtalet är ett anvisat avtal.

Minst en gång per kvartal ska ett anvisat elhandelsföretag lämna information till kunder med anvisat avtal om:

- vilka avtalstyper som elhandelsföretaget erbjuder samt uppgift om priser och leveransvillkor,
- uppgift om var elanvändaren oberoende av elhandelsföretaget kan hitta information om priser och leveransvillkor som andra elhandelsföretag tillämpar för leverans av el till elanvändare.

Anvisade elhandelsföretag ska även tillämpa Energiföretagen Sveriges rekommendation från februari 2014 om information och enhetlig nomenklatur i anvisningsavtal. Anvisade kunder ska bland annat informeras i sin faktura om att de har ett anvisat avtal med anvisat pris.

7 Fullmaktshantering

Användningen av fullmakter i samband med byte av elhandelsföretag, vid flyttar och även vid uppsägning av elnätsföretag medför att ett ytterligare moment ska hanteras på elmarknaden. Det är av yttersta vikt att ett certifierat elhandelsföretag agerar på ett sätt som underlättar fullmaktshanteringen både för kunderna, för andra elhandlare och för elnätsföretag.

7.1 Regelkrav

Regler om fullmaktshantering finns i 2 kap. lag om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område (avtalslagen). Det finns inga formkrav för en fullmakt. En muntlig fullmakt är med andra ord lika giltig som en skriftlig fullmakt.

Den som lämnar en fullmakt måste vara behörig att lämna fullmakt. För ett byte av elhandelsföretag är det den som har nätavtalet för den aktuella anläggningen som kan lämna fullmakt till ett elhandelsföretag för byte av elhandelsföretag. Det ska av fullmakten framgå vad den ger för befogenheter, t.ex. om den ger rätt att inhämta särskilda kunduppgifter etc.

Den som åberopar en fullmakt har bevisbördan för att fullmakten finns och är giltig.

7.2 Krav för fullmakten

Det företag som använder sig av fullmakt ska vara tydlig med att det rör sig om just en fullmakt och vad fullmakten omfattar (t.ex. om det rör sig om ett leverantörsbyte, om att teckna elnätavtal för kundens räkning, att förvalta kundens elavtal etc.). Ordet fullmakt ska finnas med i dokumentet/ljudinspelningen.

Vid användning av fullmakt i samband med byte av elhandelsföretag är fullmakten giltig för ett byte.

8 Information innan leveransstart

Kunder som skrivit avtal med ett nytt elhandelsföretag ska informeras om att avtalet träder ikraft i rimlig tid innan detta sker. Kunder vars avtal löper ut med ett elhandelsföretag ska informeras i förväg om att avtalet löper ut och vilka påföljder detta får.

8.1 Regelkrav

Enligt ellagen 8 kap 5 § ska elhandelsföretag som har ett tidsbestämt avtal med en kund tidigast 90 dagar och senast 60 dagar före det att avtalet upphör informera kunden om tidpunkten för avtalets upphörande och konsekvenserna av avtalets upphörande.

Dessutom måste beträffande konsumenter reglerna i lag (2014:1449) om konsumentskydd vid automatisk avtalsförlängning följas. Om det finns ett avtalsvillkor om automatisk förlängning av ett elavtal ska konsumenten påminnas om att avtalet förlängs om konsumenten inte säger upp det. Påminnelsen ska vara skriftlig och lämnas senast en månad före den tidpunkt då avtalet senast måste sägas upp för att inte förlängas.

8.2 Information om att avtal träder ikraft

När en kund tecknar avtal med ett nytt elhandelsföretag ska företaget skicka ut information om när leveransstart ska ske. Informationen ska skickas ut vid ingående av avtal men om avtalsskrivandet sker mer än ett år innan leveransstart ska elhandelsföretaget informera om detta senast tre månader innan leveransstart.

Det nya elhandelsföretaget ska upplysa kunden om att det är konsumentens ansvar att säga upp det gamla elhandelsavtalet.

9 Ångerrätt

Konsumenten ska informeras om sin ångerrätt

av elhandelsföretaget. Ångerrätten gäller även situationer då annan part ingått avtal med konsumenten för elhandelsföretagets räkning.

9.1 Regelkrav

Av branschens allmänna avtalsvillkor EL 2012 K (rev) framgår regler för ångerrätt vid avtal ingångna på distans eller utanför affärsställe. Avtalsvillkoren skiljer sig på några punkter från LODA. Av 2 kap. 12 § LODA framgår det att ångerfristen börjar löpa den dag då avtalet ingås. Efter överenskommelse med Konsumentverket har emellertid en något avvikande regel om ångerfrist införts i EL 2012 K (rev) punkten 2.2 B andra stycket. Den innebär att ångerfristen börjar löpa den dag konsumenten har fått en bekräftelse på avtalet. Bekräftelsen ska när ett avtal ingåtts på distans innehålla information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 i LODA, på det sätt som anges i 2 kap. 3 § samma lag. När avtal ingåtts utanför affärslokaler börjar ångerfristen löpa den dag då konsumenten har fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 i LODA, på det sätt som anges i 2 kap. 5 § i samma lag. Ångerfristen är 14 dagar.

Ångerrätt utövas genom att konsumenten lämnar eller sänder ett meddelande om det till elhandelsföretaget. För det ändamålet kan konsumenten använda sig av ett standardformulär som tillhandahålls av Konsumentverket. Elhandelsföretaget ska informera konsumenten om att det finns ett sådant standardformulär och hur konsumenten kan få tillgång till det. Konsumenten kan också välja att på annat sätt, även muntligen, meddela att avtalet frånträds. Konsumenten behöver inte anges något skäl till varför den ångrar sig.

9.2 Information om risk för brytkostnader när ångerrätten löpt ut

Utgångspunkten är att konsumenter inte ska drabbas av oförutsedda brytkostnader. En situation då konsumenten riskerar att drabbas av brytkostnader är om ett elhandelsföretag A försöker att vinna tillbaka konsumenten efter att ångerfristen löpt ut från elhandelsföretag B. Elhandelsföretag A ska alltid klart och tydligt ange för konsumenten att brytkostnader kan bli aktuella om ingångna avtal bryts efter ångerfristen. Dessutom ska konsumenten upplysas om att kontakta elhandelsföretag B för uppgift om eventuella brytkostnader.

10 Konsumentens rättigheter och klagomålshantering

Konsumenten har rätt att vända sig till direkt till elhandelsföretaget för att få hjälp med klagomål och information om sina rättigheter.

10.1 Regelkrav

Enligt 11 kap. 13 § första stycket elfte punkten ellagen ska ett avtal mellan en konsument och ett elhandelsföretag innehålla information om konsumenternas rättigheter enligt bl. a. 11 kap. 18 § ellagen och var konsumenten kan vända sig med klagomål, t.ex. en hänvisning till företagets kundombudsman samt var konsumenten kan vända sig för information och tvistlösning t.ex. en hänvisning till Konsumenternas energimarknadsbyrå. Det räcker med en hänvisning till elhandelsföretagets webbplats där informationen ska finnas och att informationen på begäran tillhandahålls på annat sätt.

10.2 ARN och uppförandekoder

Elhandelsföretag ska följa allmänna reklamationsnämndens (ARN) rekommendationer.

Detta åtagande innebär enligt lag (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden att elhandelsföretaget ska lämna klar, begriplig och lättillgänglig information om den eller de nämnder för alternativ tvistlösning som åtagandet avser, dvs i detta avseende ARN. Informationen ska lämnas:

- a) på elhandelsföretagets eventuella webbplatser som riktar sig till konsumenter, och
- b) i eventuella skriftliga avtalsvillkor mellan elhandelsföretaget och konsumenter.

Informationen ska innehålla ARN:s webbadress och postadress.

Notera att den information som ska nämnas i skriftliga avtalsvillkor (se b) ovan) måste anges i respektive elhandelsföretags särskilda avtalsvillkor eftersom detta inte anges i de allmänna avtalsvillkoren EL 2012 K (rev).

Vid uppsökande försäljning ska branschöverenskommelsen avseende riktlinjer för uppsökande försäljning av el följas. Dessutom ska Energiföretagen Sveriges vägledning om fullmaktshantering och rekommendation kring information och enhetlig nomenklatur i anvisningsavtal följas.

11 Säljarens kundservice och tillgänglighet

Kunden får inom rimlig tid hjälp vid frågor till sitt elhandelsföretag.

11.1 Regelkrav

11 kap 13§ första punkten ellagen anger att det i avtalet mellan elhandelsföretaget och konsumenten tydligt ska framgå vilket företag som är avtalspart och hur konsumenten kan komma i kontakt med företaget. Kontaktuppgifter som ska lämnas är adress, telefonnummer och webbplats.

Av 3 a § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden framgår att avtalsvillkor som innebär att konsumenten är hänvisad till att använda ett telefonnummer med förhöjd taxa för att få tag på näringsidkaren är oskäligt. Det gäller inte innan ett avtal har slutits. Det ska dock framgå klart och begripligt om en förhöjd taxa utgår vid telefonsamtal eller via distanskommunikation.

11.2 Snabb och tydlig hantering

Elhandelsföretaget ska ha en kundtjänst som är dimensionerad för att under normala omständigheter hantera ärenden från kunder som företaget har. Om frågan inte kan besvaras inom ett dygn ska kunden meddelas om detta och företaget ska då meddela orsaken till fördröjningen samt få en uppskattning om när kundens fråga kan besvaras.

Längre svarstider kan vid extrema situationer, såsom stora driftstörningar, accepteras under perioden som störningen pågår.

12 Underleverantör

Elhandelsföretagen ansvarar för sina underleverantörers/återförsäljare, t.ex. telemarketingföretag, jämförelsesajter, förmedlingsföretag och vitvaruföretag, agerande.

12.1 Regelkrav

Underleverantörer/Återförsäljare ska följa lagar och föreskrifter samt de uppförandekoder som finns på marknaden.

12.2 Villkor i avtal

I avtalen mellan elhandelsföretag och underleverantören specificeras de villkor som gäller för certifierade elhandelsföretag och som även underleverantörerna förväntas följa. Elhandelsföretagen följer årligen upp att underleverantörerna agerar i enlighet med uppsatta kriterier. Notera att vissa av kriterierna i certifieringen kan avse förhållanden som inte är aktuella för alla underleverantörer.

13 Utbildning

Elhandelsföretaget sörjer för att man har kvalificerad personal med kunskap om certifieringskriterierna och elmarknadens funktion, i synnerhet de regelkrav som elhandelsföretagen ska beakta.

14 Kreditvärdighet

Elhandelsföretaget skall ha finansiell stabilitet och god kreditvärdighet, minst rating 4 i UC Affärsfaktas statistik, och kunna uppvisa en offentlig årsredovisning, inte ha betalningsanmärkningar eller konkursengagemang.

15 Åtskillnad

Det är viktigt för elhandelsföretag som ingår i en koncern där även elnätsföretag ingår att respektera de gränser som finns för överföring av information mellan olika koncernföretag och att inte medvetet eller omedvetet dra fördel av koncernförhållandet på ett sätt som strider mot regelverket.

15.1 Regelkrav

Regler om åtskillnad (unbundling) återfinns i 3 kapitlet ellagen. I 3 kap. 23 § ellagen anges att om ett elnätsföretag och ett företag som bedriver produktion av eller handel med el ingår i samma koncern, ska företagen när de vänder sig till enskilda kunder eller allmänheten ange sin identitet på ett sådant sätt att det tydligt framgår vilken verksamhet företaget bedriver.

15.2 Policydokument

Ett certifierat elhandelsföretag har en instruktion till säljare/kundtjänst m.fl. som beskriver ellagens regler om åtskillnad och på så sätt tydliggör vilka uppgifter som kan utbytas mellan elhandelsföretag och elnätsföretag inom samma koncern. Elhandelsföretaget bör t.ex. ha som instruktion till sina anställda att inte från elnätsföretaget efterfråga information som en koncernextern elhandlare inte skulle få tillgång till - exempelvis information om anslutningspunkter, elanvändning och kunds betalningsförmåga.

16 Utse ansvarig på individnivå

Elhandelsföretaget ska ha en utsedd ansvarig för elhandelsföretagets certifiering, en s.k. certifieringsansvarig. Den certifieringsansvarige ska bevaka att certifieringskriterierna uppfylls. Elhandelsföretaget ska se till att den certifieringsansvarige har de befogenheter och tillgång till den information som krävs för att utföra uppdraget. Personen ska vara kontaktperson gentemot certifieringsföretaget.