

Tillsyn på slutkundsmarknaderna 2022

Tillsynen under 2022 inom slutkundsmarknaderna för
el, gas och fjärrvärme

Energimarknadsinspektionen (Ei) är en myndighet med uppdrag att arbeta för väl fungerande energimarknader.

Det övergripande syftet med vårt arbete är att Sverige ska ha väl fungerande distribution och handel av el, naturgas, fjärrvärme och fjärrkyla. Vi ska också ta tillvara kundernas intressen och stärka deras ställning på marknaderna.

Konkret innebär det att vi har tillsyn över att företagen följer regelverken. Vi har också ansvar för att utveckla spelreglerna och informera kunderna om vad som gäller. Vi reglerar villkoren för de monopolföretag som driver elnät och naturgasnät och har tillsyn över företagen på de konkurrensutsatta energimarknaderna.

Energimarknaderna behöver spelregler – vi ser till att de följs

Förord

Energimarknadsinspektionen (Ei) är tillsynsmyndighet över marknaderna för el, naturgas, fjärrvärme och fjärrkyla. Att reglerna på marknaderna följs är centralt för att Sverige ska ha väl fungerande handel med el, gas, fjärrvärme och fjärrkyla. Avdelningen för konsumenträtt övervakar och granskar de bestämmelser som avser kundförhållanden. Det handlar företrädesvis om villkors- och fakturafrågor, kundens rätt till information och företagens rutiner för klagomålshantering. I den här rapporten sammanfattar vi de tillsynsinsatser som gjorts inom slutkundsmarknaderna för el, gas och fjärrvärme under 2022.

Innehåll

1	Inledning	5
2	Tillsyn	5
2.1	Information som lämnas innan avtalet ingås	5
2.2	Information vid avtalsförlängning	6
2.3	Priser och förbrukningsuppgifter för timprisavtal.....	6
2.4	Förmedlingsföretag.....	7
2.5	Åtskillnadsbestämmelser avseende information från kundtjänst.....	7
2.6	Konsumentbestämmelser för elnätsföretag.....	8
2.7	Avgift för reinvestering av fjärrvärmenät	8
2.8	Information vid ändrade avtalsvillkor för gashandel.....	8
3	Erfarenheter från året och det fortsatta arbetet	9
	Bilaga 1 - Tillsynsärenden som beskrivs i detta pm	10

1 Inledning

Energimarknadsinspektionen (Ei) har tillsyn över slutkundsmarknaderna för elhandel, elnät, gashandel, gasnät, fjärrvärme och fjärrkyla. Ei genomför kontinuerligt tillsyn på elhandelsområdet och i något mindre mån även på elnätsområdet. Elmarknaden har under 2022 präglats framför allt av de höga elpriserna. Detta har lett till ett kraftigt ökat antal frågor och klagomål till Ei. Fjärrvärmemarknaden har haft ett större fokus under 2022 än vanligt, både när det gäller Ei:s tillsyn och intresse från media och allmänheten.

Tillsynen är antingen planerad eller händelsestyrd. Tillsyn som är händelsestyrd inleds med utgångspunkt i uppgifter som kommer från Ei:s omvärldsbevakning. Ei får kunskap om problem på marknaden genom klagomål från allmänheten, myndighetens övervakning eller från samverkan med externa organ som till exempel Konsumentverket eller Konsumenternas Energimarknadsbyrå. Planerad tillsyn inleds då Ei ser ett behov att granska hur vissa bestämmelser följs eller tillämpas på marknaden. De företag som ska ingå i tillsynen väljs ut på olika sätt beroende på typ av tillsyn. Vid händelsestyrd tillsyn är det normalt känt från början vilket eller vilka företags beteende som ska granskas. Vid planerad tillsyn väljs företagen ofta ut så att olika typer av företag ingår i granskningen, exempelvis med tanke på företagets storlek eller geografisk spridning.

2 Tillsyn

I detta avsnitt redogörs för de tillsynsinsatser som pågick under 2022 och som avser kundbestämmelser i ellagen (1997:857), naturgaslagen (2005:403), fjärrvärmelagen (2008:263) och fjärrkylalagen (2022:332).

Tillsynen över de uppgifter som har rapporterats in för publicering på Elpriskollen är inte med i detta pm.

2.1 Information som lämnas innan avtalet ingås

Ei fick in en anmälan från en konsument som ansåg att ett elhandelsföretag hade ändrat villkoren för hans elavtal utan att informera om det. För att avgöra om ett elhandelsföretag är skyldigt att lämna information till konsumenter vid prisändringar är det avgörande om avtalet är tidsbestämt eller om det löper tills vidare. I det aktuella fallet hade det inte på ett tillräckligt tydligt sätt framgått om avtalet var tidsbestämt eller om det löpte tills vidare. Ei förelade företaget att informera konsumenter om den tid som avtalet löper eller om det löper tills vidare. Informationen ska lämnas innan avtalet ingås.

Tillsynen påbörjades i april 2022 och avslutades i januari 2023.

2.2 Information vid avtalsförlängning

Under vintern 2021–2022 steg elpriset kraftigt. Kunder som hade tidsbundna fastprisavtal vars löptid gick ut under vintern fick nya avtal med mycket högre elpris. Ett 60-tal elkunder hörde av sig till Ei:s funktion för konsumentkontakt och klagade på att de hade fått otillräcklig information inför att deras tidsbundna avtal löpte ut eller att de inte hade fått någon information alls. Ei fick också in flera anmälningar. Som en följd av detta inledde Ei tillsyn över fem elhandelsföretag i syfte att granska vilken information som skickades till kunderna inför att tidsbundna avtal skulle löpa ut.

Alla fem företag som ingick i granskningen hade brister i den information som skickades till kunderna. Ei förelade företagen att göra olika ändringar i sina informationsbrev. Samtliga företag har följt Ei:s förelägganden.

Flera kunder har klagat på att de inte får någon information alls. Företagen som ingick i granskningen har beskrivit sina rutiner för hur informationen skickas till kunderna. Eftersom det inte finns några särskilda krav på att elhandelsföretag ska visa att informationen har kommit fram till kunderna har Ei inte kunnat utreda den frågan djupare.

Tillsynsärendena påbörjades under våren 2022 och avslutades under mars och april 2023.

2.3 Priser och förbrukningsuppgifter för timprisavtal

Ett timprisavtal innebär att man som elanvändare betalar det som elen kostar den timme som man förbrukar den. Detta kan jämföras med de månadsbaserade rörliga avtalen som hittills har varit de vanligast förekommande. För sådana avtal är kundens pris per kilowattimme el baserat på elhandelsföretagets viktade genomsnittliga inköpspris för den el som har köpts in till alla kunder med sådant avtal i samma elområde.

För att kunder med timprisavtal ska kunna förstå och reagera på de prissignaler som elmarknaden tillhandahåller och därmed bidra till energiomställningen är det helt centralt att de får rätt och tydlig information. Det innefattar information om sin elförbrukning, kostnaden för förbrukningen och de elpriser som kostnaden baseras på.

Tillsynen genomfördes genom att Ei ställde ett antal frågor till de fem företag som ingick i granskningen. Hur tillsynen gick till och Ei:s slutsatser finns sammanfattade i rapporten Granskning av information om priser och förbrukning för timprisavtal, Ei PM2023:02. De viktigaste slutsatserna var att det är svårt för kunderna att utläsa på fakturan att de har ett timprisavtal och att deras

förbrukning mäts och prissätts per timme samt var de priser som redovisas kommer ifrån. Företagens fakturor är svårbegripliga och det finns stor förbättringspotential med hänsyn till hur viktigt det är med tydlig information för att kunderna ska kunna nås av, förstå och reagera på marknadens prissignaler.

Tillsynen påbörjades under hösten 2022 och avslutades i början av 2023. Under 2023 kommer Ei ta fram föreskrifter för hur fakturor ska vara utformade. Föreskrifterna kommer att börja gälla under 2024.

2.4 Förmedlingsföretag

Under 2020 fick Ei många klagomål mot två företag som sålde elavtal till framför allt små företag. Flera av kunderna upplevde att de hade blivit vilseledda i försäljningen. Under tillsynen har Ei utrett om företagen är elhandelsföretag, det vill säga att de köper in den el som kunderna förbrukar, eller om de säljer elavtal för någon annans räkning. Ei har flera gånger under tillsynens gång behövt använda förelägganden förenade med viten för att få in svar från företagen. Granskningen visade att företagen var så kallade förmedlingsföretag. Det betyder att företagen med hjälp av fullmakt tecknade elavtal för sina kunders räkning. Företagen har redogjort för vilka elhandelsföretag som de har förmedlat sina kunder till. När Ei försökte verifiera uppgifterna kunde de inte bekräftas av flera av de utpekade elhandelsföretagen. Ett av förmedlingsföretagen överklagade Ei:s föreläggande om att lämna information och material till myndigheten med grund i att företagen inte är elleverantörer (elhandelsföretag). Ei fick dock rätt i förvaltningsrätten¹. Förmedlingsföretagen har avvecklat sin verksamhet.

Tillsynen påbörjades 2020 och avslutades i augusti 2022.

2.5 Åtskillnadsbestämmelser avseende information från kundtjänst

Under 2021 tog Ei emot en anmälan om att kundtjänsten på en stor energikoncern hade erbjudit en kund ett elhandelsavtal via e-post i samband med att kunden har begärt ett elnätsabonnemang. Elavtalet säljs av ett elhandelsföretag i samma koncern som det elnätsföretag som kunden har kontaktat. Ei inledde under 2020 granskningar av hur elnäts- och elhandelsföretaget i koncernen hanterar kundtjänstären. Ei förelade företagen att alltid ange vilket företag som är avsändare av information och vilken verksamhet företaget bedriver (elhandel eller elnät). Detta gäller även om elhandels- eller elnätsföretaget anlitar någon annan att företräda företaget gentemot elanvändarna (till exempel ett företag som sköter kundtjänsten).

Tillsynen påbörjades 2021 och avslutades i mars 2023.

¹ Förvaltningsrätten i Linköping mål nr. 9453-21

2.6 Konsumentbestämmelser för elnätsföretag

Ett tillsynsärende som pågått sedan 2020 har avslutats. Ärendet handlar om ett mindre elnätsföretag vars kunder inte fick den information de hade rätt till enligt ellagen. Företaget har bland annat skapat en webbsida och tagit fram informationsmaterial som kan skickas till kunderna. Ei avslutade tillsynen efter att företaget hade visat att de uppfyller de grundläggande kraven.

Ei kan konstatera att kraven på elnätsföretagen blir fler och det kan vara svårt för de minsta nätföretagen att uppfylla alla de krav som finns i bland annat EU-förordningar och svensk lagstiftning.

Tillsynen påbörjades 2020 och avslutades i slutet av 2022.

2.7 Avgift för reinvestering av fjärrvärmenät

Under hösten 2022 kom det in en anmälan till Ei om att ett fjärrvärmeföretag krävde nya anslutningsavgifter från ett 70-tal kunder som redan var anslutna till fjärrvärmenätet. Bakgrunden var att fjärrvärmeföretaget hade gjort bedömningen att nätet i området behövde rustas upp. Efter att företaget hade informerat kunderna i ett tidigt skede fick flera av kunderna uppfattningen att de skulle betala för hela det nya nätet i området trots att de redan var anslutna till fjärrvärmenätet.

Ei:s tillsyn visade att fjärrvärmeföretaget inte skulle kräva nya anslutningsavgifter för att bygga om nätet. Företaget planerade däremot att säga upp avtalen med de berörda kunderna för att sedan teckna nya avtal. Kunderna skulle inte behöva betala en ny anslutningsavgift men varje hushåll skulle behöva köpa en ny fjärrvärmecentral, det vill säga den utrustning som är monterad i kundens hus och som möjliggör att värmen från nätet omvandlas till värme för kundens hushåll.

Ei kom i tillsynen fram till att det inte finns någon bestämmelse i fjärrvärmelagen som hindrar att ett antal kunders avtal sägs upp med grund i att nätet behöver rustas upp.

Tillsynen påbörjades i december 2022 och avslutades under februari 2023.

2.8 Information vid ändrade avtalsvillkor för gashandel

Efter att en anmälan kom in från en konsument har Ei granskat vilken information som ett gashandelsföretag har skickat om en villkorsändring. De nya villkoren började tillämpas inom två månader från det att meddelandet skickades. Förutom att informationen inte skickades i god tid hade företaget inte informerat om prishöjningen i konsumentens nästkommande faktura efter att ändringen hade trätt i kraft. Ei förelade företaget att informera konsumenter om att avtalsvillkor ska ändras senast två månader innan de nya villkoren börjar tillämpas. När priset

har ändrats på ett sätt som kan innebära att priset höjs ska konsumenter dessutom få information om prisändringen i den nästkommande fakturan.

Tillsynen påbörjades i juni 2022 och avslutades i januari 2023.

3 Erfarenheter från året och det fortsatta arbetet

Tillsynen under 2022 har haft mindre fokus på oschyssta affärsmetoder än föregående år. Detta beror på att klagomålen inom området har minskat, vilket kan ha att göra med de höga elpriserna. I stället har fjärrvärmeområdet, ändring av avtalsvillkor och avtalsförlängningar stått i centrum för myndighetens tillsyn.

Framtidens elmarknad kommer präglas av efterfrågeflexibilitet. För att elkunderna ska kunna delta på en sådan marknad måste de få tillräcklig information om sin elförbrukning samt sina kostnader och elpriser. Tillsynen av kundinformation inom timprisavtal syftar till att sådana viktiga funktioner på marknaden ska fungera väl.

Under 2023 ska reglerna i nya elmarknadsdirektivet² implementeras i svensk lag. Ei har påbörjat arbetet med att ta fram nya föreskrifter om bland annat elhandelsföretagens fakturor och information till kunder på elhandelsföretagens webbplatser. När reglerna finns på plats kan Ei behöva tillhandahålla vägledning och genomföra tillsyn så att aktörerna på marknaden kan veta mer specifikt vad de nya kraven innebär.

Även om området oschyssta affärsmetoder har minskat något när det gäller klagomål till Ei finns även fortsättningsvis ett fokus på området.

² Europaparlamentets och Rådets direktiv (EU) 2019/944 om gemensamma regler för den inre marknaden för el

Bilaga 1 – Tillsynsärenden som beskrivs i detta pm

Tabell 1 Tillsynsärenden som beskrivs i detta pm

Ärendenummer	Tillsynen beskrivs i avsnitt
2022-101876	2.1
2022-102887	2.2
2022-102397	2.2
2022-101803	2.2
2022-101804	2.2
2022-101805	2.2
2022-102730	2.3
2022-102731	2.3
2022-102732	2.3
2022-102733	2.3
2022-102734	2.3
2020-103501	2.4
2020-103502	2.4
2021-102082	2.5
2021-102083	2.5
2020-102321	2.6
2022-103283	2.7
2022-102370	2.8

