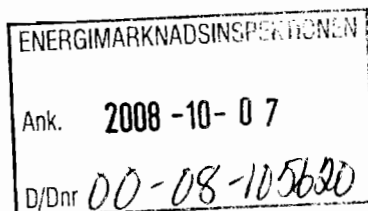




REGERINGEN

Näringsdepartementet



Regeringsbeslut

I 5

2008-09-18

N2008/5251/E

Energimarknadsinspektionen  
Box 155  
631 03 Eskilstuna

## Uppdrag i fråga om checklista för energikonsumenter

1 bilaga

### Ärendet

Europeiska kommissionen har utarbetat en sk. checklista i syfte att främja energikonsumenteras rättigheter på el och gasmarknaderna, se bilaga. Checklistan är en samling konsumentrelaterade frågor som ska besvaras av medlemsstaterna på nationell nivå och syftar till att skapa förståelse för hur energimarknaderna fungerar.

Checklistan syftar inte till att ge en uttömmande förteckning över alla frågor som energikonsumenter kan ställa. Checklistan är tänkt att genomföras orörd, men får kompletteras för att bättre spegla nationella situationer och behov. Kommissionen föreslår att ett nationellt organ i varje medlemsstat anförtros att löpande ansvara, samordna och offentliggöra checklistan. Kommissionen förutspår att checklistan kommer att behöva uppdateras regelbundet för att säkerhetsställa att den är till nytta.

### Regeringens beslut

Regeringen uppdrar åt Energimarknadsinspektionen att i samråd med Konsumentverket samordna upprättandet av svar i checklistan och att därefter svara för att checklistan offentliggörs samt att i fortsättningen svara för att checklistan hålls aktuell. Svaren på frågorna i checklistan ska utarbetas i samråd med Konsumentverket. Under arbetets gång ska Energimarknadsinspektionen inhämta synpunkter även från andra berörda myndigheter och organisationer. I uppdraget ingår också att löpande hålla regeringen och EG-kommissionen informerad om hur arbetet framskrider.

Uppdraget ska utföras inom ramen för myndighetens befintliga anslag.

**Skälen för regeringens beslut**

Regeringen stödjer utvecklingen av en effektiv inre marknad för el och gas inom EU. Regeringen delar kommissionens uppfattning att den av kommissionen föreslagna checklistan bör främja information om energikonsumenteras rättigheter om den genomförs i varje medlemsstat. Checklistan bör därför genomföras även i Sverige. Uppdraget bör ankomma på Energimarknadsinspektionen.

På regeringens vägnar



Maud Olofsson



Caroline Törnqvist

Kopia till

Konsumentverket

## DOKUMENT FRÅN KOMMISSIONENS AVDELNINGAR EUROPEISKA ENERGIKONSUMENTERNAS CHECKLISTA

### INFORMATIONSSKYLDIGHET

#### Frågor

1. Vilka organisationer eller organ i mitt område kan ge mig ytterligare upplysningar om att byta leverantör?
2. Vilka rättigheter har jag som el- och/eller gaskonsument?
3. Vart ska jag vända mig för att få ytterligare upplysningar om betalningssätt?
4. Vilken information behöver jag för att kunna bedöma alternativa leveranserbjudanden?
5. Vilka upplysningar bör finnas på min faktura?
6. Var kan jag söka mer information om energieffektivitetsåtgärder i mitt område?
7. Vem har ansvaret för konsumentskydd i mitt område?
8. Hur kan jag få reda på bränsleblandningen i min elkonsumention?
9. Vilka andra energikällor säljs av leverantörer i mitt område?
10. 10° Hur kan jag ta reda på vilka energikällor som används och om min leverantörs påstående är sant när han säger att hans el helt eller delvis är "grön"?

### AVTAL OCH FAKTURERING

#### Frågor

11. Vilket minimum av information är min leverantör skyldig att ange på min faktura?
12. Vem ska jag kontakta om informationen på min faktura inte motsvarar minimikraven i EU-lagstiftningen?
13. Var kan jag få information om min aktuella förbrukning under en bestämd period: ett år, en månad?
14. Vilken information bör jag begära av en potentiell leverantör innan jag skriver under ett avtal?
15. Hur kan jag få fullständig och omfattande information om leveranserbjudanden?
16. När avtalet är gällande, hur kan jag få fullständiga upplysningar om hela innehållet, inklusive samtliga standardvillkor?

17. Vilka är de allmänna reglerna för att säga upp avtalet? I synnerhet när

- jag flyttar till en ny adress,
- hyr ut min lägenhet/mitt hus till någon annan,
- byter till en annan leverantör?

18. Var kan jag få reda på mina leverantörers egna villkor för uppsägande?

19. Har jag rätt att säga upp mitt avtal om

- priset ändras,
- jag flyttar till en annan lägenhet?

20. Jag har flyttat/bytt till en annan leverantör. Måste jag fortsätta att betala mina fakturor för min gamla adress/från min tidigare leverantör?

21. Vilken mekanism för hantering av klagomål har min leverantör inrättat? Vilka är förfarandena för tvistlösning i mitt område?? Till vem ska jag vända mig för att få kostnadsfri hjälp?

22. Finns det någon lägsta nivå av leverans kvalitet? Har jag rätt att få ersättning om den utlovade leveranskvaliteten inte uppnås?

23. Vilka åtgärder måste leverantören först vidta innan han stänger av elleveransen för en obetald faktura?

24. Vilka åtgärder bör jag vidta om jag tror att ett av mina avtalsvillkor har ändrats utan lämplig varsel? Vem ska jag kontakta?

## PRISER, TARIFFER OCH ÖVERVAKNING

### Frågor

25. Hur kan jag skilja mellan pris, avgift och tariff på fakturan?

26. Vilken information bör jag få från min leverantör om dennes avgiftssystem?

27. Vilka regler för beräkningsmetod ska min leverantör tillämpa?

28. Kommer man att begära att jag betalar depositionsavgifter och anslutningsavgifter? Hur kan jag få reda på mer om dem?

29. Hur kan jag skilja på erbjudandena? Kan jag få information om energipriserna per enhet med hänsyn till de parametrar för att beräkna priser och indexeringsmekanismer som gäller under en fullständig avtalsperiod?

30. Var kan jag få tillträde till en elektronisk priskalkylator?

31. Var kan jag finna ett redskap för att jämföra olika leveranserbjudanden?

32. Har en prismonitor nyligen utgetts i mitt område?

33. **Vilka betalningsalternativ har jag?**
34. **Finns det reglerade priser eller någon annan form av priskontroll som gäller i mitt område? Har jag rätt att ta emot energi till ett pris som har bestämts av en nationell myndighet?**
35. **Vem ska jag kontakta för att få en el- eller gasmätare? Får jag själv välja vilken typ av mätare som jag ska ha/kan köpa?**
36. **Finns det någon tidsgräns för när min leverantör måste ge mig information om min aktuella gas- och/eller elförbrukning?**
37. **När och hur avläses min el- eller gasmätare?**
38. **Är jag utsatt för ökande energipriser under en bestämd avtalsperiod? Har offentliga åtgärder vidtagits för att minska risken att ställas inför betydande prisökningar under den tid mitt avtal varar?**
39. **Vilket rättsligt förfarande bör genomföras innan leverantören kan ändra leveranspriset?**

#### FRITT VALD LEVERANTÖR

##### Frågor

40. **Vilka är de aktiva leverantörerna i mitt område?**
41. **Hur kan jag säga upp mitt avtal och byta till en ny leverantör?**
42. **Vilka är de allmänna minimivillkoren för att säga upp avtalet vid byte?**
43. **Jag hittade ett intressantare erbjudande om energileverans och bestämde mig för att byta. Vem sköter pappersarbetet?**
44. **När man byter leverantör, finns det en risk för avstängning?**
45. **Vilka skäl kan finnas för att jag inte ska byta leverantör?**
46. **Finns det situationer som skulle kunna hindra mig från att byta till en ny leverantör utan att få böter?**
47. **Hur mycket kommer det att kosta mig att byta leverantör?**
48. **För vilken längsta tid kan en leverantör binda en konsument genom avtal?**
49. **Vem ska jag kontakta om jag tror att jag har fått oskäligen avgifter vid byte av leverantör?**

## ANSLUTNING TILL NÄT

## Frågor

50. **Vem** ska jag kontakta för att få energileverans för första gången?
51. Måste jag underteckna ett avtal och **vem** ska jag underteckna avtal med?
52. Hur tar jag reda på vem min leverantör är?
53. Jag har inte ett formellt leveransavtal eller ens ett giltigt erbjudande om energileverans. **Vilken leverantör är skyldig att leverera energi till mig mot betalning med eller utan ett formellt avtal? Vem är min standardleverantör?**
54. **Måste jag** underteckna ett avtal för att fysiskt anslutas till ett energidistributionsnät och med **vem?**
55. **Vem** är min kontakt i händelse av avbrott av energileveransen? **Vem** bör jag kontakta om jag har någon annan teknisk fråga om min energileverans?
56. **Vem** är ansvarig för skador som kan inträffa i min familj på grund av serviceavbrott?
57. Om jag händelsevis skulle ha tillfälliga ekonomiska svårigheter, **hur** kan jag undvika avstängning från den grundläggande energileverans som är absolut nödvändig för min familjs uppvärmnings- och matlagningsbehov?
58. **Vad** händer om min leverantör upphör med sina affärer? **Vem** är min reservleverantör?
59. Om en nationell, regional eller lokal kris eller andra incidenter allvarligt påverkar energileveransen, **var** kan jag få information om nödgärder?

## HANTERING AV KLAGOMÅL

## Frågor

60. **Var** kan jag få bättre kännedom om min leverantörs klagomålsförfarande?
61. **Anlitar** min leverantör en ombudsman?
62. Jag behöver stöd för att avgöra en tvist med min leverantör eller nätoperatör. **Från vilket** neutralt och oberoende nationellt organ kan jag begära kostnadsfri hjälp i händelse av tvist?
63. **Vilka** lokala åtgärder har vidtagits för att skydda el- och gaskonsumenterna? **Vem** kan jag kontakta för att få reda på mer om dem?

**KONSUMENTORGANISATIONER.****Frågor**

64. **Vem** har ansvaret för konsumentskydd i mitt område? **Vilka** åtgärder vidtas för närvarande av dessa organisationer för att skydda konsumenterna?
65. Det finns inte något konkurrerande erbjudande i mitt område och endast en leverantör. **Vem** ska jag tala med om olika sätt att främja konkurrens?
66. **Vilket** offentligt organ är ansvarigt för att främja ärlig och effektiv konkurrens?

**SOCIALA ÅTGÄRDER****Frågor**

67. **Vad** kommer att hända den gång jag inte reagerar på en betalningsanmälan?
68. **Hur** kan jag undvika avstängning om jag inte kan betala fakturan?
69. **Vad** gör jag om jag är avstängd?
70. **Finns det** en definition av känsliga konsumenter som tillämpas i mitt område? **Vilka** kriterier måste jag uppfylla för att anses som hjälpvärd (känslig) konsument?
71. **Vilka** stöd och skydd är tillgängliga för konsumenterna i känsliga ekonomiska situationer i mitt område?
72. **Hur** kan jag minska min förbrukning för att betala mindre?
73. **Vem** kan jag kontakta för att ta reda på lokala åtgärder för känsliga konsumenter i mitt område?
74. Min inkomst tillåter mig inte att göra kostnadsintensiva investeringar i energieffektivitet. **Vad** kan jag annars göra?

**OSKÄLIG KOMMERSIELL PRAXIS****Frågor**

75. **Vad** är oskäligen kommersiell praxis? **Vad** kan jag göra i händelse av oskäligen praxis?
76. **Vad** är vilseledande försäljningspraxis? **Vad** kan jag göra i händelse av oskäligen praxis?
77. **Vem** ska jag tala med om jag tror att jag har fått felaktig information innan jag undertecknade avtalet? Efter att ha undertecknat ett avtal?
78. **Vem** ska jag tala med om jag tror att jag har fått ett nytt leverantör mot min vilja?