

PROJEKT  
Elmarknadshubb

DOKUMENTNUMMER

DATUM  
2017-12-15

PUBLICERAD  
ARBETSVERSION

ARBETSVERSION  
1.0

ÄRENDENUMMER  
2015/1263

# Kundsamtycke

---

SVENSKA KRAFTNÄT

BOX 1200  
172 24 SUNDBYBERG  
STUREGATAN 1

---

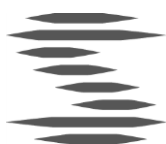
WWW.SVK.SE  
REGISTRATOR@SVK.SE

---

TEL 010 475 80 00  
FAX 010 475 89 50

## Innehållsförteckning

Sammanfattning .....	3
1 Inledning.....	5
2 Kundsamtyckesbehov .....	6
3 Teknisk lösning .....	12



## Sammanfattning

Dagens lösning med fullmakter i varierande utformning är administrativt betungande och kostsam för aktörerna. Elbranschen efterfrågar ett standardiserat verktyg för fullmaktshanteringen, vidare i Elmarknadshubben omnämnt som kundsamtycke. Ett kundsamtycke i Elmarknadshubben innebär att en kund ger tillåtelse att annan part får ta del av ens information i Elmarknadshubben.

Därför pågår det nu en utredning i projekt Elmarknadshubben på Svenska kraftnät att undersöka hur kundsamtyckeshanteringen kan standardiseras och effektiviseras. Detta dokument beskriver delresultatet från denna utredning vid tidpunkten för publiceringen av processdokumenten. Utredningen kommer att fortsätta även under 2018. Hittills har utredningen föreslagit ett antal nya BRS:er, dessa finns med i BRS-dokumentet.

Nedanstående lösningförslag grundar sig i digitaliseringstrenden, kunders önskan att själva utföra ärenden via digitala kanaler när det själva passar dem. Därför ligger fokus på att kundsamtycken i första hand ska utföras digitalt via E-legitimation. För kunder som saknar E-legitimation finns det alternativa processer med pappersblanketter.

Elmarknadshubben är tänkt att erbjuda en generisk webbplugin som elhandelsföretag och energitjänsteföretag kan använda för kundsamtycken. För aktörer som önskar bygga egna gränssnitt för kundsamtyckeshantering föreslås detta vara möjligt genom att anropa samma BRS:er som webbpluginen använder. Oberoende om webbpluginen eller egen lösning används krävs det att kunden identifierar sig med E-legitimation. Identifiering genom användarnamn och lösenord kommer inte att godkännas.<sup>1</sup>

I Elmarknadshubben sparas information om givna kundsamtycken för utsedda kundombud och företagsombud. Information om att annat elhandelsföretag givits information inför avtalstecknande för kunds avräkningsobjekt sparas inte synligt i Elmarknadshubben och kan därför inte ses av andra aktörer på marknaden.

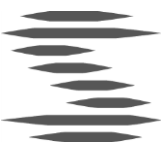
Elmarknadshubben kundsamtyckeshantering innefattar endast samtycken att låta andra ta del av ens information i Elmarknadshubben. I Elmarknadshubben uppdrag

---

<sup>1</sup> Utredning pågår om webbplugin ska tunnla informationen mellan kund och Elmarknadshubb. Publicerade BRS och texter i detta dokument utgår inte från en tunnel utan att informationen går via aktören. Om utredningen resulterar i att informationen ska tunnlas utgår möjligheten för aktörerna att anropa BRS:er direkt.



ingår det inte att hantera andra typer av fullmakter på marknaden som t.ex. fullmakt att ingå avtal åt annan eller säga upp nuvarande avtal mot befintligt elhandelsföretag.



# 1 Inledning

## 1.1 Bakgrund

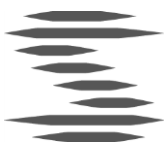
Fullmaktshanteringen är i dagsläget inte standardiserad vilket medför att utformningen skiljer sig beroende på syfte och utförande aktör. Fullmakter kan inkomma till en aktör genom olika kanaler såsom brev, telefon, digitalt mm. Mottagaren är skyldig att verifiera att fullmakten är autentisk vilket innebär en kostsam och tidkrävande hantering. Hantering är ofta manuell till följd av fullmakternas olika utförande. Vid tveksamheter åligger det mottagaren att komma underfund vad kunden avser med fullmakten.

Fullmakter används idag bland annat för följande syften:

- > Inhämta information inför ett leverantörsbyte (inhämtas från både elnätsföretaget och nuvarande elhandelsföretag).
- > Anmäla och teckna elnätsavtal vid en inflytt.
- > För att energitjänsteföretag ska få ta del av kunds förbrukningshistorik.
- > Teckna avtal i annans namn.
- > Säga upp befintligt elhandelsavtal.

Den elhandlarcentriska modellen innebär att fullmaktsbehovet gentemot elnätsföretag försvinner. Förslaget nedan löser också de ostrukturerade fullmakterna för att inhämta information inför ett leverantörsbyte och för energitjänsteföretag att ta del av förbrukningshistoriken.

I Elmarknadshubbens uppdrag ingår det att säkerställa att kunden lämnar sitt samtycke för andra att ta del av dennes information. I uppdraget ingår det inte att registrera eller verifiera avtalsfullmakter. Det betyder att varken fullmakt för att ingå avtal i annans namn eller fullmakt att säga upp befintligt avtal kommer att finnas stöd för i Elmarknadshubben.



## 2 Kundsamtyckesbehov

I utredningen har följande behov av kundsamtycken i Elmarknadshubben hittills identifierats. Dessa beskrivs närmare nedan.

- > Registrera kundombud
- > Registrera företagsombud
- > Information inför elavtalstecknande
- > Information inför energitjänsteavtalstecknande
- > Kund spärrar elhandelsföretag

### 2.1 Registrera kundombud

Det finns flera fall då det kan bli aktuellt att använda sig av kundombud. Exempel på situationer där kundombud behöver information om kundens avräkningsobjekt är bland annat:

- > Om maka/make behöver information inför avtalstecknande i kundens namn.
- > Om kunden är i behov av god man/förvaltare.
- > Om kunden saknar möjlighet att identifiera sig elektroniskt och inte är folkbokförd i Sverige.

När kundombudet är registrerat i Elmarknadshubben ges denne tillgång till information om samtyckesgivarens samtliga avräkningsobjekt.

I första hand ska anmälan om kundombud ske genom att kunden som vill lämna sitt samtycke loggar in med sin E-legitimation och registrerar kundombudet i Elmarknadshubben via sitt elhandelsföretags Mina sidor. I de fall kunden är folkbokförd i Sverige men saknar tillgång till E-legitimation kan inloggningsuppgifter för att lämna sitt kundsamtycke beställas via post till folkbokföringsadressen.

Ifall kunden inte har tillgång till internet eller inte är folkbokförd i Sverige behöver kundombudsanmälan ske via pappersblankett. Även i situation med utsedd förvaltare är pappersblankett aktuellt. Blanketter ska finnas tillgängliga via elhandelsföretagen. Ifyllt pappersblanket skickas in till kundens nuvarande elhandelsföretag som registrerar samtycket i Elmarknadshubben.



Oberoende om anmälan av kundombud skett via E-legitimation eller pappersblankett krävs det att personen som givits samtycke har tillgång till E-legitimation då denne behöver identifiera sig för att använda sig av samtycket.

Hur ett kundombud registreras i Elmarknadshubben beskrivs i:

- > *BRS-SE-501 Registrera kundombud via E-legitimation*
- > *BRS-SE-502 Registrera kundombud via blankett*

Hur informationen om ett tidigare registerat kundombud kan uppdateras i Elmarknadshubben beskrivs i:

- > *BRS-SE-505 Uppdatera kundombud via E-legitimation*
- > *BRS-SE-506 Uppdatera kundombud via blankett*

## 2.2 Registrera företagsombud

Företagsombud avser i detta fall namngivna personer hos juridiska personer som har rätt att se information för kundens avräkningsobjekt i Elmarknadshubben. När företagsombudet är registrerat i Elmarknadshubben ges denna tillgång till information om samtyckesgivarens utvalda avräkningsobjekt.

Behovet av ett företagsombud uppstår exempelvis när ansvaret för avräkningsobjekt har delegerats inom företaget, t.ex. till fastighetsansvarig.

Ett företagsombud skiljer sig mot ett kundombud då företagsombudets samtycke registreras per avräkningsobjekt. Anledningen till detta är att personer hos juridiska personer kan var ansvariga för en delmängd av alla avräkningsobjekt. Anmälan till Elmarknadshubben görs av elhandelsföretaget efter dialog med den juridiska personen och inte direkt av kunden.

Hur ett företagsombud registreras i Elmarknadshubben beskrivs i:

- > *BRS-SE-503 Registrera företagsombud*

Hur informationen om ett tidigare registerat företagsombud kan uppdateras i Elmarknadshubben beskrivs i:

- > *BRS-SE-507 Uppdatera företagsombud*



## 2.3 Information inför avtalstecknande

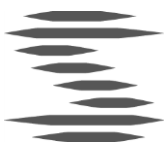
För att förenkla för både kunden och elhandelsföretaget inför ett avtalstecknande har Elmarknadshubben möjlighet att tillhandahålla relevant information. Inför ett leverantörsbyte, då information om kund och avräkningsobjekt i Elmarknadshubben ses som en personuppgift behövs det ett samtycke för att elhandelsföretaget ska få ta del av informationen. För information inför en kundinflytt används *BRS-SE-202 Efterfråga grunddata inför inflyttning*.

Kunden, kundombudet eller företagsombudet ger sitt samtycke genom att legitimera sig via E-legitimation. För kunder utan E-legitimation och som har tillgång till internet går det att beställa inloggningsuppgifter till sin folkbokföringsadress.

Efter lämnat samtycke får elhandelsföretaget information som kan användas för att ta fram en elavtalsoffert för givna avräkningsobjekt. Samtycke sparas inte synligt i Elmarknadshubben och ingen annan aktör informeras att samtycke har lämnats.

Hur information inför avtalstecknande hanteras i Elmarknadshubben beskrivs i:

- > *BRS-SE-401 Information inför avtalstecknande*

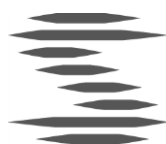




### 2.3.1 Informationsattribut

Utredningen tittar på vilka informationsattribut som är relevanta för att ett elhandelsföretag smidigt ska kunna ge kund en offert. Vid publicering av detta dokument ser förslaget ut som följer:

Informationsinnehåll [1]	Kl.	Antal	Kommentar	Typ
Avräkningsobjekts-ID	R	1	En för avsändaren över tid unik identitet	GS1-kod
Avräkningsobjektstyp	R	1	Förbrukning/Produktion	Kodlista
Avräkningsobjektsstatus	R	1	Tillgänglig för avtal	Kodlista
Typ av förbrukning/produktion	R	1		Kodlista
Avräkningsmetod	R	1	Tim/Schablon	Kodlista
Mätpunktsstatus	R	1	Frånkopplad/Tillkopplad	Kodlista
Mätmetod	R	1	Timme/Månad	Kodlista
Rapporteringsfrekvens	R	1		Kodlista
Uppskattad årsenergi	R	1	Anges för att elhandelsföretaget ska kunna offerera kund vid nyanslutning samt vid preliminär schablonisering i avräkningen om leveranspunkten är månadsmätt. Anges i kWh.	Heltal
Nätavräkningsområdes-ID	R	1		ID
Elområdes-ID	R	1		ID
Anläggningsadress	R	1..*	Anläggningens kompletta adress. Saknas komplett adress kan benämning och positionskoordinater anges istället.	
Tariff-ID	R	1		Text
Tariff namn	R	1	Namn på nättariff eller avgiftstariff	Text
Tariff, kompletterande information	R	1	Information om nättariffen	Text
Tariffelements-ID	R	1..*		Text
Tariffelementsnamn	R	1..*	Namn på tariffelement	Text
Enhetspris	R	1..*		Decimaltal
Enhet	R	1..*	kr/h kr/månad kr/kWh kr/kW kr/kvarh kr/kvar	Kodlista
Kalenderfunktion	R	1..*	Anges för den kalendertid som nättariffelement-ID är giltigt	
Avtalets sluttidpunkt	R	1	Sluttidpunkt avser elavtalets kommersiella giltighet	Text
Uppsägningstid	R	1	Kundens uppsägningstid, enligt avtal mellan kund och elhandelsföretaget	Text
Brytavgift elavtal	R	1	Avgift för kunden om avtalet bryts i förtid	Ja/Nej
E-postadress	R	1	Kundens e-postadress	Text
Telefonnummer	R	1	Kundens telefonnummer	Text
Folkbokföringsadress	R	1	Attribut ur klassen Adress	Text



## 2.4 Information inför tecknande av energitjänsteavtal

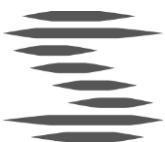
För att förenkla för både kunden och energitjänsteavtalet inför tecknande av energitjänsteavtalet har Elmarknadshubben möjlighet att tillhandahålla relevant information. Informationen ses som en personuppgift och därmed krävs det att kunden ger sitt samtycke för att energitjänsteföretaget ska få ta del av informationen.

Kunden, kundombudet eller företagsombudet ger sitt samtycke genom att legitimera sig via E-legitimation. För kunder utan E-legitimation och som har tillgång till internet går det att beställa inloggningsuppgifter till sin folkbokföringsadress.

Efter lämnat samtycke får energitjänsteföretaget information som kan användas för att ta fram en energitjänsteavtalsoffert för givna avräkningsobjekt. Samtycke sparas inte synligt i Elmarknadshubben och ingen annan aktör informeras att samtycke har lämnats.

Hur information inför tecknande av energitjänsteavtal hanteras i Elmarknadshubben beskrivs i:

- > *BRS-SE-405 Information inför tecknande av energitjänsteavtal*



### 2.4.1 Informationsattribut

Utredningen tittar på vilka informationsattribut som är relevanta för att ett energitjänsteföretag smidigt ska kunna ge kund en offert. Vid publicering av detta dokument ser förslaget ut som följer:

Informationsinnehåll [1]	Kl.	Antal	Kommentar	Typ
Avräkningsobjekts-ID	R	1	En för avsändaren över tid unik identitet	GS1-kod
Avräkningsobjektstyp	R	1	Förbrukning/Produktion	Kodlista
Typ av förbrukning/produktion	R	1		Kodlista
Avräkningsmetod	R	1	Tim/Schablon	Kodlista
Mätmetod	R	1	Timme/Månad	Kodlista
Rapporteringsfrekvens	R	1		Kodlista
Uppskattad årsenergi	R	1	Anges för att elhandelsföretaget ska kunna offerera kund vid nyanslutning samt vid preliminär schablonisering i avräkningen om leveranspunkten är månadsmätt. Anges i kWh.	Heltal
Nätavräkningsområdes-ID	R	1		ID
Elområdes-ID	R	1		ID
Anläggningsadress	R	1..*	Anläggningens kompletta adress. Saknas komplett adress kan benämning och positionskoordinater anges istället.	
E-postadress	R	1	Kundens e-postadress	Text
Telefonnummer	R	1	Kundens telefonnummer	Text
Folkbokföringsadress	R	1	Attribut ur klassen Adress	Text

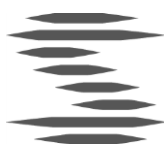
### 2.5 Kund spärrar elhandelsföretag<sup>2</sup>

För att öka kunders skydd mot oseriösa elhandelsföretag utreds det om Elmarknadshubben ska ha en funktion som tillåter kunder att spärra dessa för leverantörbyten. I sådana fall kommer detta utföras genom att kunden, kundombudet eller företagsombudet loggar in på sitt nuvarande elhandelsföretags "Mina Sidor" med E-legitimation och väljer det elhandelsföretag som ska spärras.

Hur spärr av elhandelsföretag hanteras i Elmarknadshubben beskrivs i:

- > *BRS-SE-402 Kund spärrar elhandelsföretag*

<sup>2</sup> Kund kommer också ha möjlighet att avregistrera spärr av elhandelsföretag men det har ännu inte hunnit beskrivas.



## 3 Teknisk lösning

### 3.1 Legitimering

Under utredningsarbetet har det inte beslutats vilken teknisk lösning som ska användas utan fokus har legat på att identifiera verksamhetsbehovet och processerna. Om lösningen skulle driftsättas idag skulle det troligen gå att ersätta ordet E-legitimation med Mobilt BankID och Telia e-legitimation i texten. Elmarknadshubben är planerad att driftsättas tidigast 2021 och vi kan idag inte förutspå vilka tekniska stöd marknaden erbjuder då. Därför har vi stannat vid att legitimering ska ske elektroniskt och inte närmare specificerat hur. För de som saknar möjlighet till elektronisk legitimering kommer det finnas möjlighet att använda pappersblanketter.

En frågeställning som har väckts är hur utländska kunder ska lämna samtycke. Här sker det för närvarande en del förändringar på marknaden, exempelvis via *eIDAS* som är en EU-förordning vilken medför att det från den 29 september 2018 blir obligatoriskt att tillåta inloggning med utländska E-legitimationer i svenska offentliga digitala tjänster som erbjuder inloggning med svensk E-legitimation. Elmarknadshubben kommer följa gällande lagar och regler vid tidpunkten för driftsättning och slutgiltig lösning för utländska E-legitimationer kommer att definieras längre fram.

### 3.2 Webbplugin

Elmarknadshubben föreslås erbjuda en standardiserad webbplugin som aktörerna kan implementera på sina webbplatser och som tillåter kunder att hantera sina kundsamtycken. För aktörer som önskar bygga egna anpassade lösningar kommer det vara möjligt att anropa samma BRS:er, och därmed funktioner, som webbpluginen använder.

