

Elmarknadshubben kommer att erbjuda en kundportal för samtliga slutkunder. Orsaken är det kommande regelverket som kräver att samtyckeshantering sker i direktinteraktion mellan kunden och Elmarknadshubben. Kundportalen finns för att kunder enklare ska kunna göra medvetna val, via den ser de bland annat elavtal och bindningstider.

Genom Kundportalen förenklas avtalsteckningsprocessen för kunder, elhandels- och energitjänsteföretag. Det beror på att marknadens aktörer, efter att en kund givit sitt samtycke, får ta del av olika typer av information som rör kunden (exempelvis information om avräkningsobjekt, mätvärden och elavtal) i Elmarknadshubben. Datakvaliteten höjs då informationen blir enhetlig och kommer från en central källa. Ledtiderna kortas då informationsspridningen sker direkt, vilket gör avtalsteckandet smidigare och säkrare för både kunder och aktörer.

## Inloggning

Inloggning till Kundportalen sker antingen via e-legitimation eller via engångskod. För personer som inte har tillgång till e-legitimation men är folkbokförda i Sverige kommer det gå att beställa en engångskod som postas till folkbokföringsadressen. Personer som inte har en svensk folkbokföringsadress eller saknar tillgång till internet kan använda sig av ett kundombud som utses genom att posta in en standardiserad fullmaktsblankett till Elmarknadshubben kundservice.

### Flera identiteter kan förekomma

En person kan förutom att företräda sig själv även företräda företag där personen har ett bolagsengagemang enligt Bolagsverket eller där de utsetts till kundombud.

Vid inloggning identifierar Elmarknadshubben vilka identiteter personen kan företräda och kunden ombeds välja en identitet att gå vidare med. Efter att personen har valt identitet att förträda är det den identitetens information om avräkningsobjekt, elavtals- och samtycken som kommer att finnas tillgänglig vidare i Kundportalen.

## Översikt för överblick

Kundportalen presenterar information om avräkningsobjekt och elavtal för att kunden ska kunna göra medvetna val. Informationen som presenteras om avräkningsobjekt är elnätsföretag, adress, avräkningsobjekts-ID och förväntad årsenergi. För existerande elavtal presenteras elhandelsföretaget, start- och eventuellt slutdatum, uppsägningstid och om brytavgift finns. Om det finns registrerade och godkända framtida leverantörbyten eller inflyttar presenteras samma information för dessa elavtal också.

## Kundombud

En kund kan använda sig av ett kundombud i kontakt med Kundportalen. Exempel på när ett kundombud kan användas är när en god man eller förvaltare behöver tillgång till huvudmannens information eller när ett företag har delegerat energiansvaret till någon annan än de som är registrerade hos Bolagsverket.

Att utse ett kundombud görs genom att kunden sparar en fullmakt via Kundportalen eller skickar in en standardiserad fullmaktsblankett till Elmarknadshubbens kundservice. I fullmakten anger kunden ifall den ska gälla tills vidare eller om den har ett slutdatum. Kunden kan också välja om kundombudet i sin tur ska kunna lämna fullmakten vidare till ett nytt kundombud, en så kallad transportfullmakt.

Ett utsett kundombud ser samma information på Kundportalen som den kund som utsåg kundombudet. Kundombudet har också möjlighet att lämna samtycke till elhandels- och energitjänsteföretag att ta del av kundens information.

## Energitjänsteföretag kan ta del av information

Energitjänsteföretag kan ta del av en kunds information, men för det behöver kunden lämna sitt samtycke. Ett samtycke lämnas via Kundportalen av antingen kunden eller kundombudet. Samtycket anger vilka avräkningsobjekt energitjänsteföretaget ska få ta del av och om även nya avräkningsobjekt som kunden flyttar in på automatiskt ska ingå i samtycket eller inte.

Efter att samtycket registrerats i Elmarknadshubben meddelas energitjänsteföretaget och de kan då efterfråga information om avräkningsobjekt, mätvärden, kunden och elavtal. Kunden kan alltid via Kundportalen dra tillbaka ett samtycke.

Energitjänsteföretaget meddelas då om att denne inte längre kan efterfråga information om avräkningsobjekt, mätvärden och elavtal.

## Information till elhandelsföretag inför avtalstecknande

För att underlätta avtalstecknandet mellan en kund och ett elhandelsföretag kan Elmarknadshubben dela kundens information med elhandelsföretaget. För att Elmarknadshubben ska göra detta behöver kunden ha lämnat sitt samtycke. Samtycket lämnas av kunden eller kundombudet via Kundportalen. Kunden anger vilket eller vilka avräkningsobjekt som ingår i samtycket.

Detta samtycke gäller endast en gång och kundens information om avräkningsobjekt, kund och elavtal skickas omgående till elhandelsföretaget efter att samtycket har registrerats i Elmarknadshubben. Om elhandelsföretaget vill ta del av information ytterligare en gång behöver kunden eller kundombudet lämna ett nytt samtycke.

## Elmätare med aktiverat gränssnitt

Ett förslag från Energimarknadsinspektionen är att kunder själva ska kunna läsa av sina mätare via ett tekniskt gränssnitt och i och med det bättre kunna se sitt förbrukningsmönster. De föreslår också att detta gränssnitt ska aktiveras först efter att kunden har begärt detta av elnätsföretaget.

På en elhandlarcentrisk marknad föreslår vi att kunden begär detta via Kundportalen och att Elmarknadshubben skickar begäran vidare till elnätsföretaget. Via Kundportalen ser kunden även status på sina avräkningsobjekt, om gränssnittet har aktiverats eller inte.

## Begära registerutdrag

Enligt GDPR har kunden rätt att få ett utdrag som visar vilka uppgifter som finns sparade om vederbörande i Elmarknadshubben. Via Kundportalen kan kunden begära ut registerutdraget i form av en rapport.

## Aktivitetshistorik

Här presenteras historik över kundens och aktörers aktivitet i Kundportalen kopplat till kunden.

## Arbetet vidare

Projektet Elmarknadshubben arbetar vidare med kravställningen för Kundportalen. Vid publiceringen av detta dokument utvärderas det ifall kundens mätvärden ska tillgängliggöras via Kundportalen.

En utvärdering sker också ifall ett samtycke för energitjänsteföretag ska bestå av två delar. Där kunden eller kundombudet kan välja ifall samtycket ska gälla antingen mätvärdena eller elavtalsinformation alternativt båda delarna. En sådan uppdelning skulle öka kundens integritetsskydd.