

Remiss av promemorian Förbättrad utformning av EU:s elmarknad

6 Leveransavtal

6.2 Information till elanvändare innan ett avtal ingås eller förlängs

I det reviderade elmarknadsdirektivet artikel 11.1 a anges att den sammanfattning av avtalsvillkor som ska tillhandahållas elanvändaren bland annat ska innehålla uppgifter om elleverantörens kundtjänst.

Konsumentverket anser att kundtjänst utgör en viktig funktion för konsumenten och det är av stor vikt att elleverantören har en välfungerande kundtjänst. Uppgifterna till kundtjänst ska vara enkla att hitta och finnas samlade på elleverantörens webbplats.

14 Konsekvensanalys

14.4 Konsekvenser för kunder

I konsekvensanalysen för kunder anges att de nya kraven på elleverantören när det gäller hanteringen av risker bör ha en positiv inverkan på kundkollektivet. Förslaget bör innebära att det blir svårare för oseriösa aktörer att bedriva verksamhet på elmarknaden och att detta kommer innebära att färre kunder ingår avtal med oseriösa elleverantörer.

Konsumentverket vill framhålla att det främsta problemet för konsumenter med oseriösa aktörer på elmarknaden rör företagens försäljningsmetoder, och inte deras bristande hantering av risker på grossistmarkanden.

Detta yttrande har beslutats av avdelningschefen Joachim Allard. I
handläggningen har också föredragande juristen Emelie Neidre deltagit.

.....
Joachim Allard
Beslutande

.....
Emelie Neidre
Föredragande