

Policy för hantering av inkomna fullmakter

Ystad Energi AB med dotterbolag vill verka för en fungerande och trygg elmarknad där kunderna ska kännas sig trygga i sitt val av elhandelsbolag. Mot bakgrund av att en stor del av alla leverantörsbyten i Ystad Energis elnätsområde sker via fullmakter i olika former finns det behov av en säkerställd policy för vilka krav som ska ställas på en fullmakt. Ystad Energi strävar alltid efter att göra det enkelt för kunderna samtidigt som vi också har ett ansvar att garantera deras trygghet. Deras trygghet ska bestå i att Ystad Energi AB på ett rimligt sätt ska kunna verifiera inkomna fullmakters äkthet och att de till fullo uttrycker kundens vilja.

Mot bakgrund av ovanstående ställer Ystad Energi AB följande krav på utformning av fullmakt:

- Skriftlig fullmakt ska ha fullmaktsgivarens egenhändiga namnteckning. Initialer accepteras inte.
- Elektronisk fullmakt ska kunna garanteras av tredje part och vara spårbar. BankID eller annan typ av digitalt signeringsverktyg accepterat av branschen godkänns. Vid annan digital signering än BankID ska det tydligt framgå hur den levererats till fullmaktsgivaren, ex. via e-post eller SMS.
- IP-adresser som enda kvittens eller godkännande i ett SMS anser vi inte vara godkänt tillvägagångssätt att knyta fullmakten till fullmaktsgivaren, detta på grund av att det enkelt kan missbrukas.
- Ljudfiler som fullmakt ska vara tydligt hörbara. Skulle det råda tvivel oavsett orsak eller om att fullmaktsgivaren inte förstått fullmaktens innebörd kommer fullmakten inte att accepteras.
- Vid tveksamheter om fullmaktens giltighet eller misstanke om vilseledning av kund kommer fullmakten inte att accepteras. Det åligger fullmaktsinnehavaren att stryka fullmaktens giltighet och äkthet. Detta ska alltid ske på objektiva grunder.
- Samtliga fullmakter oavsett form bör innehålla fullmaktsgivarens kontaktuppgifter, för enkel uppföljning.

Det ska vara otvivelaktigt att fullmaktsgivaren har rätt att överföra rättigheter på fullmaktsinnehavaren och att fullmakten i övrigt lever upp till lagkrav och praxis. Krav ställs i första hand på fullmakten, inte fullmaktsinnehavaren. Dock förbehåller vi oss rätten att helt avvisa fullmakter från bolag som genom tvivelaktiga beteenden vid upprepade tillfällen orsakat problem för kunder. Detta gäller exempelvis bolag uppförda på Svensk Handels varningslista samt Konsumenternas Energimarknadsbyrås "svarta lista". Begäran via fullmakt om så kallad "samfaktura" från bolag uppförda på ena eller båda nämnda listor ska alltid nekas. Det gäller också bolag som vid upprepade tillfällen använt sig av våra varumärken för att tillskansa sig fördelar.

Ystad 2022-04-12