

Policy för hantering av inkomna fullmakter

Norrtälje Energi verkar för en väl fungerande elmarknad och kundernas möjlighet att enkelt välja elhandelsföretag. Det är självklart att marknadens aktörer, genom fullmakter, kan bistå sina kunder i olika sammanhang. Mot bakgrund av att fullmakter inkommer till Norrtälje Energi i ett antal olika former finns behov av att säkerställa en rutin för vilka krav som ska ställas på en fullmakt. Samtidigt som vi vill göra det enkelt för kunderna måste vi också garantera deras trygghet. Denna trygghet består bland annat i att Norrtälje Energi på ett rimligt sätt ska kunna verifiera inkomna fullmaktens äkthet och att de till fullo uttrycker kundens vilja.

Mot bakgrund av ovanstående har Norrtälje Energi gjort följande ställningstaganden:

- En skriftlig fullmakt ska ha fullmaktsgivarens egenhändiga namnteckning.
- En elektronisk fullmakts äkthet ska vara garanterad av tredje part och spårbar. Tjänster som BankID, Scrive och liknande accepteras under förutsättning att äktheten kan kontrolleras av Norrtälje Energi. Det innebär att länkar och andra hänvisningar ska fungera och fylla detta syfte. Ett IP-nummer eller mobilnummer som inte enkelt kan spåras och garantera fullmaktens äkthet accepteras inte.
- Ljudfullmakter ska vara tydliga såväl i inspelning som i budskapet. Norrtälje Energi ska vara helt tryggt i fullmaktens äkthet och att den till fullo uttrycker kundens vilja. Fullmakter där det råder tvivel, oavsett orsak, om att kunden förstått fullmaktens innebörd accepteras inte.

Självklart ska det också vara otvivelaktigt att fullmaktsgivaren har rätt att överföra rättigheterna på fullmaktsinnehavaren och att fullmakten i övrigt lever upp till lagkrav och praxis.

I första hand ställer vi krav på fullmakten, inte fullmaktsinnehavaren. Dock förbehåller vi oss rätten att helt refusera fullmakter från bolag som genom tvivelaktigt beteende vid upprepade tillfällen orsakat problem för elhandelskunder. Detta oavsett om det gäller Norrtälje Energis eller andras kunder. Detta gäller bolag som är uppförda på Konsumenternas energimarknadsbyrås klagomålslista.

Högt ställda krav på fullmakter är en självklarhet, men kan likväl uppfattas som försvårande. Konsekvensen av att en fullmakt accepteras på felaktiga grunder är dock betydligt värre.