

Tjänstebeskrivning

Vattenfall AB:s ("Vattenfall") beskrivning av tjänsten "Visualisering och inhämtande av detaljerad förbrukningsdata" från kundens elnätsföretag. Gäller privatkunder. Giltiga from 2023-12-12.

1. Avtalets ingående och giltighet

Avtalet är giltigt från den dag Vattenfall accepterat Kundens beställning. Accepten görs när Vattenfall bekräftat kundens beställning. Kundens beställning görs när gällande fullmakt signeras med BankID.

2. Pris

Tjänsten är kostnadsfri.

3. Beskrivning av tjänsten

Vattenfall förbinder sig att inhämta detaljerad förbrukningsdata från kundens elnätsföretag baserat på av kunden given fullmakt. Förbrukningsdata kommer hämtas i den upplösning kundens anläggning faktiskt mäter ("den energiupplösning som har registrerats i mätpunkten"). Om kundens anläggning mäter på kvartsnivå kommer denna upplösningen inhämtas men vid visualisering kan data komma att summeras upp till timvärden.

Om det är nödvändigt för att kunna inhämta detaljerad förbrukningsdata kan Vattenfall även komma att begära ändring av mätmetod på kundens anläggning. En sådan ändring måste begäras via den fullmakt som kunden lämnat.

Den förbrukningsdata som inhämtas är inte exakt samma som den som ligger till grund för fakturering då upplösningen är med detaljerad.

Förbrukningsdata kan enbart inhämtas för den period som kunden varit nätavtalskund på anläggningen. Om en kommande kund-utflytt föreligger på relevant anläggning kommer tjänsten inte att startas.

Inhämtad förbrukningsdata kommer att visualiseras och tillgängliggöras på Vattenfalls Mina sidor samt i appen Mitt Vattenfall. Förbrukningsdata kommer som längst avse 3 år och aldrig längre period än kunden innehaft nätavtalet på relevant anläggning.

Inhämtad förbrukningsdata kan även komma att användas för att möjliggöra visualisering av kundspecifika priser och kostnader eller andra relaterade beräkningar kopplat till kundens förbrukningsdata.

Ingen inhämtning av historisk data kommer att göras. För kunder med befintligt elhandelsavtal med Vattenfall kommer den förbrukningsdata som sedan tidigare erhållits från kundens elnätsföretag att redovisas. Denna data har inhämtats för fakturering och har därför en annan upplösning.

4. Kundens ansvar

För att Vattenfall ska kunna utföra tjänsten enligt detta avtal måste kunden inneha elnätsavtalet för relevant anläggning. Kunden måste, per anläggning som tjänsten ska gälla, ge Vattenfall en giltig fullmakt. En giltig fullmakt är den av Vattenfall tillhandahållna version där tjänsten tecknas. Fullmakten måste inkludera byte av mätmetod om så är nödvändigt för att inhämta detaljerad förbrukningsdata för kundens anläggning.

Kunden måste vara medveten om att begäran om detaljerad förbrukningsdata innebär att kundens elmätare ställs om till annan mätmetod. Det innebär att om kunden tecknar ett rörligt avtal med annat elhandelsbolag än Vattenfall så kan det avtalet komma att bli ett timprisbaserat avtal. Om du vill ändra tillbaka din mätmetod hör du av dig till ditt elnätsföretag. Så länge du är kund hos Vattenfall har denna tjänst ingen påverkan på vilket avtal du väljer.

Kunden måste vara medveten om att begäran om detaljerad förbrukningsdata innebär att kundens elmätare ställs om till annan mätmetod. Det innebär att även efter avslutad fullmakt så kan Vattenfall fortsatt komma att få detaljerad förbrukningsdata från kundens elnätsföretag, det beror på att beslutet om mätmetod är elnätsföretagets ansvar. Om du vill ändra detta måste du därför kontakta ditt elnätsföretag direkt. Så länge du är kund hos Vattenfall har denna tjänst ingen påverkan på vilket avtal du väljer.

5. Vattenfalls ansvar

Vattenfall är i förhållande till Kund inte ansvarig för elnätsföretags nekande av fullmakt. Vattenfall är heller inte ansvarig för eventuella fel i den förbrukningsdata som inhämtas, om dessa fel beror av brister på elnätsföretags sida, såsom uteblivna mätningar, felaktig mätare etc. Om felaktigheter uppstår i samband med mätarbyte, för att möjliggöra detaljerad mätning, är inte heller detta Vattenfalls ansvar gentemot kund utan ansvaret för det faktiska bytet ligger på elnätsföretag.

Vissa elnätsföretag kan enbart hantera en fullmakt per anläggning vilket innebär att om kunden redan har givit en fullmakt till ett ombud så kan den tjänsten komma att påverkas om ytterligare en fullmakt inkommer för samma anläggning. Detta är inget Vattenfall kan påverka utan ansvaret ligger helt på elnätsföretaget.

6. Giltighetstid och uppsägning

Avtalet gäller tills vidare eller tills dess att kunden väljer att dra tillbaka fullmakten för inhämtande av förbrukningsdata. Fullmakten, som krävs för att tjänsten ska initieras, är giltig i 3 månader. Avtalet har 1 månads uppsägningstid för bägge parter. Uppsägning av detta avtal/tillbakadragning av fullmakt ska göras skriftligt via Vattenfalls kundservice.

Enbart den som innehar nätavtalet på anläggningen och har avgivit tidigare fullmakt kan dra tillbaka densamma. En uppsägning per given fullmakt måste inges. Utflytt från anläggning som tjänsten omfattar ska meddelas kundens elnätsföretag och därefter upphör fullmakten utan uppsägning. Om kunden byter elhandelsföretag, men fortsatt innehar nätavtalet på relevant anläggning, kommer fullmakten att avslutas av Vattenfall och kunden informeras om detta.

8. Avtalsöverlåtelse

Kunden medger att Vattenfall på oförändrade villkor får överlåta Avtalet på annan. Kunden har inte rätt att överlåta Avtalet på annan.

9. Konsumenträtt, reklamation och tvist

Information om konsumenträtt erhålls via Vattenfalls kundservice eller webbplats. Reklamation görs i första hand till Vattenfalls Kundservice. Löses inte ärendet kan tvisten prövas utanför domstol av Konsumentverket eller Allmänna reklamationsnämnden, ARN. Vattenfall åtar sig att följa ARNs utslag. ARN nås på postadress Box 174, 101 23 Stockholm eller via webben på www.arn.se.

10. Personuppgifter

De personuppgifter som kunden registrerar i samband med lämnad fullmakt behandlas enbart för syftet att initiera och upprätthålla tjänsten "Visualisering och inhämtande av detaljerad förbrukningsdata". För detta syfte behandlar vi kundens kontaktuppgifter, adress, personnummer samt uppgifter om kundens anläggning. Avtalet (fullmakten) är vår rättsliga grund för denna behandling.

Kundens uppgifter för denna behandling sparas inte längre än nödvändigt. För initiering av tjänsten sparas uppgifter max 3 mån och därefter så länge fullmakten är aktiv. Kundens uppgifter delas med kundens elnätsföretag. Det förekommer ingen transfer av personuppgifter till tredje land i samband med denna behandling.

Mer information om hur Vattenfall behandlar personuppgifter finns här: [Så hanterar vi personuppgifter - Vattenfall](#)

11. Kontaktuppgifter

Kunden kan nå Vattenfalls Kundservice via telefon 020 - 82 00 00 eller e-post kundservice@vattenfall.com. På Vattenfalls webbplats vattenfall.se finns från tid till annan en chattfunktion.

Vattenfall kundservice kan även nås på adress: Vattenfall Kundservice AB, Box 13, 881 06 Näsåker.