

Konsument på elmarknaden

Klagomålsstatistik 2014–2017

Energimarknadsinspektionen (Ei) är en myndighet med uppdrag att arbeta för väl fungerande energimarknader.

Det övergripande syftet med vårt arbete är att Sverige ska ha väl fungerande distribution och handel av el, fjärrvärme och naturgas. Vi ska också ta tillvara kundernas intressen och stärka deras ställning på marknaderna.

Konkret innebär det att vi har tillsyn över att företagen följer regelverken. Vi har också ansvar för att utveckla spelreglerna och informera kunderna om vad som gäller. Vi reglerar villkoren för de monopolföretag som driver elnät och naturgasnät och har tillsyn över företagen på de konkurrensutsatta energimarknaderna.

Energimarknaderna behöver spelregler – vi ser till att de följs

Förord

Energimarknadsinspektionen (Ei) följer och övervakar utvecklingen på marknaderna för el, fjärrvärme och naturgas. En viktig uppgift är att besvara frågor och hantera klagomål från konsumenter. Myndigheten har sedan 2013 haft kontakt med runt 8 000 konsumenter. Statistik över vad dessa kontakter handlat om används bland annat som underlag för verksamhetsplanering, tillsyn och regelutveckling.

Denna rapport sammanfattar vad konsumentkontaktarna om elmarknaden under åren 2014 - 2017 handlat om. Rapporten beskriver också kortfattat hur Ei arbetat med de problem på elmarknaden som konsumenter hör av sig om.

Eskilstuna, april 2018



Anne Vadasz Nilsson
Generaldirektör



Mattias Johansson
Projektledare

Innehåll

Sammanfattning	4
1 Inledning	5
2 Elmarknaden	6
2.1 Så är elmarknaden organiserad.....	6
2.2 Konsumentstödjande myndigheter och organisationer	8
2.3 Det här får Ei frågor och klagomål om.....	9
3 Elnät	10
3.1 Den löpande elnätsavgiften	10
3.2 Villkoren för att ansluta sig till elnätet.....	14
3.3 Många eller långa elavbrott	15
3.4 Vilka elnätsföretag klagades det mest på?	18
4 Elhandel	20
4.1 Klagomål om processen fram till att ett avtal tecknats	21
4.2 Klagomål om avtalsvillkor under avtalets löptid.....	22
4.3 Klagomål efter att ett avtal löpt ut.....	24
4.4 Vilka elhandlare klagades det mest på?.....	25
5 Trender och nya frågor	27
5.1 Trender vad gäller klagomål till Ei.....	27
5.2 Internationellt samarbete kring elmarknaden	29
5.3 Egenproduktion	29

Sammanfattning

Mellan 1 500 och 2 000 konsumenter vänder sig varje år till Energimarknadsinspektionen (Ei) med frågor och klagomål. Merparten av klagomålen under 2017 rörde elnätsföretagen på den reglerade delen av elmarknaden. En tredjedel handlade om den konkurrensutsatta delen av elmarknaden där konsumenten fritt kan välja elhandlare och elavtal.

Klagomålen om elnät berör främst de senaste årens höjda nätavgifter, men även hur avgifterna byggs upp. En mindre del av klagomålen om elnät handlar om villkoren för att ansluta sig till elnätet och förekomsten av elavbrott.

Vad gäller den konkurrensutsatta delen av elmarknaden har Ei sett en ökning av klagomål om olika typer av oschyssta affärsmetoder, till exempel elhandlare som genomför elhandelsbyten utan att kunden sagt ja. Här är det också tydligt att många konsumenter överraskas av enskilda avtalsvillkor som de inte uppfattat när de tecknade sitt elavtal. Avtalet förlängs med en ny bindningstid, uppsägnings-tiden är längre än kunden trott och priset blir högre än väntat.

I den här rapporten går vi igenom vad de vanligaste klagomålen på respektive del av elmarknaden handlar om och hur Ei arbetar med de frågor som klagomålen avser.

En allmän slutsats är att Ei:s arbete skiljer sig beroende på vilken del av elmarknaden klagomålen gäller. På den reglerade delen av marknaden handlar det mycket om att förklara regelverket som begränsar elnätsföretagens intäkter, men även om att föreslå förändringar i gällande lagstiftning till regeringen.

På den konkurrensutsatta delen av marknaden leder klagomålen från konsumenter ofta till att Ei inleder tillsyn mot enskilda elhandlare som inte uppfyller lagens krav, till exempel skyldigheten att informera kunder om villkoren för ett avtal innan det tecknas.

Ei bedömer att det av regeringen föreslagna kravet på skriftlig bekräftelse från konsumenten efter telefonförsäljning kan leda till en elmarknad med färre klagomål och fler nöjda kunder.

1 Inledning

Mellan 1 500 och 2 000 konsumenter vänder sig varje år till Ei med frågor och klagomål om marknaderna för el, fjärrvärme och naturgas. Kontakterna är värdefulla för Ei eftersom de indikerar vad konsumenterna har svårt att förstå eller är missnöjda med. Ei:s klagomålsstatistik används i Ei:s verksamhetsplanering samt som underlag för myndighetens tillsyn och regelutveckling.

Den här rapporten sammanfattar vad klagomålen om elmarknaden till Energimarknadsinspektionen handlat om under åren 2014–2017. Tyngdpunkten ligger på 2017, men rapporten kommenterar även utvecklingen under de fyra senaste åren. Att klagomål om fjärrvärme- och naturgasmarknaderna inte tas upp i rapporten beror på att de är ytterst få (endast 3% av samtliga klagomål 2017).

Rapporten visar en del av verkligheten

De konsumenter som vänder sig till Ei bidrar till att myndigheten får en bild av hur den svenska elmarknaden fungerar. Samtidigt är vi medvetna om att de klagomål som når Ei endast är en del av verkligheten. Många konsumenter känner inte till Ei och det krävs stort engagemang i en fråga för att en konsument ska ta steget och höra av sig till en myndighet. Det ska också tilläggas att det finns ett stort antal klagomål och frågor som konsumenterna tar direkt i dialog med elhandels- och nätföretag. Vår redovisning täcker därmed sannolikt endast en mindre del av de samlade klagomålen på elmarknaden.

Vår bedömning är dock att den bild som framträder ligger i linje med andra myndigheters och organisationers bild av den svenska elmarknaden¹. Vi ser även liknande klagomål på elmarknaderna i våra nordiska grannländer².

Rapporten inleds med en kort allmän beskrivning av hur elmarknaden är organiserad och de myndigheter och organisationer som konsumenter kan vända sig till för att få hjälp med frågor och klagomål. Detta följs av ett kapitel som sammanfattar klagomålen från elnätstkunder och hur Ei arbetar med dessa frågor, samt ett kapitel som sammanfattar klagomålen från elhandelskunder och hur Ei arbetar med dessa.

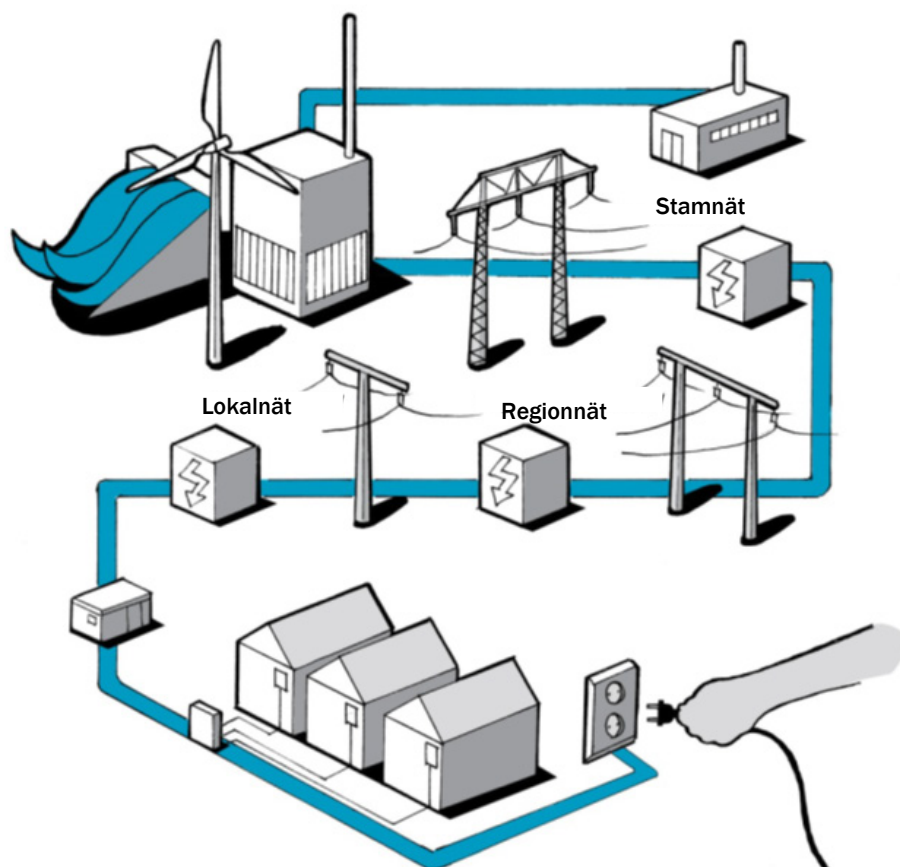
I avslutande kapitel visar vi trender och lyfter fram nya frågor som kan påverka utvecklingen framöver.

¹ Konsumentverkets årliga Konsumentrapport (<https://www.konsumentverket.se/aktuella-konsumentproblem/forskning-och-rapporter/konsumentrapporten/konsumentrapporten-2017/>), Klagomålsstatistik från Konsumenternas energimarknadsbyrå (<http://www.energimarknadsbyran.se/Documents/VB/Verksamhetsber%c3%a4ttelse%202017%20vs%202.pdf?epslanguage=sv>), Svensk kvalitetsindex (SKI) där elnätsbranschen har lägst kundnöjdhet inom energibranschen och kunderna upplever irritation över höjda priser och monopolsituation (<http://www.kvalitetsindex.se/report/ski-energibranschen-2017/>).

² <http://www.nordicenergyregulators.org/wp-content/uploads/2017/04/Status-Report-Retail-Markets-1.pdf>

2 Elmarknaden

Tillgång till el är en självklar och nödvändig förutsättning för att vårt samhälle ska fungera. Samtidigt är el speciellt och produceras samtidigt som konsumenten använder den. Produktionen ligger ofta långt ifrån den plats där konsumenten använder elen, ibland till och med i ett annat land. Grossistpriset sätts på en börs och påverkas av en rad faktorer som till exempel efterfrågan, väder och vind samt tillgång på produktions- och överföringskapacitet.



I det här kapitlet beskriver vi kort hur elmarknaden är organiserad och vilka myndigheter och organisationer konsumenter kan vända sig till för att få hjälp.

2.1 Så är elmarknaden organiserad

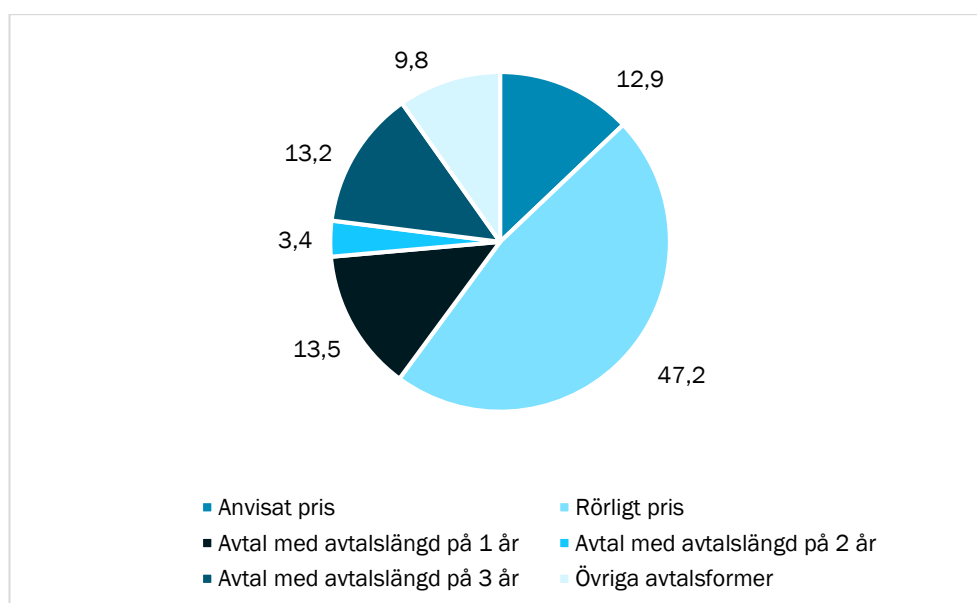
Alla elkonsumenter är kund hos två företag, en elhandlare och ett elnätsföretag. De är också dessa två typer av företag som står i fokus i den här rapporten.

Elnätsverksamhet betraktas som ett naturligt monopol där konsumenten är hänvisad till sitt lokala företag. Monopolet är reglerat av Ei. Elnätsföretagens avgifter begränsas bland annat genom att Ei sätter en övre gräns (en intäktsram) för hur mycket varje elnätsföretag får ta ut i sammanlagda avgifter av sina kunder. Ramen sätts i förväg och gäller för fyra år i taget. Myndigheten ställer också krav

på att elnätsföretagen har så få elavbrott som möjligt, rätt spänningskvalitet och att de kunder som vill ansluta sig till elnätet får göra det till rimliga villkor. Ett elnätsföretag kan tillhöra samma koncern som en elhandlare, men de båda företagen ska enligt lagen drivas åtskilda från varandra.

Marknaden för elhandel avreglerades 1996 och saknar prisreglering. Här konkurrerar runt 124 elhandlare³ om 4,6 miljoner hushållskunder. Nära hälften (47%) av de svenska hushållen har valt ett avtal med rörligt elpris som kan förändras en gång per månad. 13% av kunderna har inte själva valt elavtal och har därför tilldelats ett anvisat avtal av sitt elnätsföretag. De anvisade priserna var 2017 drygt 22% högre än priserna för avtal om rörligt pris⁴.

Figur 1 – Andel kunder per avtalsform december 2017 (Källa SCB)



Gemensam nordisk slutkundsmarknad

Danmark, Finland, Norge och Sverige har sedan 2005 arbetat för att skapa en gemensam nordisk slutkundsmarknad där elhandlare i högre utsträckning än idag kan konkurrera över nationsgränserna. Länderna har bland annat enats om fyra områden där harmonisering av lagstiftningen eftersträvas.

- Elhandlaren ska vara konsumentens primära kontakt.
- Elhandlaren ska fakturera kostnaden för både elhandel och nät.
- Processerna kring byten och flytt ska se likadana ut i alla nordiska länder med ett antal standardiserade meddelanden som skickas mellan aktörerna.
- Nationella informationshubbar ska utvecklas för att hantera all data som skickas mellan aktörerna.

³ 124 elhandlare hade i mars 2018 elavtal inrapporterade till Elpriskollen. Samtidigt fanns 135 elhandlare registrerade.

⁴ Källa Elpriskollen

Samtliga länder har harmoniserat processerna för byten och flytt. Danmark är det land som genomfört övriga mål fullt ut, övriga länder har kommit olika långt med resterande punkter.

2.2 Konsumentstödjande myndigheter och organisationer

Konsumenter på elmarknaden som har frågor eller klagomål ska i första hand vända sig till det företag de är kund hos. I de fall man är missnöjd med svaret eller ifrågasätter om ett företag följer lagen finns ett antal myndigheter och organisationer man kan vända sig till. Det finns ingen skyldighet för energiföretagen att redovisa klagomålsstatistik, vilket det bland annat gör i Storbritannien. Bilden av hur den svenska elmarknaden fungerar bygger därför i hög grad på statistik över klagomål och ärenden hos nedanstående myndigheter och organisationer.

Energimarknadsinspektionen (Ei)

Ei är en tillsynsmyndighet som arbetar på uppdrag av regeringen (Miljö- och energidepartementet). Myndigheten genomför regeringens och riksdagens energipolitik för väl fungerande energimarknader. Myndigheten ska säkerställa att marknadernas aktörer följer lagar och regler inom energimarknadsområdet. Utifrån sin expertkompetens ger Ei också förslag på lagändringar och andra åtgärder för att utveckla energimarknaderna. Av regeringens instruktion till myndigheten framgår även att myndigheten ska verka för att stärka el-, naturgas- och fjärrvärmekundernas ställning och möjliggöra aktiva valmöjligheter genom lättillgänglig och tillförlitlig information.

Konsumentverket (KoV)

Konsumentverket arbetar för "väl fungerande konsumentmarknader och en miljömässigt, socialt och ekonomiskt hållbar konsumtion". Vissa frågor och problem på elmarknaden hanteras av Konsumentverket, bland annat vilseledande marknadsföring, prisinformation och oskäliga avtalsvillkor. Ei har ett nära samarbete med Konsumentverket, bland annat inom ramen för informationsportalen "Hallå Konsument".

Konsumenternas energimarknadsbyrå

Konsumenternas energimarknadsbyrå är en självständig byrå som kostnadsfritt informerar om och ger råd i frågor som rör el och gas. Byråns uppgift är också att fånga upp konsumentproblem inom energimarknadsområdet och föra dem vidare till berörda myndigheter och företag. Konsumenternas energimarknadsbyrå har en styrelse som är tillsatt av Konsumentverket, Energimarknadsinspektionen, Energimyndigheten samt branschorganisationerna Energigas Sverige och Energiföretagen Sverige. Ei hänvisar även avtalsrättsliga frågor till Konsumenternas energimarknadsbyrå.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är en myndighet som prövar konsumenttvister. Syftet med ARN:s prövning av tvister är att vara ett snabbt, enkelt men ändå rättssäkert alternativ till domstol. Myndighetens beslut är en rekommendation om hur tvisten bör lösas som majoriteten av företagen brukar följa. Tvister mellan en elkonsument och ett energiföretag som vare sig Ei eller Konsumentverket kan avgöra kan prövas av ARN. Ett exempel kan vara tvister

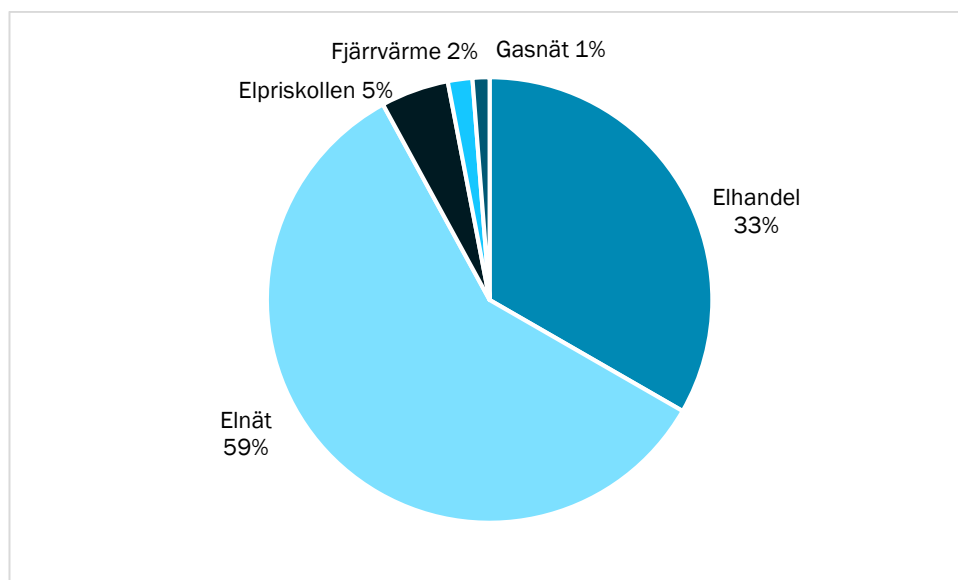
kring avbrottsersättning. Här har ARN har en beloppsgräns på 2 000 kronor, som innebär att endast anmälningar med ekonomiskt värde över den gränsen prövas.

2.3 Det här får Ei frågor och klagomål om

I vår statistik skiljer vi på klagomål och frågor. Kontakter där vi bedömer att konsumenten visar ett missnöje med den aktuella situationen kategoriseras som klagomål. Kontakter som enbart innehåller en begäran om information eller råd kategoriseras som frågor. I några delar av sammanställningen redogör vi också för statistik över anmälningar till Ei. En anmälan är ett klagomål som lett till att Ei inlett tillsyn mot ett energiföretag. Tillsynen innebär att Ei kontaktar företaget, begär information och fattar beslut som, när de vunnit laga kraft, måste följas.

Av figur 2 framgår att mer än hälften (59%) av alla konsumenter som kontaktade Ei under 2017 hade frågor eller klagomål om elnät. Endast var tredje kontakt handlade om elhandel. Ytterst få kontakter handlade om fjärrvärme eller naturgas.

Figur 2 – Andel av samtliga konsumentkontakter 2017 per marknad som Ei reglerar



Diagrammet bygger på runt 1 500 konsumentkontakter

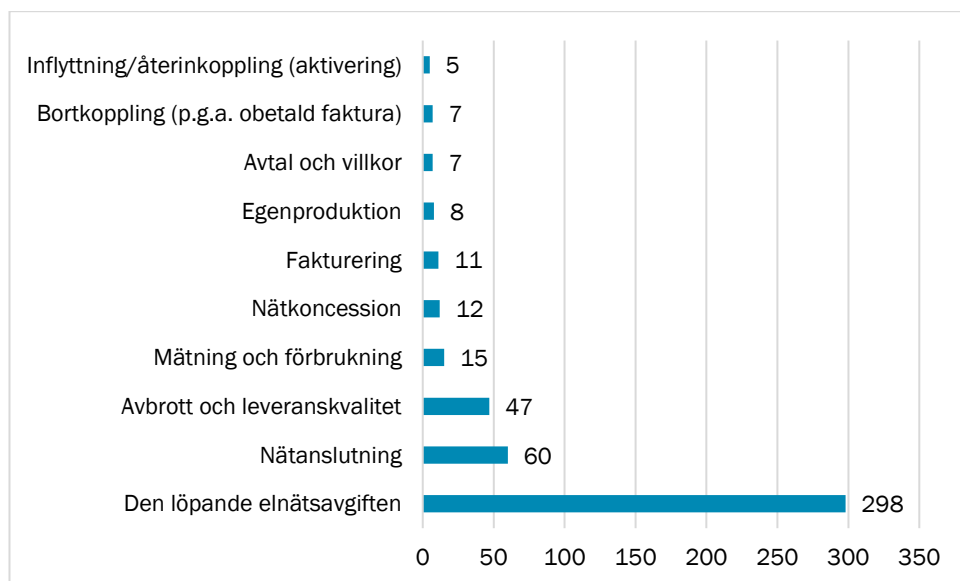
I följande kapitel har vi valt att främst fokusera på klagomål.

3 Elnät

De konsumenter som hör av sig till Ei med klagomål som rör elnät gör det av flera skäl. Vanligast är att man ifrågasätter den löpande avgiften för att använda elnätet eller har frågor om villkoren för till exempel en nyanslutning. Andra skäl till att kontakta Ei är återkommande eller långa avbrott.

Figur 3 visar hur klagomålen om elnät fördelade sig under 2017.

Figur 3 – Antal klagomål om elnät under 2017



Ei fick 2017 sammanlagt 472 klagomål som handlade om elnät.

3.1 Den löpande elnätsavgiften

Lagen säger att den löpande elnätsavgift som alla kunder betalar varje månad ska vara skälig, objektiv och icke-diskriminerande.

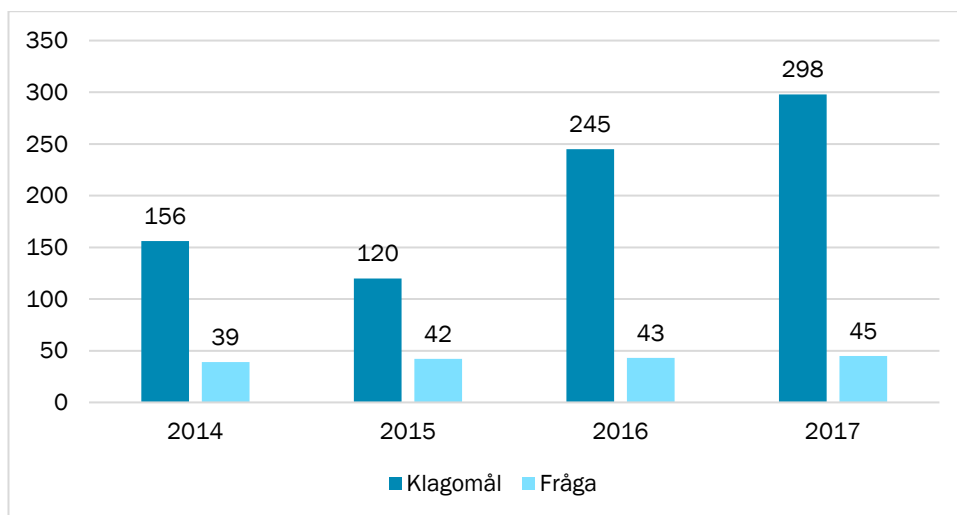
Ei anser att ett företags avgifter är skäliga om företags sammanlagda avgifter ligger under den gräns (intäktsram) myndigheten beslutat. Ett elnätsföretag får ta ut avgifter som täcker skäliga kostnader för drift och underhåll samt en "rimlig avkastning" på det kapital som krävs för att driva verksamheten. Alla elnät ser olika ut och är olika dyra att driva eftersom bland annat geografien och avståndet mellan kunderna varierar. Därför tillåter Ei olika avgifter i olika delar av landet.

Att avgifterna ska vara objektiva innebär att företags samlade avgifter för en kundkategori (till exempel villor eller lägenheter) måste reflektera de kostnader som nätföretaget har för just denna kategori. Ett företag får inte gynna en kundkategori på bekostnad av en annan.

Att avgifterna ska vara icke-diskriminerande innebär att ett företaget inte får gynna en kund inom en kundkategori framför någon annan inom samma kundkategori. Likadana kunder ska ha likadana avgifter.

Av figur 4 framgår att antalet klagomål om de löpande elnätsavgifterna ökat under de senaste åren.

Figur 4 – Antal klagomål och frågor till Ei om de löpande elnätsavgifterna 2014 till 2017



Ökningen av klagomålen kan bland annat förklaras av stora och återkommande avgiftshöjningar efter domstolsprocesserna som avslutades 2015. Ett 100-tal nätföretag hade överklagat Ei:s intäktsramar för åren 2012–2015. Domstolen gav företagen rätt att höja sina avgifter mer än Ei tidigare beslutat, vilket många företag sedan gjort. Av tabell 1 framgår hur mycket de tre största elnätsföretagen Vattenfall, E.ON och Ellevio (f.d. Fortum) höjt sina avgifter mellan 1 januari 2014 och 1 januari 2017 för en kund i villa med elvärme⁵. Tabellen visar även ett genomsnitt för övriga runt 170 elnätsföretag.

Tabell 1 – Procentuell utveckling av elnätsavgifterna 2014–2017

Vattenfall	38,2%
E.ON	13,1%
Ellevio (fd Fortum)	17,2%
Övriga	7,3%

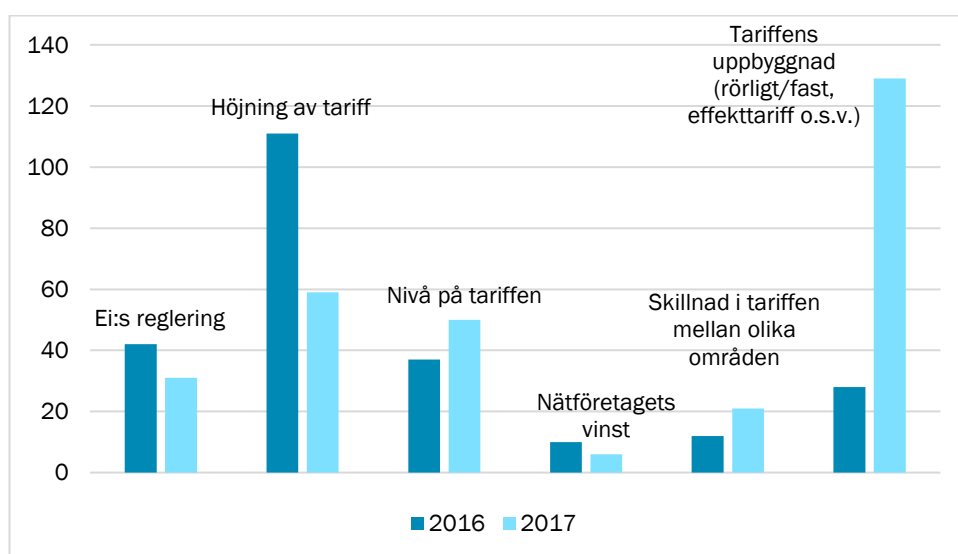
Vad handlade klagomålen om de löpande elnätsavgifterna om?

Ei har sedan 2016 kategoriserat de konsumenter som klagar på den löpande elnätsavgiften i sex underkategorier. Figur 5 visar hur innehållet i klagomålen fördelat sig under de två senaste åren. 2016 var det vanligaste klagomålet *Höjning av tariffen* (111st). 2017 handlade det vanligaste klagomålet istället om *Tariffens uppbyggnad* (129 st).

⁵ Beräknat på genomsnittliga avgifter för typkund 20 000 kWh/år (Villa med elvärme) i 2017 års priser.

Ökningen av antalet ärenden under 2017 beror på att Ei mot slutet av året fick in ett 100-tal klagomål på Jukkasjärvi Sockens Belysningsförening, ett elnätsföretag med 2 300 kunder i Kiruna kommun. Anmälningarna handlade om företagets övergång till så kallad effekttariff⁶. Vår uppfattning är att bakom det stora antalet klagomål och anmälningar till Ei fanns någon form av organiserat upprop som fick stort genomslag. Ei utredde anmälningarna för att se om nätföretagets införande av effekttariffer var av sådan art att Ei skulle ingripa som tillsynsmyndighet. Nätföretaget beslutade först att det högsta effektuttaget de senaste 12 månaderna skulle ligga till grund för tariffen. Senare ändrade nätföretaget utformningen av sin effekttariff så att det högsta effektuttaget den senaste månaden lades till grund för tariffen. Ei avskrev ärendet utan åtgärd.

Figur 5 – Fördelning av klagomål om tariffer 2016 och 2017



För klagomål som rör *Höjning av tariffen* finns ofta en förväntan hos konsumenten om att Ei ska ingripa. Här är många konsumenter upprörda och har svårt att acceptera återkommande och stora procentuella höjningar av elnätstariffen. Ofta dras paralleller till den allmänna prisutvecklingen i samhället där andra varor och tjänster inte ökat i pris lika kraftigt.

Även vad gäller *Nivå på tariffen* finns ofta en förväntan hos konsumenten om att Ei ska ingripa. Det är vanligt med frustrerande kunder som jämför nivån på elnätsavgifterna med vad man får betala för elhandelsdelen av fakturan. Många konsumenter har uppfattningen att elledningarna är "gamla och betalda för länge sedan" och det är svårt att vinna acceptans för förklaringar om att elnätsföretagen har rätt att ta betalt för den tjänst de utför.

Kontakterna som kategoriserats som *Ei:s reglering* utgörs av konsumenter som är kritiska till hur regleringen fungerar. För dessa konsumenter är den huvudsakliga

⁶ En effekttariff baseras på kundens högsta effekttoppar under en tidsperiod. Beräkningen kan utformas på olika sätt, till exempel kan den högsta medeleffekten under en timma väljas eller ett medelvärde av exempelvis de tre eller fem högsta värdena i en period. Detta skiljer sig från en tariff som sätts efter vilken säkring en kund väljer och/eller antalet förbrukade kWh. Ei är positiv till effekttariffer så länge de är skäliga, objektiva och icke-diskriminerande.

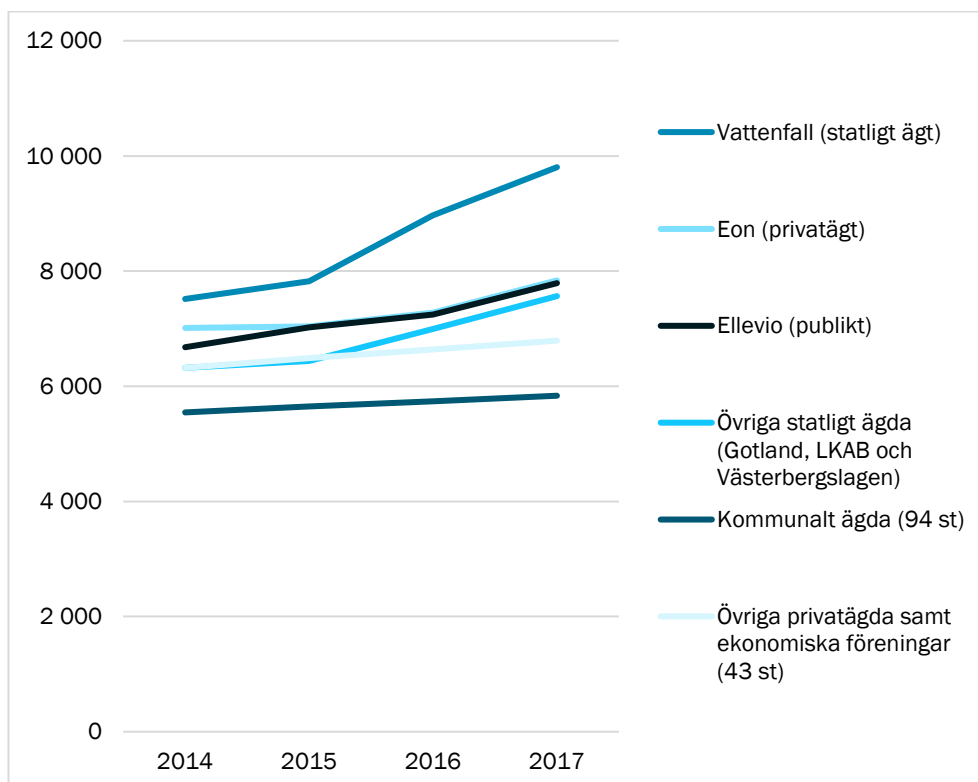
anledningen till att kontakta Ei att de vill framföra kritik mot myndigheten. Kritiken härrör dock ofta från de senaste årens avgiftshöjningar.

När det gäller klagomål om *Tariffens uppbyggnad* har kontakterna ofta berört elnätsföretag som börjat använda effekttariff eller konsumenter som klagat om fördelningen mellan den fasta och rörliga delen av elnätsavgiften. Vad gäller fördelningen mellan fasta och rörliga delar av tariffen har det blivit vanligare att konsumenter anser att den fasta delen av avgiften är för stor och att energieffektivisering därför inte lönar sig. Samtidigt är det många konsumenter som uppfattar den rörliga delen av nätavgiften som ett sätt för elnätsföretaget att "ta dubbelt betalt" för elen.

Klagomål om *Skillnaden i tariffen mellan olika områden* kommer ofta från konsumenter med fastigheter i olika elnätsområden. Konsumenterna har svårt att acceptera orsakerna till dessa prisskillnader. Det som är svårast att få acceptans för är det faktum att företagens olika avkastningskrav påverkar skillnaderna. Figur 6 visar prisutvecklingen för olika ägarformer där Ei:s slutsats är att det finns ett samband mellan ägarform, avkastningskrav och elnätsavgiftens storlek.

Samtidigt ska tilläggas att Ei utgår från att samtliga avgifter ligger inom myndighetens beslutade intäktsramar och därmed kan accepteras. Förutom ägarform påverkar till exempel avstånd mellan kunder samt fördelning landsbygd/tätort i ett nätområde elnätsavgifternas storlek.

Figur 6 – Utveckling av elnätsavgifter beroende på ägarform (viktat medelvärde)



Figur 6 visar utveckling av årlig elnätsavgift för villa med 20A säkring och en årsförbrukning på 20 000 kWh 1/1 2014 - 1/1 2017. Årlig elnätsavgift anges exklusive moms i 2017 års prisnivå. Hänsyn har tagits till antal uttagpunkter för samtliga serier, uppräkningsmetoden har skett med januari-värden för KPI (1980=100).

I kategorin *Nätföretagens vinst* finns konsumenter som via media eller något av elnätsföretagens årsrapporter tagit del av siffror på elbolagens vinster. För många konsumenter är det ointressant om vinsten i en energikoncern kommer från elnät, elhandel eller elproduktion. Bland dessa konsumenter finns ibland en uppfattning om att de olika verksamhetsgrenarna inom en koncern subventionerar varandra, trots lagstiftning som förbjuder att monopolverksamhet subventionerar konkurrensutsatt verksamhet.

Så utvecklar Ei regleringen kring elnätsavgifter

Sedan de första intäktsramarna överklagades av ett 100-tal elnätsföretag 2011 har Ei varit part i olika rättsprocesser. Såväl förvaltningsdomstolen som kammarrätten har i flera domar gått på företagets yrkanden och tillåtit betydligt högre ram än vad Ei först beslutat om.

I oktober 2017 lämnade Ei över nya förslag till regeringen om hur regelverken kring elnätsavgifterna kan skärpas⁷. Ei:s rapport innehåller flera förslag som tillsammans ska göra regleringen av elnätsföretagens intäkter tydligare och bättre. Bland annat föreslår Ei att metoden för att beräkna elnätsföretagens avkastning ska regleras och att nya avskrivningstider ska gälla för elnätsanläggningar. Ei föreslår även ändringar i ellagen som syftar till att skapa en tydligare och enklare lagstiftning.

I klagomålen om de löpande elnätsavgifterna har Ei sett många exempel på elnätsföretag som i sin brevväxling med sina kunder skriver att avgiftshöjningar "beslutats av Ei". Detta ger en felaktig bild då Ei inte beslutar om enskilda avgifter utan endast sätter en intäktsram. Här har Ei under 2017 inlett en dialog med Energiföretagen Sverige (intresseorganisation för energiföretag inom el och fjärrvärme) och har som ambition att också kontakta enskilda elnätsföretag om detta. Ei:s uppfattning är att många av monopolföretagen måste bli bättre på att själva förklara och motivera höjningarna för sina kunder.

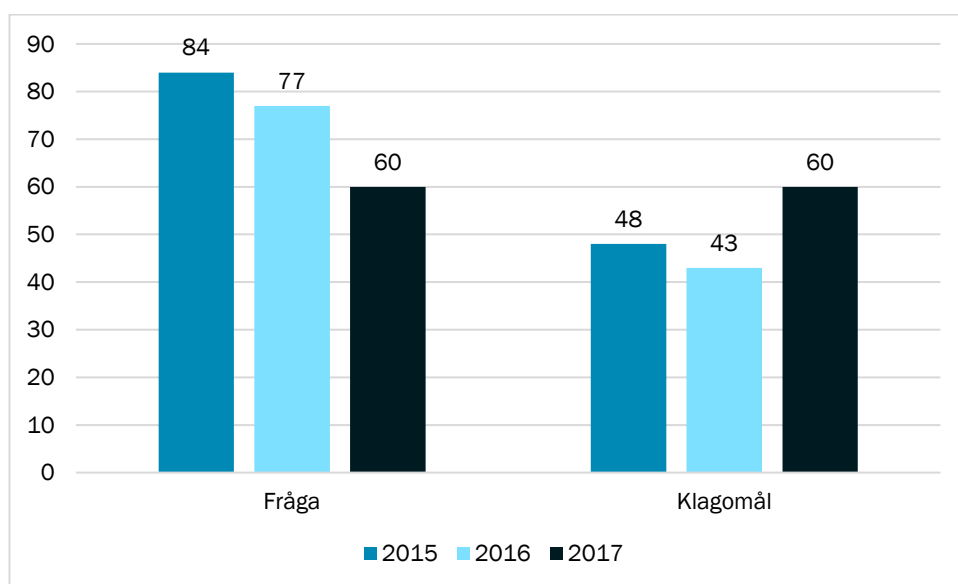
Parallellt med detta har Ei arbetat kontinuerligt med att förbättra och utveckla sin kommunikation om nätreglering genom bättre svar och tydligare information på webbplatsen.

3.2 Villkoren för att ansluta sig till elnätet

Elnätsföretaget har monopol inom sitt geografiska område, och är därför skyldigt att ansluta nya kunder. Om någon vill ansluta en fastighet till elnätet har elnätsföretaget i området rätt att ta ut en anslutningsavgift. Under de senaste tre åren hade Ei 372 kontakter om *Nätanslutning*. Figur 7 visar att frågorna under denna period blivit färre samtidigt som klagomålen ökat.

⁷ Nya regler för elnätsföretagen inför perioden 2020–2023 (Ei R2017:07)

Figur 7 – Antal frågor och klagomål om nyanslutningar 2015-2017



Merparten (60%) av de som kontaktade Ei om sin anslutning var konsumenter som hade frågor eller klagomål om avgiften för att ansluta sig till elnätet. Övriga kontakter handlade om konsumenter som ansåg att det tog allt för lång tid att ansluta sig till elnätet (17%), villkoren för att få byta till en högre säkring (13%) samt villkoren för att fränkoppla eller återansluta sig till elnätet (10%).

Utöver ovan nämnda frågor och klagomål om nyanslutningar var det 2015 till 2017 640 konsumenter som vände sig till Ei och fick sin anslutningsavgift prövad.

Så utvecklar Ei regleringen kring villkoren för att ansluta sig till elnätet

Ei har sedan 2010 en schablon för vad det som mest får kosta en konsument att ansluta fritidshuset eller den nybyggda villan till elnätet⁸. Ei:s uppfattning är att de flesta elnätsföretag följer denna schablon som innebär att de flesta hushållskunder betalar samma avgift för alla anslutningar som är upp till 200 meter. För längre anslutningar än 200 meter tillkommer en ytterligare avgift per meter.

Under 2018 utvecklar Ei schablonen för att den bättre ska spegla den verkliga kostnaden som nätföretaget har för att ansluta en ny kund till elnätet.

3.3 Många eller långa elavbrott

Ei har tillsyn över elnätsföretagen och ställer krav på att överföringen av el håller god kvalitet utan för många elavbrott och störningar. Den som drabbas av ett elavbrott som varar längre än 12 timmar ska automatiskt få avbrottsersättning. Kunder som drabbas av avbrott eller störningar kan ha rätt till skadestånd. Det är elnätsföretagets skyldighet att se till att ett avbrott aldrig överstiger 24 timmar⁹.

Under 2016 och 2017 kontaktade runt 130 konsumenter Ei om *Avbrott och leverans kvalitet*. De flesta kontakterna (80%) var klagomål och de två vanligaste

⁸ Schablonen gäller anslutningar med en säkring på 16-25 Ampere och ett avstånd på upp till 1 800 meter mellan kunden och anslutningspunkten i det befintliga elnätet.

⁹ Ellagen 3 kap 9a§

skälen till att klaga var att man hade många avbrott eller dålig spänningskvalitet. Klagomålen om *Spänningskvalitet* handlade om allt från förstörda värmepumpar till högt uppmätta värden (volt) i kontaktuttag till att det i enskilda fall slagit gnistor ur elmätaren.

Det förekom även klagomål från konsumenter som var missnöjda med den information de fått av elnätsföretaget i samband med ett avbrott, bland annat om rätten till skadestånd och ersättning. Endast tre klagomål handlade om avbrott som var längre än 24 timmar, varav samtliga kom under 2016.

Så arbetar Ei med leveranskvalitet

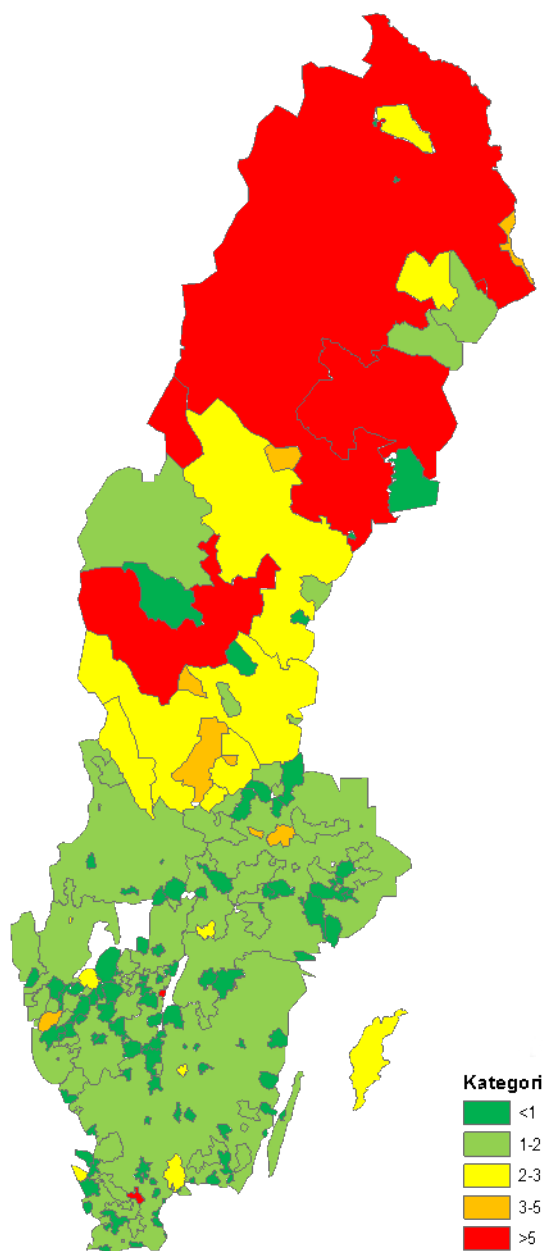
Under våren 2018 slutför Ei en tillsynsinsats där alla elnätsföretag som hade kunder som drabbades av avbrott längre än 24 timmar och/eller som drabbades av fler än elva avbrott under 2016 förelagts att beskriva vilka åtgärder de ska vidta för att minimera antalet avbrott. De måste även skicka in en tidsplan till Ei som beskriver när åtgärderna ska vara genomförda.

Tillsynen utgår från den avbrottsdata elnätsföretagen är skyldiga att varje år rapportera till Ei. Ei presenterar varje år en sammanställning som baseras på denna avbrottsdata där den senaste, som publicerades i december 2017, avser avbrott och störningar under 2016.¹⁰ Här konstateras bland annat att leveranssäkerheten under 2016 var relativt bra. Medelavbrottstiden per kund var 76 minuter, vilket är det näst lägsta värdet under tidsperioden 2003–2016. Det genomsnittliga antalet avbrott låg på 1,2 avbrott per kund och ungefär hälften av kunderna hade inga avbrott alls under 2016.

Figur 8 visar samtidigt att det finns variationer mellan olika nätområden i Sverige där problemen generellt sett är större i norra Sverige än i södra.

¹⁰ Leveranssäkerhet i Sveriges elnät 2016 (Ei R2017:11)

Figur 8 – Genomsnittligt antal avbrott längre än 3 min per kund per nätområde under 2016



Störst påverkan på leveranssäkerheten har större väderhändelser. Året 2016 var relativt lugnt vädermässigt. Även med beaktande av att vädret spelar störst roll för utfallet, finns det utifrån Ei:s statistik eventuellt indikationer på att leveranssäkerhetshöjande åtgärder i elnäten börjar ge viss effekt över tid. Det behövs dock längre dataserier och mer analys för att dra några säkra slutsatser om det.

Under 2016 drabbades 6 300 kunder av ett avbrott som var längre än 24 timmar. Det var färre än 2015, men fler än 2009, 2010 och 2012 då motsvarande siffra låg under 4 000.

Tabell 2 – Antal och andel långa elavbrott 2016 (2015 inom parentes)

Kunder med elavbrott som var 12 timmar eller längre	
Antal kunder	28 389 (114 114)
Andel kunder¹¹	0,52% (2,11%)
Kunder med elavbrott längre än 24 timmar	
Antal kunder	6 299 (37 108)
Andel kunder¹²	0,12 % (0,67 %)

3.4 Vilka elnätsföretag klagades det mest på?

Under 2017 tog Ei emot klagomål mot 29 olika elnätsföretag. Tabell 3 visar de elnätsföretag som fått 10 eller fler klagomål under perioden. Samtidigt ska betonas att vi för en relativ stor andel av klagomålen (omkring 45%) saknar information om vilket företag konsumenten är missnöjd med.

Tabell 3 - Antal klagomål per elnätsföretag 2014–2017

Elnätsföretag	Antal klagomål	Ei har bedrivit tillsyn 2017
Jukkasjärvi Sockens Belysningsförening upa	104	Ja
E.ON	82	Ja
Vattenfall AB	50	Ja
Ellevio	32	Ja

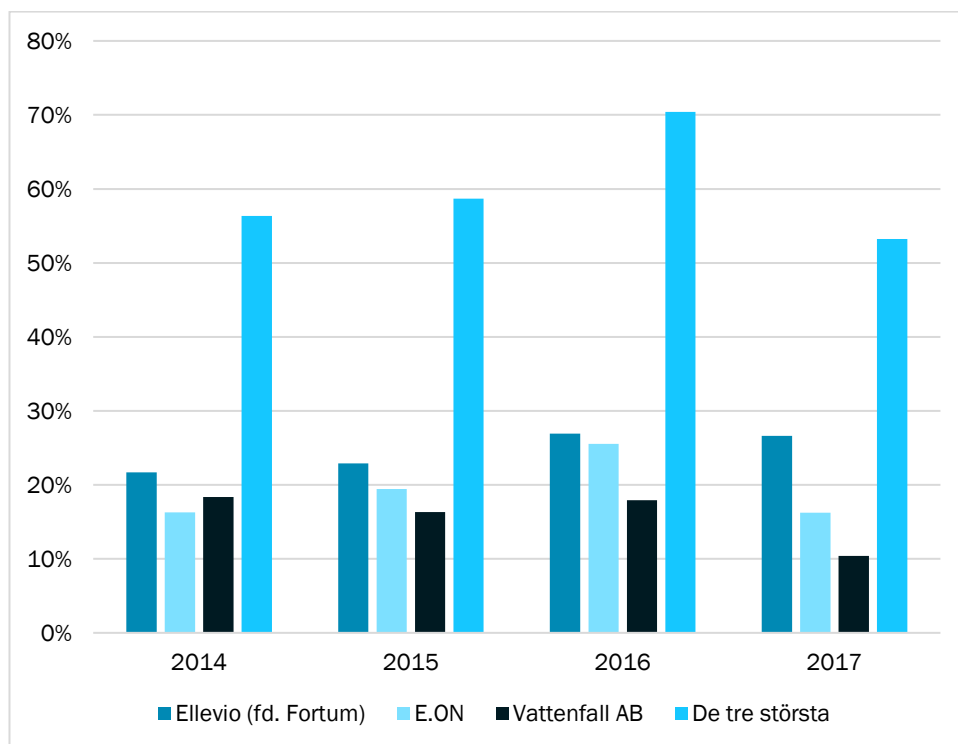
Det är naturligt att de tre stora elnätsföretagen har flest klagomål eftersom de har strax under 50% av alla kunder. Det som sticker ut i statistiken är Jukkasjärvi Sockens Belysningsförening med 2 300 kunder i Kiruna kommun som i slutet av året fick ett stort antal anmälningar och klagomål om företagets övergång till så kallad effekttariff (se kapitel 3.1).

Av figur 8 framgår att de tre största elnätsföretagens totala andel av klagomålen överstiger den totala marknadsandelen för dessa tre företag. Detta var särskilt tydligt under 2016.

¹¹ Av samtliga uttagspunkter

¹² Av samtliga uttagspunkter

Figur 9 – De tre största elnätsföretagens andel av klagomålen om elnätstarifferna 2014–2017 (%)



Att de tre största elnätsföretagen står för en större andel klagomål än deras marknadsandel kan ha flera orsaker. Bland annat att de oftare nämns i medierapporteringen om höjda elnätsavgifter, och att de alla har höjt sina tariffer återkommande och mer än genomsnittet under perioden, vilket framgår av tabell 1 tidigare i denna rapport.

4 Elhandel

De flesta¹³ konsumenter kan fritt välja vilken elhandlare de vill köpa sin el från. Det finns 124 elhandlare¹⁴ att välja mellan och Ei:s jämförelsesajt elpriskollen.se visar vilka företag som just nu har lägst priser i vart och ett av Sveriges 4 prisområden (Se SE1, SE2, SE3 och SE4 i figur 10).

Figur 10 – Prisområden i Norden



De konsumenter som hör av sig till Ei med klagomål om elhandel gör det av en rad olika anledningar. Det här kapitlet sammanfattar klagomålen och hur Ei jobbar med dessa frågor.

Under de senaste fyra åren har Ei fått runt 200 klagomål om året som handlat om elhandel. De vanligaste klagomålen 2017 handlade om *Avtal och villkor* (41% av alla klagomål) samt *Oschyssta affärsmetoder* (37%).

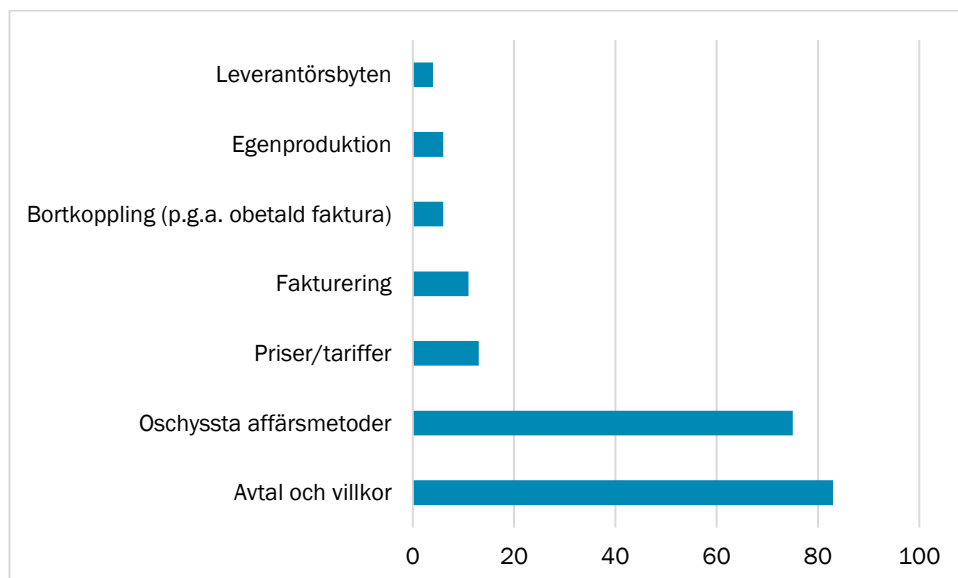
När det gäller *Avtal och villkor* samt *Oschyssta affärsmetoder* så saknar Ei ofta befogenheter att agera mot den elhandlare som klagomålet gäller. I dessa fall har vi

¹³ Exempel på konsumenter som inte kan välja elavtal är hyresgäster där elen ingår i hyran eller hushåll i bostadsrätt där bostadsrättsföreningen ensam står som elnäts- och elhandelskund.

¹⁴ Mars 2018

istället förklarar regelverket för konsumenten och sedan hänvisat konsumenten vidare till Konsumenternas Energimarknadsbyrå, Konsumentverket eller Allmänna reklamationsnämnden.

Figur 11 – Antal klagomål 2017 om elhandel



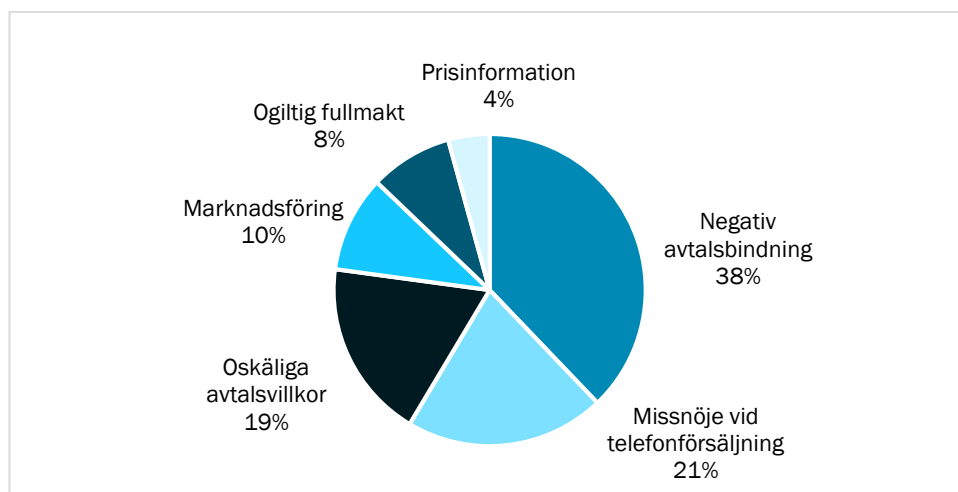
Figuren bygger på 199 klagomål om elhandel under 2017.

Nedan följer en fördjupande beskrivning av de vanligaste klagomålen om elhandel under 2016 och 2017. Vi har valt att sortera klagomålen efter om de gäller något som inträffat under processen fram till att ett elavtal tecknats, under själva avtalstiden eller efter det att avtalstiden löpt ut.

4.1 Klagomål om processen fram till att ett avtal tecknats

Under 2016 och 2017 fick Ei 155 klagomål om *Oschyssta affärsmetoder*. I figur 12 visas vad dessa klagomål handlade om. Flest klagomål inom kategorin *Oschyssta affärsmetoder* handlade om *Negativ avtalsbindning* följt av *Missnöje vid telefonförsäljning* och *Oskäliga avtalsvillkor*.

Figur 12 - Klagomål om oschyssta affärsmetoder 2016 och 2017



Figur 12 bygger på 155 klagomål om oschyssta affärsmetoder under 2016 och 2017.

Klagomålen om *Negativ avtalsbindning* kommer från konsumenter som hävdar att elhandlaren skickat en avtalsbekräftelse eller faktura utan att konsumenten uttryckligen sagt ja till att teckna avtal. Negativ avtalsbindning är inte tillåtet.

När det gäller *Oskäliga avtalsvillkor* finns exempelvis klagomål om höga brytavgifter, mycket långa uppsägningstider och avgifter för byte av elhandlare. Brytavgifter och långa uppsägningstider kommenteras under 4.2. Vad gäller avgifter för byte av elhandlare är de inte tillåtna. Enligt ellagen ska ett byte genomföras utan särskild kostnad för konsumenten¹⁵. En elhandlare får heller inte ta ut en avgift för att påbörja ett elhandelsavtal, även om avgiften täcker en administrativ kostnad.

De vanligaste klagomålen om *ogiltig fullmakt* handlade bland annat om fullmakter som löpt ut men som ändå använts av elhandlaren eller ett förmedlingsföretag för att genomföra byte. *Missnöje vid telefonförsäljning* handlar oftast om aggressiv försäljning.

Förändrad lagstiftning kan minska oschyssta affärsmetoder

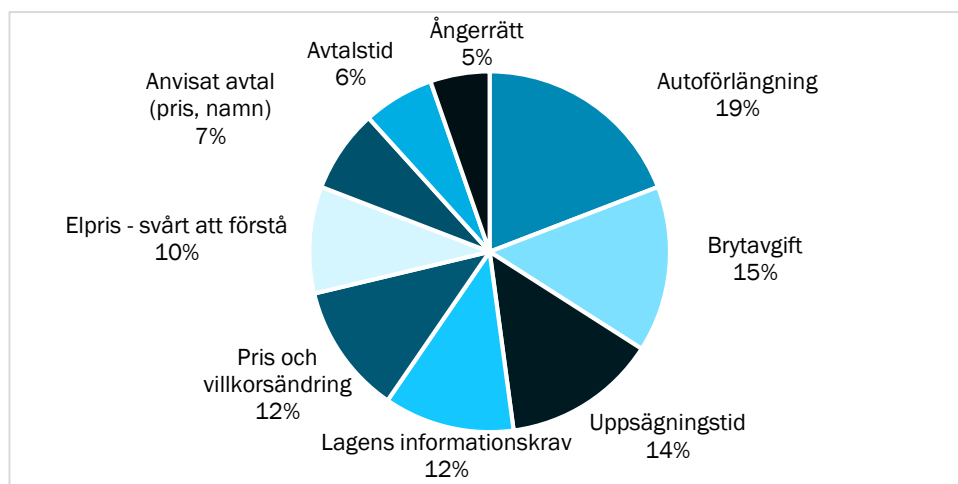
När denna sammanställning skrivs (mars 2018) har regeringen föreslagit att det ska krävas skriftlig bekräftelse vid telefonförsäljning från 1 september 2018. Ei välkomnar förslaget och bedömer att det skulle göra det tydligare för konsumenten att ett avtal ingås. Det skulle även kunna ge konsumenten en viss betänketid och därmed möjlighet att själv jämföra telefonförsäljarens erbjudanden med andra erbjudanden på marknaden.

Förhoppningsvis kan de föreslagna reglerna leda till en elmarknad med färre klagomål och ännu fler nöjda kunder.

4.2 Klagomål om avtalsvillkor under avtalets löptid

Under 2016 och 2017 fick Ei 130 klagomål om *Avtal och villkor*. Figur 13 visar vad klagomålen rör. *Automatisk förlängning* (19%), *Brytavgifter* (15%) samt *Uppsägningstid* (14%) var den vanligaste anledningen att klaga.

Figur 13 - Klagomål om avtal och villkor för elhandel 2016 och 2017



Figur 13 bygger på 130 klagomål om *Avtal och villkor* vad gäller elhandel.

¹⁵ Se Ei:s beslut mot Storuman Energi (diarienummer 2017-101858)

Klagomålen om *Brytavgifter* kommer från kunder som tecknat ett nytt avtal innan det tidigare avtalet löpt ut och därför överraskats av en brytavgift. Ei har även fått klagomål om brytavgifter från kunder som hävdar att de aldrig ingått ett elhandelsavtal med elhandlaren (negativ avtalsbindning). Klagomålen kan också ha kommit från konsumenter som reagerat på storleken på brytavgiften. Brytavgifter är tillåtna, men ska stå i förhållande till de kostnader elhandlarna har för att förlora en kund innan avtalet löpt ut. Detta kan till exempel vara kostnader för prissäkring om kunden valt ett avtal med fast pris under en viss tidsperiod.

Under hösten 2017 jämförde Ei ett antal elhandlares brytavgifter. Jämförelsen visade dels att elhandlarnas brytavgifter varierade kraftigt, dels att vissa av dessa brytavgifter var så höga¹⁶ att de troligtvis inte står i förhållande till elhandlarnas faktiska kostnader. Materialet har överlämnats till Konsumentverket som redan tidigare under 2017 inlett tillsyn mot enskilda elhandlare med höga brytavgifter. De elhandlare som kontaktats av Konsumentverket angående brytavgifter har ändrat sina avtalsvillkor.

Klagomålen om *Uppsägningstid* har bland annat handlat om orimliga uppsägningstider, bland annat avseende en elhandlare som hade ett rörligt avtal utan bindningstid men med 24 månaders uppsägningstid. Frågan handlar dock inte enbart om en enskild elhandlare. Under hösten 2017 publicerade Ei en jämförelse som visade att ett antal elhandlare har mycket långa uppsägningstider. Publiceringen gjordes parallellt med att Konsumentverkets kontaktade elhandlare med långa uppsägningstider. Konsumentverkets inställning är att uppsägningstiden för elavtal bör vara maximalt 1 månad.

Klagomålen om *Pris och villkorsändring* har bland annat handlat om konsumenter som fått ett högre elpris efter att elhandlaren justerat kostnaden för elcertifikat efter beslut om höjd kvotplikt. Dessa konsumenter informerades om att elhandlaren endast får göra sådana justeringar om de ursprungliga avtalsvillkoren tillåter det. I de flesta fall saknades dock en skrivning kring detta i avtalsvillkoren. I de fall som elhandlaren inte ändrade sin inställning uppmanade Ei konsumenten att anmäla saken till Konsumentverket.

Klagomålen i kategorin *Elpris – svårt att förstå* handlade i de flesta fall om elavtalets olika priskomponenter. I några fall ifrågasatte konsumenten om priset på fakturan överensstämde med det överenskomna priset i avtalet. Här har Ei öppnat tillsyn och gjort bedömningen att elhandlare lämnat bristfällig information¹⁷. En av elhandlarna har överklagat Ei:s beslut men domstolen har ännu inte kommit med något avgörande (mars 2018). Granskningarna har handlat om villkoren för fakturering och betalning avseende hur uppgifterna på fakturan räknas fram. Innan avtalet ingås är Ei:s bedömning att konsumenten för att kunna räkna fram uppgifterna i fakturan behöver få information om avtalets samtliga priskomponenter och priset för dessa. Om priset för enskilda komponenter varierar över tid ska

¹⁶ I granskningen såg Ei flera exempel på brytavgifter på mellan 1 000 och 1 500 kronor för en lägenhetskund (16A, 2 000 kWh/år) som bröt ett 1-årigt avtal om fast pris med 6 månader kvar av avtalstiden.

¹⁷ Tre föreläggande avseende konsumentinformation (Diarie nr 2016–102753, 2016–102953 och 2017–101859)

konsumenten informeras om det och i dessa fall ska konsumenten också få information om hur priset fastställs.

Så arbetar Ei med att öka kunskaper om enskilda avtalsvillkor

En stor del av klagomålen 2017 handlade om bristfällig information till konsumenterna. Det gäller särskilt information om avtalsvillkor, ångerrätt, pris samt vad som händer med avtalet då det löper ut.

Parallellt med fortsatt tillsyn har Ei påbörjat ett arbete med att uppmärksamma konsumenterna på att inte enbart jämföra priser när de väljer elavtal, utan också jämföra några av de vanligaste avtalsvillkoren. Under 2018 planerar Ei att utöka informationen om avtalsvillkor på Elpriskollen. En tanke är att utöka informationen om de avtalsvillkor som flest konsumenter missar eller har svårast att förstå¹⁸.

Även här bedömer Ei att de av regeringen föreslagna reglerna om skriftlig bekräftelse efter telefonförsäljning skulle kunna leda till färre klagomål.

4.3 Klagomål efter att ett avtal löpt ut

I avtalsvillkoren för tidsbestämda elavtal beskrivs vad som händer när avtalet löper ut, bland annat vad som händer om konsumenten inte väljer ett nytt avtal. Mellan 90 till 60 dagar innan det tidsbestämda avtalet löper ut ska konsumenten få information om konsekvenserna av att avtalet löper ut och vad som gäller för det nya avtalet i det fall som konsumenten aktivt inte gör ett annat val.

Av figur 6 framgår att det vanligaste avtalsvillkoret konsumenterna har klagomål kring var just avtalsvillkoret *automatisk förlängning*. Här hittar vi konsumenterna som missat att säga upp ett avtal om fast pris i tid och därför fått sitt avtal förlängt, ibland till sämre villkor än det ursprungliga avtalet. Ett exempel på detta som genererat många klagomål är 3-månaders "prova-på-avtal" som ska sägas upp kort efter avtalstecknandet för att inte förlängas med ett avtal med betydligt längre bindningstid och sämre villkor.

Regelutveckling och dialog med Konsumentverket

Med anledning av konsumenternas klagomål om detta och erfarenheter från tidigare tillsyn så har Ei under 2018 påbörjat ett föreskriftsarbete avseende vilken information som elhandlaren ska lämna till konsumenten 90 till 60 dagar innan det tidsbestämda avtalet löper ut. Det är viktigt att denna information är korrekt så att konsumenten inte riskerar att omedvetet ingå ett avtal som är sämre än övriga alternativ på marknaden. Föreskriften förväntas börja gälla under slutet av 2018.

Konsumentverket har bland annat tillsyn över oskäliga avtalsvillkor. Automatisk förlängning är ett tillåtet avtalsvillkor. Ett mycket kort avtal som förlängs med ett betydligt längre avtal skulle dock kunna vara exempel på ett oskäligt avtalsvillkor. Ei har en nära dialog med Konsumentverket om klagomål kring avtalsvillkoret *automatisk förlängning*. Konsumentverket planerar att arbeta med frågan under 2018.

¹⁸ Baserat på Ei:s fråge- och klagomålsstatistik

4.4 Vilka elhandlare klagades det mest på?

Om det framgår registrerar Ei vilket energiföretag en fråga eller ett klagomål handlar om. Under perioden 2017 registrerades klagomål mot 29 olika elhandlare och förmedlingsföretag. Tabell 4 visar de elhandlare som under 2017 fått fler än 10 klagomål. I tabellen anges också vilka elhandlare Ei har bedrivit tillsyn mot under 2017.

Tabell 4 – Elhandlare med flest klagomål 2017

Elhandlare	Antal klagomål	Ei har bedrivit tillsyn 2017
Stockholms Elbolag	31	Ja
Telinet Energi AB	17	Ja
Sveriges Energi AB	20	Ja
Göta energi AB	12	Nej

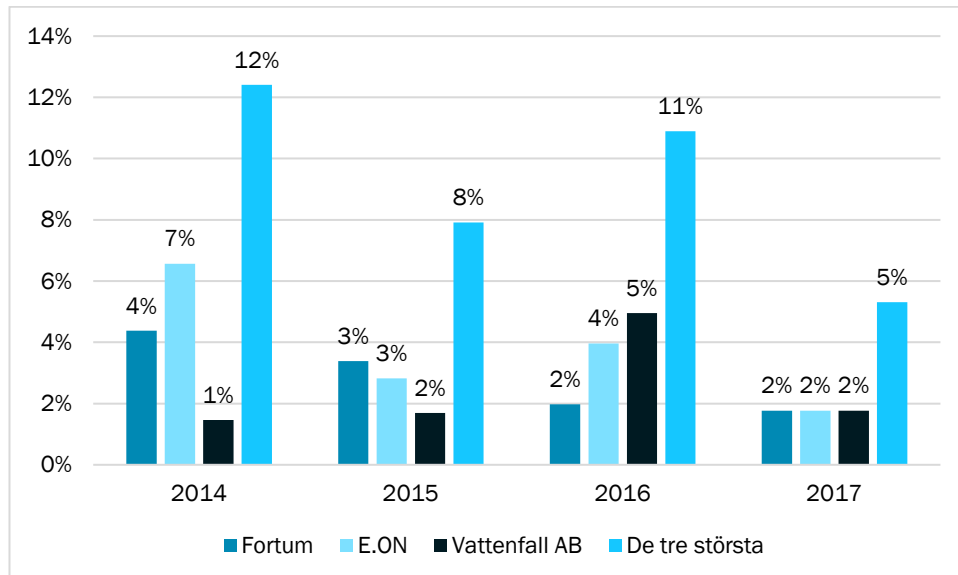
Tabell 5 visar de företag som fått 10 eller fler klagomål under perioden 2014 till 2017. Sammanlagt 69 olika elhandlare fick klagomål under perioden. Elhandlaren 220 Energi ligger fortfarande högt på listan trots att företaget för flera år sedan lämnat marknaden.

Tabell 5 – Elhandlare med 10 eller fler klagomål under perioden 2014–2017

Elhandlare	Antal klagomål	Ei har bedrivit tillsyn 2014–2017
Telinet Energi AB	82	Ja
220 Energi AB	52	Ja
Stockholms Elbolag	33	Ja
Sveriges Energi AB	32	Ja
Svenska Elbolaget Försäljning AB	29	Nej ¹⁹
Göta energi AB	26	Nej ²⁰
Svensk Energi & EL AB	22	Ja
E.ON	20	Ja
Fortum	16	Ja
Energibolaget i Sverige	15	Nej ²¹
Skellefteå Kraft AB	13	Ja
Vattenfall AB	12	Ja
Göteborgs Energi DinEl AB	10	Ja

Av figur 14 framgår att de tre största elhandlarnas (Fortum, E.ON och Vattenfall) sammanlagda andel av klagomålen till Ei sjunkit under de senaste åren och 2017 uppgick till endast 5%.

Figur 14 – De tre största elhandlarnas andel av klagomålen om elhandel 2014–2017 (%)



Ei kan konstatera att de tre största elhandlarnas andel av klagomålen till Ei ligger långt under deras uppskattade andel av de svenska elhandelskunderna.

¹⁹ Ei avskrev två anmälningar mot företaget med anledning av Konsumentombudsmannens stämningssökan mot företaget som inkluderade även några av ellagens bestämmelser. Diarienummer 2016-102017.

²⁰ Granskas av Konsumentverket under 2018

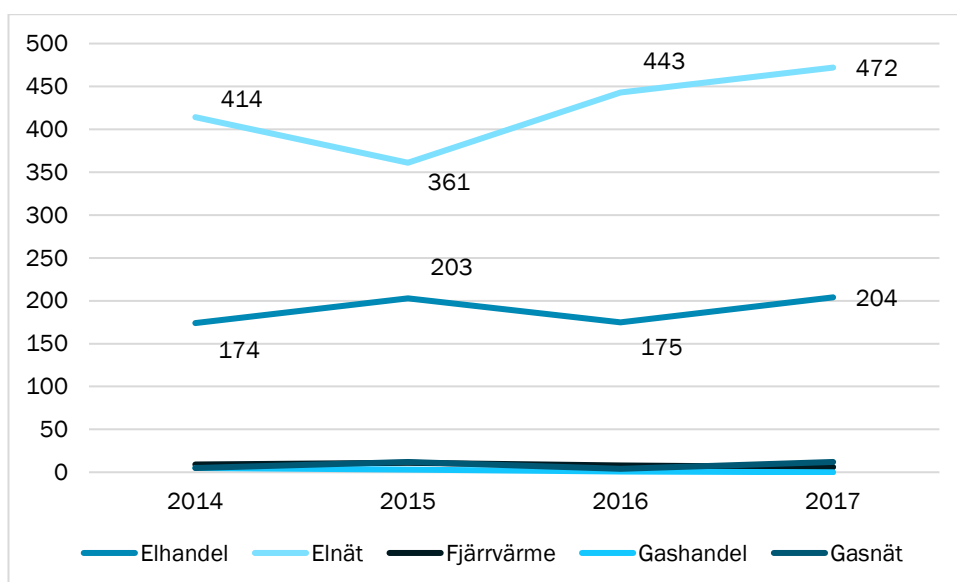
²¹ Bedriver inte längre elhandel

5 Trender och nya frågor

5.1 Trender vad gäller klagomål till Ei

Figur 15 visar att konsumenternas klagomål om elmarknaden till Ei ökat, framför allt gällande elnät. Under 2015 och 2016 handlar ökningen till stor del om klagomål om höjda elnätsavgifter. 2017 består ökningen av klagomål mot ett enskilt företags övergång till effekttariff²².

Figur 15 – Klagomål från konsumenter om de marknader Ei reglerar under 2014–2017 (antal)



Figur 15 bygger på statistik över 2 532 klagomål till Ei

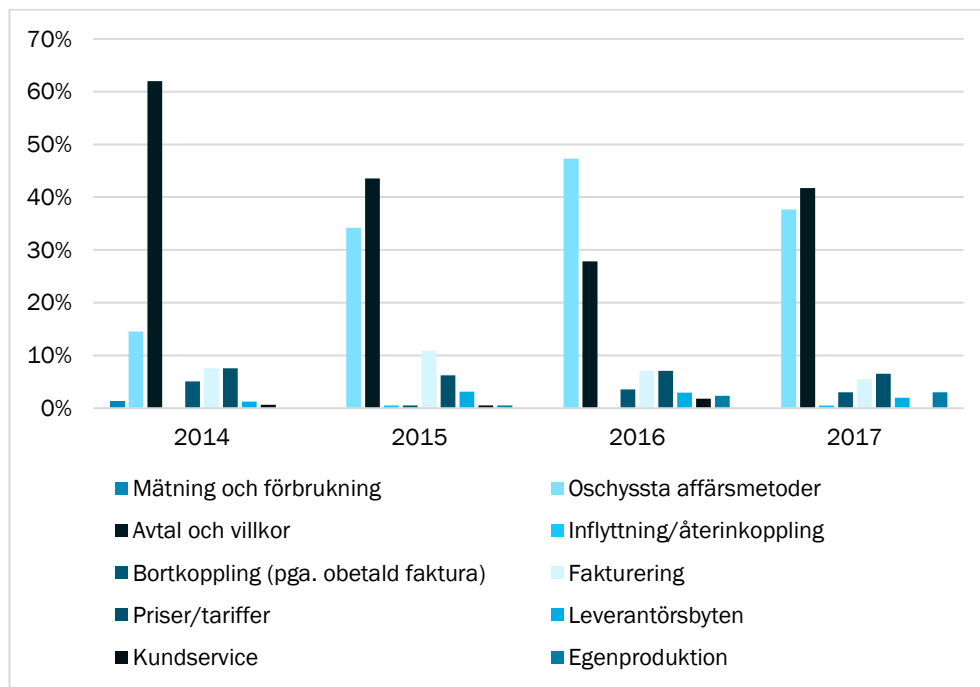
Av figur 9 tidigare i denna rapport framgår att de tre största elnätsföretagens (E.ON, Vattenfall och Ellevio) andel av klagomålen överstiger den totala marknadsandel som dessa tre företag har. Trenden är också att de tre största företagens andel av klagomålen till Ei ökat under de senaste åren. Att de tre stora står för en större andel klagomål än deras marknadsandel kan ha flera orsaker. Bland annat att de ofta omnämns i medierapporteringen och att de alla har höjt sina tariffer återkommande och mer än genomsnittet under perioden.

Vad gäller klagomålen om elhandel så är det två kategorier som dominerar statistiken, klagomål om *Avtal och villkor* och klagomål om elhandlare som använt olika typer av *Oschyssta affärsmetoder*. Över tid är trenden här att andelen klagomål om *Avtal och villkor* minskade mellan 2014 och 2016 för att sedan öka igen under

²² Under 2017 tog Ei emot 104 anmälningar om Jukkasjärvi Sockens Belysningsförening nya effekttariff (se 3.1).

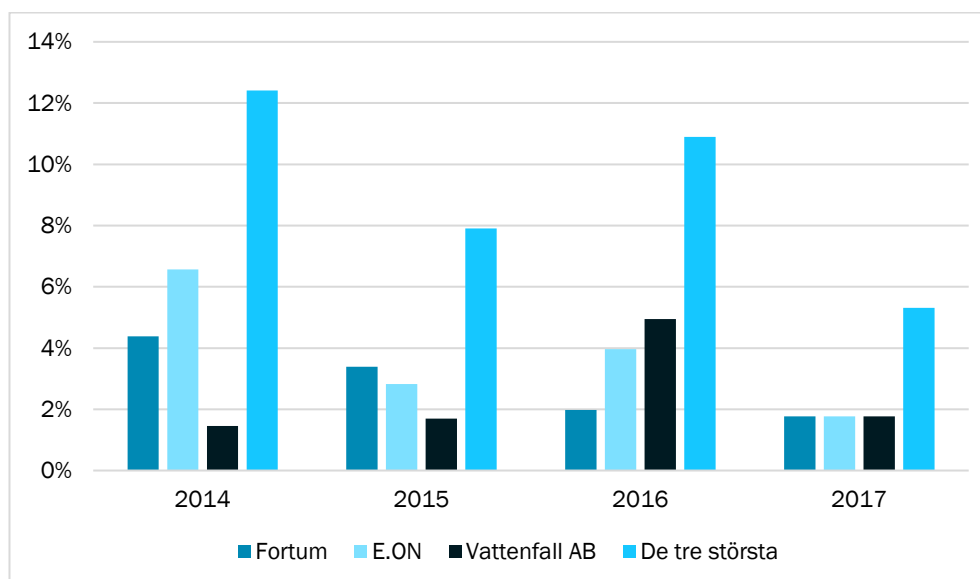
2017. Klagomål om *Oschyssta* affärsmetoder har ökat kraftigt mellan 2014 och 2016 för att sedan minska något 2017.

Figur 16 – Så har andelen klagomål om elhandel utvecklats 2014–2017 (%)



Även här kan det vara intressant att titta närmare på de tre största aktörerna (elhandlarna E.ON, Fortum och Vattenfall). Av figur 8 framgår att dessa elhandlars andel av klagomålen till Ei sjunkit under de senaste åren och 2017 uppgick till endast 5%. Ei kan konstatera att de tre störstas andel av klagomålen till Ei understiger företagets marknadsandel.

Figur 17 – De tre största elhandlarnas andel av klagomålen om elhandel 2014–2017 (%)



5.2 Internationellt samarbete kring elmarknaden

Ei arbetar för en harmoniserad nordisk elmarknad

De nordiska länderna strävar efter att skapa en gemensam slutkundsmarknad för el. Arbetet med detta drivs av de nordiska tillsynsmyndigheternas samarbetsorganisation NordREG där Ei företräder Sverige. NordREG:s vision är att alla elkunder i Norden fritt ska kunna välja elhandlare över nationsgränserna till konkurrenskraftiga priser med god leverenskvalitet.

Under 2017 publicerade NordREG en rapport som jämförde konsumenternas situation i Norden. I rapporten konstaterades bland annat att relativt få kunder har klagomål om själva bytesprocessen. Precis som i Sverige handlade klagomålen i övriga nordiska länder ofta om enskilda avtalsvillkor som konsumenten missat eller olika typer av oschyssta affärsmetoder.

Under 2018 genomför NordREG en stor nordisk kundundersökning för att se hur kunder i Sverige, Norge, Finland och Danmark upplever sin situation på elmarknaden och valet av elavtal. Genom undersökningen vill NordREG bland annat ha svar på frågor kring kundernas förtroende, marknadens komplexitet, tillgången på information och incitamentet för att vara aktiv.

Medlemmarna i NordREG utbyter också erfarenheter om tillsyn. Under 2017 konstaterade NordREG att de olika myndigheterna ser liknande problem på sina respektive elmarknader som därför kan angripas på ett likartat sätt.

En helt ny europeisk energilagstiftning beslutas 2018

I slutet av 2016 föreslog Europeiska kommissionen ett helt nytt regelverk inom energiområdet. Syfte med det nya regelverket, *Ren energi för alla i Europa*, är bland annat att Europa ska bli ledande i omställningen till ett hållbart energisystem. Det innehåller ett stort antal förslag kring elmarknadens funktion och konsumenternas rättigheter. Vad gäller rättigheter innehåller det bland annat regler för vilken information som ska finnas på fakturor och att alla europeiska konsumenter ska ha tillgång till en oberoende prisjämförelse för elavtal.

Ei bistår Miljö- och energidepartementet med underlag i arbetet med lagförslaget. Arbetet att tolka och ta ställning till lagförslaget sker på myndigheten, men också i samarbete med de nordiska energitillsynsmyndigheterna inom NordREG och med de europeiska samarbetsorganisationerna CEER och ACER. Ei har under året bidragit i organisationernas arbete med att bereda och publicera flera gemensamma analyser och ställningstaganden i frågor av särskild vikt för marknaden.

När denna sammanställning skrivs (mars 2018) är det nya regelverket ännu inte beslutat av EU:s institutioner.

5.3 Egenproduktion

Sverige och EU har enats om att minska utsläppen av växthusgaser med 20 procent i förhållande till 1990 års nivåer, att öka de förnybara energikällornas andel av den

slutliga energikonsumtionen till 20 procent samt att eftersträva en ökning av energieffektiviteten med 20 procent.

Ett medel för att nå dessa mål är en större andel förnybar elproduktion. Eftersom elproduktion med vind- och solkraft varierar med väder och vind på ett helt annat sätt än vattenkraft och kärnkraft, ställer detta helt nya krav på elnäten och balansansvarig myndighet Svenska kraftnät.

Att som konsument producera sin egen el väntas bli vanligare under de närmaste åren. För den som till exempel vill installera solceller på villataket och sälja överskottet finns en hel del att tänka på. Elnätsföretaget måste kontaktas, det krävs en elmätare som mäter flödet av el i båda riktningarna, man kan välja en eller två olika elhandlare för att nämna några exempel.

Sammanlagt 97 konsumenter kontaktade Ei med frågor och klagomål om egenproduktion under 2016 och 2017. Till största delen handlade det om frågor. Endast tre av tio kontakter var klagomål.

Frågor och klagomål om egenproduktion som rör elnät

Under 2016 och 2017 kontaktade 61 konsumenter Ei med frågor och klagomål om egenproduktion som rörde elnät. De är fortfarande för få för att kunna brytas ner i underkategorier och användas för några långtgående slutsatser. Kort kan nämnas att den vanligaste kategorin anslutning i vissa fall handlat om kunder där det tagit lång tid att ansluta en solcellsanläggning.

Tabell 6 – Frågor och klagomål om egen produktion som rör elnät (antal)

Anslutning	22
Kostnad för inmatning	10
Installation	9
Nättariffer för mindre produktionsanläggningar	5
Sälja överskottet	5
Elcertifikat	2
Mätning	2
Nätnyttöersättning	2
Skatteavdrag	2

Under 2016 och 2017 kontaktade runt 36 konsumenter Ei med frågor och klagomål om egenproduktion som rörde elhandel. Vanligast var frågor kring att sälja överskottet från den egna produktionen.

Tabell 7 – Frågor och klagomål om egen produktion som rör elhandel (antal)

Sälja överskottet	23
Regelverket	11
Avtalsvillkor	2

