

Ei R2023:14

Konsument på elmarknaden

Klagomålsstatistik 2020–2022

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, naturgas, fjärrvärme och fjärrkyla. 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.

Energimarknadsinspektionen

Box 155, 631 03 Eskilstuna

Energimarknadsinspektionen R2023:14

Författare: Hussein Abdirisak, Isa Diamant, Mattias Johansson (projektägare), Bianca Kasemi och Per Nässén.

Copyright: Energimarknadsinspektionen

Rapporten är tillgänglig på www.ei.se

Förord

Energimarknadsinspektionen (Ei) följer och övervakar utvecklingen på marknaderna för el-, naturgas- och fjärrvärme- och fjärrkyla. En viktig uppgift är att besvara frågor och hantera klagomål. Ei har sedan 2016 haft kontakt med runt 10 300 konsumenter. Statistik över vad dessa kontakter handlat om används bland annat som underlag för verksamhetsplanering, tillsyn och regelutveckling. Denna rapport sammanfattar vad klagomålen handlat om och har sin tyngdpunkt i elmarknaden. Ei har hittills inte haft konsumentrelaterade klagomål om fjärrkyla och därför ingår inte det i denna rapport. Naturgas- och fjärrvärmemarknaden nämns endast kortfattat eftersom antalet klagomål är för få för att det ska gå att dra några slutsatser om kundernas situation eller utvecklingen över tid. Rapporten fokuserar främst på utvecklingen under 2020–2022, men kommenterar även första halvan av 2023. I rapporten beskrivs även hur Ei arbetat med de problem på elmarknaden som konsumenter hör av sig om.

Eskilstuna, Oktober 2023

Karin Alvehag
Avdelningschef

Bianca Kasemi
Analytiker

Innehåll

Sammanfattning	5
1 Inledning	6
1.1 Kategorisering av Ei:s konsumentkontakter	7
1.2 Klagomål från konsumenter visar en del av verkligheten	7
1.3 Disposition	8
1.4 Definitioner	8
2 Elmarknaden	9
2.1 Så är elmarknaden organiserad.....	9
2.2 Konsumentstödjande myndigheter och organisationer	11
2.3 Ei:s konsumentkontakter 2020–2022.....	14
2.4 Allmänna slutsatser om elkonsumenterna	14
3 Elnät	17
3.1 Elnätsavgiften	18
3.2 Mätning och förbrukning.....	23
3.3 Egenproduktion	25
3.4 Villkoren för att ansluta sig till elnätet.....	27
3.5 Många eller långa elavbrott.....	28
3.6 Vilka elnätsföretag klagades det mest på?	31
4 Elhandel	33
4.1 Avtal och villkor.....	34
4.2 Priser och tariffer.....	36
4.3 Elmarknadens utformning.....	40
4.4 Oschyssta affärsmetoder	42
4.5 Kundservice	44
4.6 Vilka elhandelsföretag klagades det mest på?	45
5 Gas och fjärrvärme	50
5.1 Naturgas	50
5.2 Fjärrvärme.....	50
6 Trender och nya frågor	53
6.1 Trender vad gäller klagomål till Ei	53
6.2 Efterfrågefleksibilitet	54
6.3 Nylansering av Elpriskollen	59
6.4 Genomförande av elmarknadsdirektivet.....	60
6.5 Slutsatser om framtiden	61
7 Referenser	63

Sammanfattning

Under 2021 och 2022 steg elpriserna kraftigt i Sverige. Konsumenter ifrågasatte den svenska elmarknaden samtidigt som de högre priserna fick fler att vilja göra medvetna val, se över sina elkostnader och höra av sig till Energimarknadsinspektionen (Ei) med klagomål och frågor.

Denna rapport går igenom de vanligaste klagomålen på elmarknaden under perioden 2020–2022 och hur Ei arbetar med de frågor som klagomålen avser.

Klagomålen mot elnätsföretagen handlade främst om storleken på elnätsavgifterna som regleras av Ei genom fyraåriga intäktsramar. Även om vissa elnätsföretag sänkt sina avgifter under nuvarande intäktsramsperiod har klagomålen fortsatt att öka.

Klagomålen mot elnätsföretagen handlade dessutom om mätning och egenproduktion av el. När priserna steg kraftigt var det många konsumenter som ville byta till ett timprisavtal och klagade på tiden det tog för elnätsföretaget att byta till timmätning. Andra konsumenter ville tvärtom byta tillbaka från timmätning till månadsmätning, och klagade på att elnätsföretagen i vissa fall inte gick med på detta. Det var också många konsumenter som investerade i solceller. Ei fick flera klagomål från konsumenter som ansåg att deras elnätsföretag tog för lång tid på sig för att ansluta solcellsanläggningen till elnätet.

Under 2020–2022 var det vanligaste skälet att klaga på ett elhandelsföretag på grund av att pris eller avtalsvillkor ändrats under avtalets bindningstid och att konsumenter inte informerats om detta i tid.

De stigande och mycket höga elpriserna märktes tydligt i klagomålsstatistiken. Klagomålen riktades främst mot prisnivåerna, men även mot Ei eftersom det funnits en förväntan att Ei borde ha varnat för de höga priserna. Ei fick även klagomål som ifrågasatte hur elprisstödet utformats, att Sverige är indelat i fyra elområden och hur elmarknaden i allmänhet fungerar.

En positiv trend är att antalet klagomål om oschyssta affärsmetoder minskat från en tidigare hög nivå. Minskningen förklaras av att flera oseriösa företag lämnat marknaden eller upphört med telefonförsäljning. Några andra orsaker till minskningen är troligen tillsynsinsatser från Ei och Konsumentverket. Även Konsumenternas energimarknadsbyrås kvartalsvisa publicering av en lista över elhandelsföretag med flest klagomål kan ha bidragit till att olämpligt och otillåtet beteende minskat.

1 Inledning

Mellan 1 200 och 1 400 konsumenter¹ vänder sig varje år till Ei med frågor och klagomål om marknaderna för el, fjärrvärme och naturgas. Kontakterna ger Ei en bild av hur dessa marknader fungerar och vilka problem som konsumenterna möter. Under 2022 skedde en stor ökning och antalet konsumentkontakter uppgick vid årets slut till 2 700.

2022 var ett år då Sverige hade ovanligt höga elpriser och elmarknaden kritiserades av både konsumenter och näringsidkare. Högre priser fick fler konsumenter att vilja göra medvetna val, se över sina elkostnader och dessutom höra av sig till Ei med klagomål och frågor.

Både klagomål och frågor hjälper Ei att bedriva riktad tillsyn som kan leda till förslag till förändringar i gällande regelverk vid behov. Samtidigt är det viktigt att betona att statistik över klagomål inte ger hela bilden av hur den svenska elmarknaden fungerar. Därför genomförde Ei under 2022, tillsammans med övriga nordiska tillsynsmyndigheter², en kundundersökning där 6 000 nordiska privatkunder, varav 1 500 i Sverige, fick svara på ett 40-tal frågor om hur de upplever valet av elavtal och elmarknaden i stort.

Denna rapport utgår från statistik över Ei:s kontakter med konsumenter, men tar även upp kontakter med näringsidkare. Rapporten sammanfattar vad kontakterna handlat om och drar slutsatser från kundundersökningen, tillsyn samt genomförda regelförändringar.

Rapporten kommenterar främst utvecklingen under perioden 2020–2022 då priserna på elmarknaden steg kraftigt, men kommenterar också till viss del utvecklingen under första halvan av 2023. I några fall kommenteras utvecklingen från 2016 för att sätta vissa av förändringarna i ett längre tidsperspektiv.

Frågor och klagomål om naturgas- och fjärrvärmemarknaderna tas upp i ett kortare kapitel. Skälet till att dessa två marknader ges mindre utrymme i rapporten är att antalet konsumentkontakter rörande fjärrvärme- och naturgasmarknaderna

¹ Utöver det kontaktas Ei:s funktion för konsumentkontakt av ytterligare mellan 180–330 näringsidkare varje år. Kontakter med näringsidkare hamnar i funktionen för konsumentkontakt om ärendet är konsumentrelaterat. Icke konsumentrelaterade ärenden som inkommit via exempelvis Ei:s registratur hänvisas direkt till rätt sakavdelning.

² Inom samarbetsorganisationen NordREG, <http://www.nordicenergyregulators.org/>

är betydligt lägre än på elmarknaden. Dessa utgör endast 2 procent av de totala antalet konsumentkontakter som Ei haft de senaste åren.

Rapporten är en uppdatering av Ei:s tidigare rapporter Konsument på elmarknaden – Klagomålsstatistik 2014–2017 (Ei R2018:07) och Konsument på elmarknaden – Klagomålsstatistik 2016–2019 (Ei R2020:04).

1.1 Kategorisering av Ei:s konsumentkontakter

Ei tar emot ärenden från konsumenter och näringsidkare via Ei:s funktion för konsumentkontakt. Dessa ärenden sammanställs och statistiken är uppdelad på elnät, elhandel, gasnät, gashandel och fjärrvärme. Varje kontakt kategoriseras som fråga, klagomål eller anmälan. Utöver det finns en mängd kategorier och underkategorier inom respektive marknad.

Kontakter som enbart innehåller en begäran om information eller råd kategoriseras som frågor. Kontakter där Ei bedömer att konsumenten visar ett missnöje med den aktuella situationen kategoriseras som klagomål. En anmälan kan göras av en konsument eller en näringsidkare som anser att ett energiföretag inte följer de bestämmelser i ellagen och naturgaslagen som Ei ansvarar för. Som tillsynsansvarig myndighet kan Ei då undersöka om företaget brutit mot sina lagstadgade skyldigheter.

Vissa ärenden som inkommer till Ei innehåller både frågor och klagomål och kan även beröra flera områden. Vad kategoriseringen av ärendet i slutänden blir, avgörs av var tyngdpunkten för ärendet ligger.

1.2 Klagomål från konsumenter visar en del av verkligheten

Klagomål och frågor ger Ei en bild av hur marknaden fungerar. Utifrån klagomålen kan Ei bedriva riktad tillsyn och föreslå förändringar i gällande regelverk. Samtidigt är det viktigt att betona att statistik över klagomål inte ger hela bilden av hur den svenska elmarknaden fungerar. Långt ifrån alla konsumenter känner 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 finns också ett stort antal klagomål som konsumenter tar direkt med sina elnäts- och elhandelsföretag. Klagomålen till Ei täcker därmed sannolikt endast en mindre del av de samlade klagomålen på elmarknaden, men kan å andra sidan representera de problem som konsumenter och näringsidkare inte lyckats lösa i direktkontakt med sina energiföretag.

Uppgifter om Konsumenternas energimarknadsbyrås statistik och Konsumentverkets tillsyn bidrar till bilden av att Ei:s bedömning ligger i linje med andra myndigheters och organisationers uppfattning om situationen på den svenska elmarknaden.

1.3 Disposition

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 om energimarknaderna. 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. Därefter beskrivs konsumentkontaktorna rörande naturgas- och fjärrvärmemarknaderna i ett kortare kapitel. I ett avslutande kapitel visar vi trender, lyfter fram nya frågor som kan påverka utvecklingen framöver och drar slutsatser baserat på rapporten.

1.4 Definitioner

De aktörer som i ellagen benämns elleverantörer kallas i rapporten för elhandelsföretag och avser de företag som säljer el till elanvändare.

Det som i ellagen benämns som nätkoncessionshavare kallas i rapporten för elnätsföretag och avser de företag som äger och driver elnäten inom ett visst geografiskt område.

Begreppet elanvändare, elkund och kund används synonymt och avser både privat- och företagskunder hos ett elhandelsföretag.

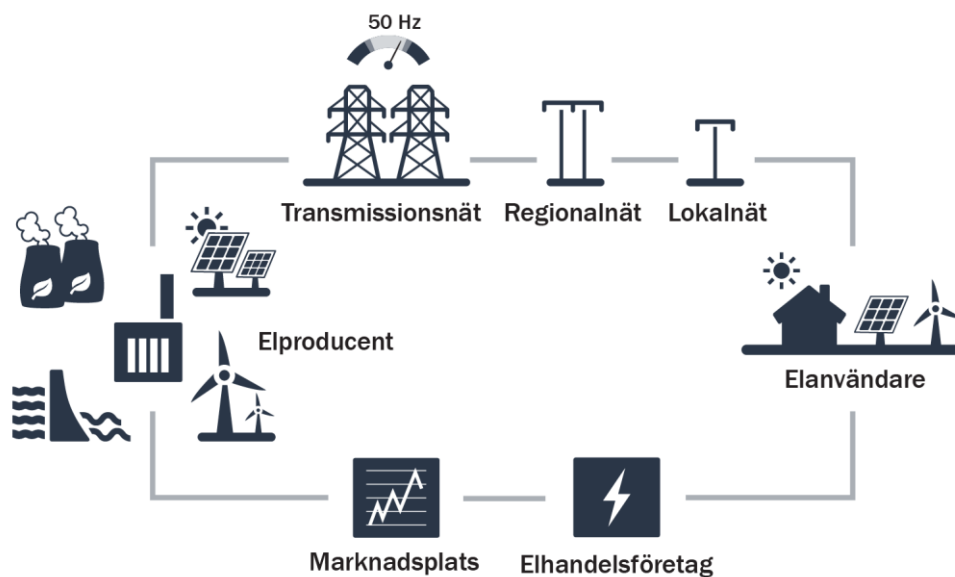
Begreppet konsument används i rapporten synonymt med begreppet privatkund, om inget annat anges.

2 Elmarknaden

Tillgång till el är en självklar och nödvändig förutsättning för att samhället ska fungera. Samtidigt är el en speciell vara som produceras samtidigt som den används. Produktionen har tidigare ofta varit centraliserad och legat långt ifrån de flesta elanvändare, men i och med energiomställningen håller detta på att förändras. Produktionen blir alltmer dynamisk med större inslag av förnybar elproduktion. Nya aktörer etablerar sig på marknaden och elanvändare blir alltmer aktiva till exempel genom att producera och sälja sin egen el.

Grossistpriset sätts på elbörser och påverkas av en rad faktorer som till exempel efterfrågan, väder samt tillgång på produktions- och överföringskapacitet. Figur 1 visar översiktligt elens väg från producent till användare, och från egenproducerad el hos användare tillbaka ut i elsystemet.

Figur 1- Det svenska elsystemet



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

2.1 Så är elmarknaden organiserad

Alla elkunder har avtal med två företag, ett elnätsföretag och ett elhandelsföretag. De är också dessa två typer av företag som står i fokus i den här rapporten.

Elnätsverksamhet betraktas som ett naturligt monopol där elanvändaren 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. Ei ställer också krav på att elnätsföretagen har få elavbrott, rätt spänningskvalitet och att de kunder som vill ansluta sig till elnätet får göra det inom rimlig tid och till rimliga villkor.

Ett elnätsföretag kan tillhöra samma koncern som ett elhandelsföretag, men de båda företagen ska enligt lagen drivas åtskilda från varandra. Elhandelsföretag och elnätsföretag som ingår i samma koncern ska också tydligt ange sin identitet och verksamhet när de vänder sig till enskilda kunder eller allmänheten. Det ska tydligt framgå om det är elnätsföretaget eller elhandelsföretaget som är avsändare³.

Marknaden för elhandel är konkurrensutsatt sedan omregleringen 1996. Här konkurrerar runt 130 elhandelsföretag⁴ om cirka 4,7 miljoner privatkunder⁵. Figur 2 visar fördelningen av kunder på olika avtalsformer i Sverige i december 2022. Drygt hälften (57,6 procent) av de svenska hushållen hade i december 2022 valt ett avtal om rörligt elpris. 8,9 procent av kunderna hade inte själva valt elavtal och därför tilldelats ett anvisat elhandelsföretag av sitt elnätsföretag och fått ett avtal om anvisat pris. De genomsnittliga anvisade priserna var under 2022 cirka 19 procent högre än de genomsnittliga priserna för avtal om rörligt pris⁶.

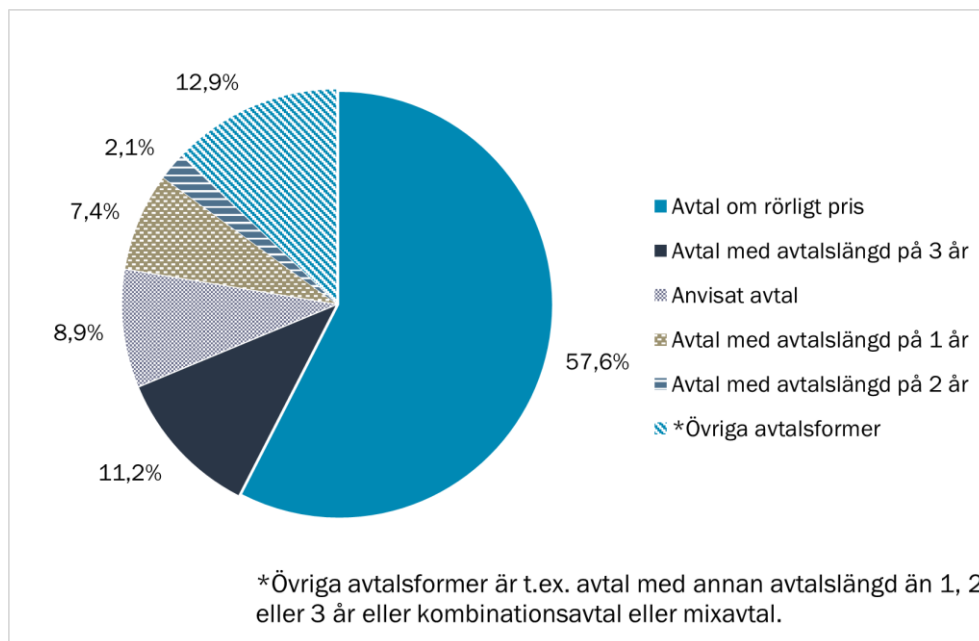
³ Proposition 2010/11:70 s.125 och 252.

⁴ Sveriges el- och naturgasmarknad 2022 (Ei R2022:06).

⁵ Källa: Energimyndigheten.

⁶ Källa Elpriskollen, hushållskund med årsförbrukning 20 000 kWh.

Figur 2– Andel kunder per avtalsform i december 2022 för samtliga elområden



Källa: Statistikmyndigheten SCB.

2.2 Konsumentstödande myndigheter och organisationer

Konsumenter på el-, naturgas eller fjärrvärmemarknaden som har frågor eller klagomål ska i första hand kontakta 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 att vända sig till.

Det finns ingen skyldighet för energiföretagen att redovisa klagomålsstatistik. Bilden av hur den svenska elmarknaden fungerar bygger därför i hög grad på statistik över klagomål och ärenden hos nedanstående myndigheter och organisationer.

Konsumentverket

Konsumentverket arbetar för "väl fungerande konsumentmarknader och en miljömässigt, socialt och ekonomiskt hållbar konsumtion"⁷. Konsumentverket har många ansvarsområden och hanterar bland annat vilseledande marknadsföring, prisinformation och oskäliga avtalsvillkor på alla konsumentmarknader, vilket även innefattar elmarknaden. Ei har ett nära samarbete med Konsumentverket, bland annat inom ramen för informationsportalen Hallå Konsument. En konsument kan göra en anmälan till Konsumentverket som är tillsynsmyndighet i frågor om bland annat oskäliga avtalsvillkor och vilseledande marknadsföring.

⁷ <https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/uppdrag-och-mal/>

Om ett företag som är föremål för tillsyn inte vill rätta sig kan Konsumentombudsmannen⁸ meddela förbuds- eller informationsförelägganden. Konsumentombudsmannen kan även väcka talan mot bolaget i Patent- och marknadsdomstolen.

Energimarknadsinspektionen (Ei)

Ei är en expert- och tillsynsmyndighet som arbetar på uppdrag av regeringen och Klimat- och näringslivsdepartementet. Ei genomför regeringens och riksdagens energipolitik och 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 bland annat att myndigheten ska verka för att stärka el-, naturgas- och fjärrvärmekundernas ställning och möjliggöra aktiva valmöjligheter genom lättillgänglig och tillförlitlig information.

Ei driver jämförelsesajten Elpriskollen där konsumenter och näringsidkare med en årsförbrukning upp till 100 000 kWh kan jämföra pris och villkor för elavtal samt hitta råd och annan information. Ei arbetar aktivt för att fler ska hitta till Elpriskollen samt har nära dialog och samarbete med elmarknadens aktörer i syfte att främja medvetna och aktiva elkunder. Ei driver också ett frågeforum som kallas för Konsumentforum⁹. Forumet arbetar med att svara på frågor och ta emot klagomål från i första hand konsumenter (privatpersoner) om hur el-, gas- och fjärrvärmemarknaderna fungerar och vilka regler som gäller. Ei besvarar även frågor och klagomål från näringsidkare.

Konsumenternas energimarknadsbyrå

Konsumenternas energimarknadsbyrå (Energimarknadsbyrån) är en självständig byrå som kostnadsfritt informerar och ger råd i frågor som rör el, fjärrvärme och gas, i första hand till privatpersoner. Energimarknadsbyråns uppgift är också att fånga upp konsumentproblem inom energimarknadsområdet och föra dem vidare till berörda myndigheter och företag. Det finns en överenskommelse mellan Ei och Energimarknadsbyrån som innebär att byrån är nationell kontaktpunkt för el- och naturgasmarknaden¹⁰. Ei hänvisar därför många avtalsrättsliga frågor till

⁸ Konsumentombudsmannen bevakar marknaden och försvarar konsumenternas intressen mot företag i domstol.

⁹ <https://konsumentforum.ei.se/org/energimarknadsinspektionen/>

¹⁰ Ei ska se till att det finns en gemensam kontaktpunkt där konsumenter av el och naturgas kan få tillgång till all nödvändig information om sina rättigheter, lagstiftningen och möjligheter till tvistlösning (7 § punkt 3 förordning (2016:742) med instruktion för Energimarknadsinspektionen).

Energimarknadsbyrån och under 2022 hade Energimarknadsbyrån cirka 5 500 konsumentkontakter¹¹.

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. ARN:s beslut är en rekommendation om hur tvisten bör lösas som majoriteten av företagen brukar följa. Tvister mellan en elkonsument och ett energiföretag som varken Ei eller Konsumentverket kan avgöra kan prövas av ARN. Ett exempel kan vara tvister kring avbrottsersättning. Här har ARN en beloppsgräns på 500 kronor, som innebär att endast anmälningar med ekonomiskt värde över den gränsen prövas. Anmälan ska även ha inkommit till ARN inom ett år efter konsumentens första klagomål till företaget. Under 2022 hade ARN 458 ärenden som rörde avtal om elleverans¹².

Energimyndigheten samt lokala energi- och klimatrådgivare

Energimyndigheten har Husguiden¹³ som vänder sig till konsumenter som vill minska sin energianvändning. Energimyndigheten har även Solelportalen¹⁴ där konsumenter kan få vägledning om att skaffa solceller samt göra beräkningar på de eventuella vinsterna ett investeringsbeslut om solceller kan ge.

Svenska kommuner har energi- och klimatrådgivare som kan ge privatpersoner och företag kostnadsfri rådgivning om energisparande insatser och energieffektivisering.

Ytterligare rättsmedel

Det kan uppstå situationer där konsumenter inte kommer överens med energiföretaget. Här har konsumenten möjlighet att själv anlita ett juridiskt ombud och gå till domstol (tingsrätt) för att försöka lösa tvisten. Domstolstvister är arbetskrävande och kostar också pengar. Konsumenten riskerar att få betala både sina egna och motpartens rättegångskostnader om konsumenten förlorar tvisten. Det gäller dock inte om tvisten gäller ett belopp som är lägre än ett halvt basbelopp¹⁵.

Kunder på elmarknaden som upplever att de blivit lurade eller vilseledda kan även vända sig till polisen som i sin tur kan ta ärendet vidare till åklagare. Polisen kan utreda om ett elhandelsföretag kan misstänkas att exempelvis ha förfalskat en

¹¹ <https://www.energimarknadsbyran.se/om-oss/verksamhetsberattelse/>

¹² Ärenden om elnät ingår också i denna kategori.

¹³ <https://www.energimyndigheten.se/energieffektivisering/husguiden---for-dig-som-vill-energieffektivisera-ditt/>

¹⁴ <https://www.energimyndigheten.se/fornybart/solelportalen/>

¹⁵ Basbeloppet för 2023 är 26 250 kronor.

kunds namnteckning eller på annat sätt uppsåtligt agerat bedrägligt mot kunden. Ett exempel är om ett företag framställt en fullmakt utan konsumentens tillåtelse, vilket dessutom kan vara fråga om urkundsförfalskning.

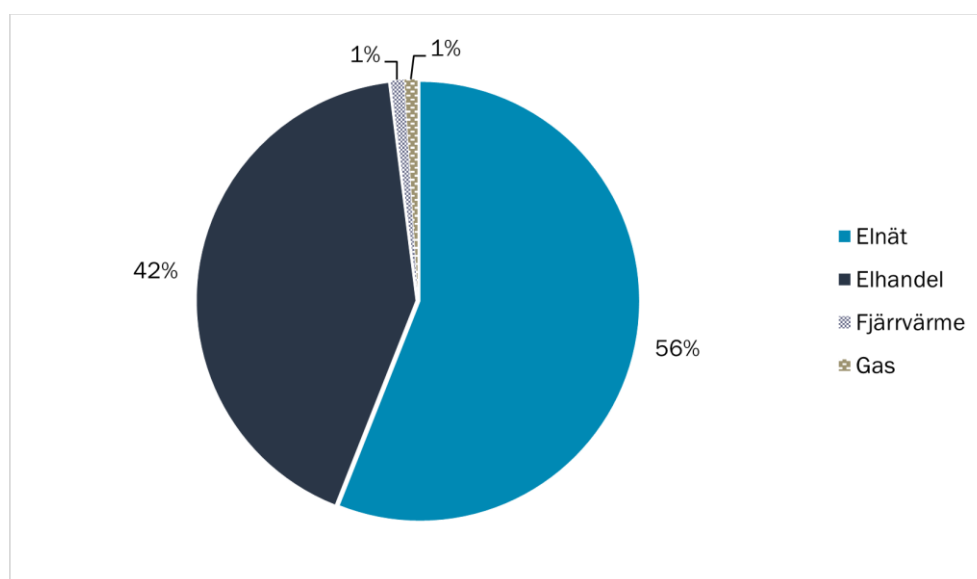
2.3 Ei:s konsumentkontakter 2020–2022

Ei besvarar frågor och klagomål från konsumenter om el-, naturgas- och fjärrvärmemarknaderna. Kontakterna som rör naturgas- och fjärrvärmemarknaderna är betydligt färre än de som rör elmarknaden.

Av Figur 3 framgår att mer än hälften (56 procent) av konsumenterna som kontaktade Ei under 2020–2022 hade frågor eller klagomål om elnät, jämfört med 42 procent för elhandel. Ytterst få kontakter (2 procent) handlade om fjärrvärmemarknaderna och naturgas.

Jämfört med perioden 2018–2019¹⁶ har andelen konsumentkontakter om elnät minskat något medan elhandel i stället har ökat. Detta är troligen en effekt av den kraftiga prisökningen i samband med energikrisen, som främst påverkade elhandelspriserna.

Figur 3 – Kategorisering av Ei:s konsumentkontakter 2020–2022



Diagrammet bygger på cirka 4 400 konsumentkontakter med frågor eller klagomål till Ei.

2.4 Allmänna slutsatser om elkonsumenterna

Med omkring 4,7 miljoner privatkunder är det svårt att dra generella slutsatser om vad som kännetecknar en typisk svensk elkonsument. Från den stora nordiska kundundersökning¹⁷ som genomfördes 2022 går det ändå att urskilja vissa

¹⁶ Konsument på elmarknaden – Klagomålsstatistik 2016–2019 (Ei R2020:04).

¹⁷ Nordic Customer Survey 2022 – Appendix E, Table report: Sweden.

mönster. Tabell 1–3 nedan visar lite mer i detalj hur svenska privatkunder svarat i undersökningen.

Något förenklat, enligt Tabell 1 som presenteras nedan, har en typisk svensk elkonsument valt ett elavtal under de tre senaste åren. Valet gjordes ofta utan att använda sig av en jämförelsesajt och den främsta orsaken för att engagera sig på elmarknaden var att det befintliga avtalet var på väg att löpa ut. Den typiska elkonsumenten tycker att det var lätt att hitta ett nytt avtal som passade de egna behoven och litar på elhandelsföretagens försäljares information och råd för att hitta ett passande elavtal.

Tabell 1 – Aktivitet, incitament och upplevelse i samband med byte av elavtal

Konsumenter som tecknat elavtal senaste 3 åren svarade på följande sätt	Andel av konsumenterna (%)
Använde jämförelsesajt vid tecknande av elavtal	39
Skäl för att teckna nytt elavtal: spara pengar	31
Skäl för att teckna nytt elavtal: tidigare avtal löpte ut	36
Skäl för att teckna nytt elavtal: ville ha bättre villkor	21
Skäl för att teckna nytt elavtal: ville ha ett "grönt" avtal	8
Tyckte det var okomplicerat att byta elavtal	74
Tyckte det var lätt att hitta ett bra elavtal	63
Litar på information och råd från sitt elhandelsföretags försäljare	61

Enligt Tabell 2 kan en typisk svensk elkonsument namnet på sitt elnätsföretag, namnge flera elhandelsföretag och känner till de viktigaste avtalsvillkoren i sitt elavtal. Den typiska konsumenten tycker också att elhandelsföretagets faktura är lätt att förstå och läser informationen på fakturorna.

Tabell 2 – Konsumenters kunskaper om elmarknaden och det egna elavtalet

Kunskaper	Andel av konsumenterna (%)
Kan namnet på sitt eget elnätsföretag	72
Kan namnet på ett elhandelsföretag	83
Kan namnet på tre elhandelsföretag	56
Känner till avtalets bindningstid	83
Vet om det egna elpriset kan komma att ändras eller inte	79
Vet hur den egna elen är producerad	61
Vet hur elpriset sätts	64
Tycker fakturan är enkel och lätt att förstå	67
Läser informationen på elhandelsföretagets fakturor	78

Män är mer aktiva än kvinnor på elmarknaden

Deltagarna i kundundersökningen svarade på ett 40-tal frågor. Vad gäller enskilda frågor var skillnaderna mellan könen relativt liten, men den fanns där och visade hela tiden att männen hade en högre grad av aktivitet enligt Tabell 3.

En slutsats av den kundundersökning som gjordes 2022 var att män generellt är mer aktiva än kvinnor på elmarknaden. Fler män än kvinnor hade valt elavtal under det senaste året, medan fler kvinnor än män varit inaktiva de senaste fem åren, eller ännu längre tillbaka. Enligt Tabell 3 är det fler män än kvinnor som tycker att det var lätt att jämföra olika elavtal. Män uppger i högre utsträckning än kvinnor att de läser informationen på elhandelsföretagens fakturor och att de är medvetna om de vanligaste avtalsvillkoren.

Tabell 3 – Män och kvinnors aktivitet på elmarknaden

Aktivitet	Andel av männen (%)	Andel av kvinnorna (%)
Har någon gång tecknat elavtal	85	77
Har valt elavtal senaste året	28	22
Har inte valt eller jämfört elavtal senaste 5+ åren	6	10
Tyckte det var lätt att jämföra elavtal (vid byte)	54	44
Läser informationen på elfakturan	81	75

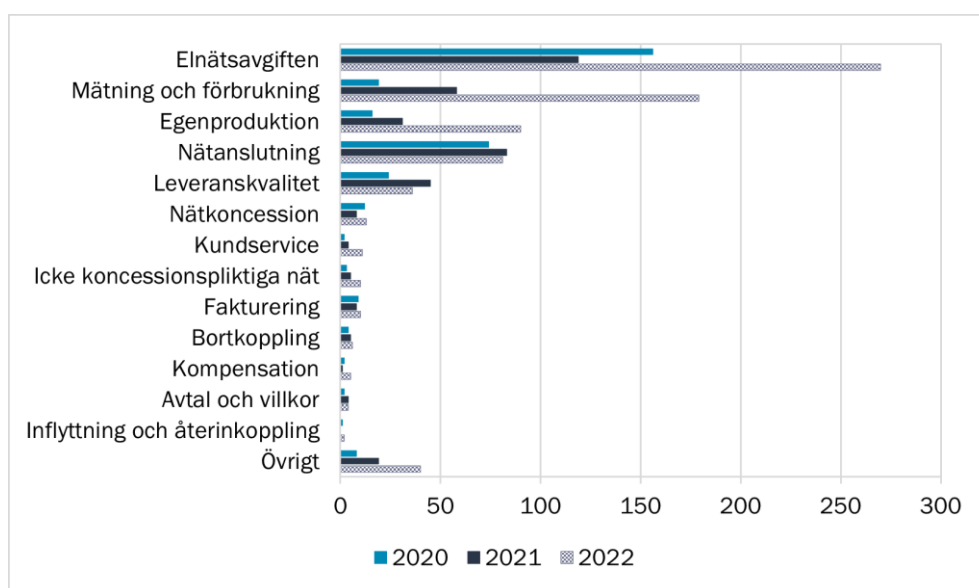
3 Elnät

I Sverige finns runt 170 elnätsföretag där elnäten drivs som naturligt monopol inom sina geografiska områden. Kunder kan inte välja elnätsföretag utan är hänvisade till det elnätsföretag som finns där kunden bor. Ei reglerar elnätsföretagens avgifter genom att fastställa fyraåriga intäktsramar som sätter en övre gräns för elnätsföretagens avgifter. Det finns också andra regler som elnätsföretagen behöver förhålla sig till, till exempel avseende elavbrott och mätning och rapportering av mätvärden.

Under åren 2020–2022 vände sig många privatkunder och näringsidkare till Ei med klagomål om elnätsföretagens avgifter. Klagomålen handlade bland annat om avgifternas uppbyggnad där exempelvis införandet av effekttariffer upprörde flera konsumenter. Många konsumenter ville även byta till ett timprisbaserat elhandelsavtal och klagade på tiden det tog för elnätsföretaget att byta till timmätning. Andra upplevde problem gällande solceller, där framför allt tiden för att få dem godkända av elnätsföretag ansågs vara för lång. Många klagomål gällde problem med elnätsföretagens mätning och insamling av mätvärden, att åtgärder för att återuppta mätning och insamling tog för lång tid.

Under perioden 2020–2022 tog Ei emot 1 479 klagomål gällande elnät. De flesta klagomål rörde kategorierna *Elnätsavgiften* (37 procent), *Nätanslutning* (16 procent), *Mätning och förbrukning* (11 procent) och *Egenproduktion* (9 procent). Figur 4 visar bland annat hur klagomålen om den löpande elnätsavgiften samt mätning och förbrukning ökat kraftigt under 2022.

Figur 4 – Antal konsumentklagomål om elnät under 2020–2022



Ei fick 2020–2022 sammanlagt 1 479 klagomål som handlade om elnät.

3.1 Elnätsavgiften

Avgifter för användning av elnät är ett område där Ei har föreskriftsrätt¹⁸. Ei anser att ett företags avgifter följer ellagen om företags sammanlagda avgifter dels ligger under den gräns (intäktsram) myndigheten eller en domstol beslutat om, dels är objektiva och icke-diskriminerande.

Att avgifterna ska vara objektiva innebär att elnätsföretagets samlade avgifter för en kundkategori (till exempel villor eller lägenheter) måste reflektera de kostnader som elnätsföretaget har för just denna kategori. Att avgifterna ska vara icke-diskriminerande innebär att ett elnätsföretag inte får gynna en kund inom en kundkategori framför någon annan inom samma kundkategori.

Den intäktsram som Ei fastställer ska täcka elnätsföretagets skäliga kostnader och ge en rimlig avkastning på det kapital som krävs för att bedriva verksamheten under tillsynsperioden. Alla elnät ser olika ut och kostnaden att driva elnätet skiljer sig bland annat eftersom geografien och avståndet mellan kunderna varierar. Därför tillåter Ei olika avgifter för olika elnätsföretag.

Elnätsföretagens intäktsramar

Elnätsföretagens intäkter prövas genom att Ei på förhand fastställer en ram för varje elnätsföretags intäkter under en fyraårsperiod, en så kallad intäktsram. Efter tillsynsperioden stämmer Ei av företags intäktsram mot företags verkliga kostnader under perioden.

¹⁸ Bemyndigande från regeringen att ta fram bindande regler som gäller generellt.

Under hösten 2019 beslutade Ei om elnätsföretagens intäktsramar för 2020–2023 som därefter har överklagats av merparten av elnätsföretagen. Dessa har av kammarrätten återförvisats till Ei för nya beslut. Sett över tid har utgången i domstolsprocesserna medfört att elnätsföretagen tillåtits att genomföra stora höjningar för många kunder. Under intäktsramsperioden 2020–2023 har dock både Vattenfall och Ellevio genomfört sänkningar av sina avgifter.

Av Tabell 4 framgår förändringar i avgiften hos de tre största elnätsföretagen Vattenfall, E.ON och Ellevio mellan den 1 januari 2020 och den 1 januari 2022 för en kund i villa med elvärme¹⁹. I tabellen visas Vattenfalls och Ellevios sänkningar under nuvarande intäktsramsperiod fram till 2022. Värt att nämna är dock att en aggregerad sänkning inte innebär att alla kunder fått sin avgift sänkt.

Tabell 4– Procentuell utveckling av elnätsavgifterna och antal klagomål från konsumenter om elnätsavgifter 2020–2022

Elnätsföretag	Antal lågspänning-abonnemang (uttagspunkter) 2021 ²⁰	Utveckling av elnätsavgifterna 2020–2022 (%) ²¹	Antal klagomål till Ei om elnätsavgifter 2020–2022	Antal klagomål per 100 000 kunder
E.ON	1 038 613	3,4	197	19
Ellevio	966 807	–4,1	154	16
Vattenfall	900 352	–9,8	196	22

Vad handlade klagomålen om elnätsavgifter om?

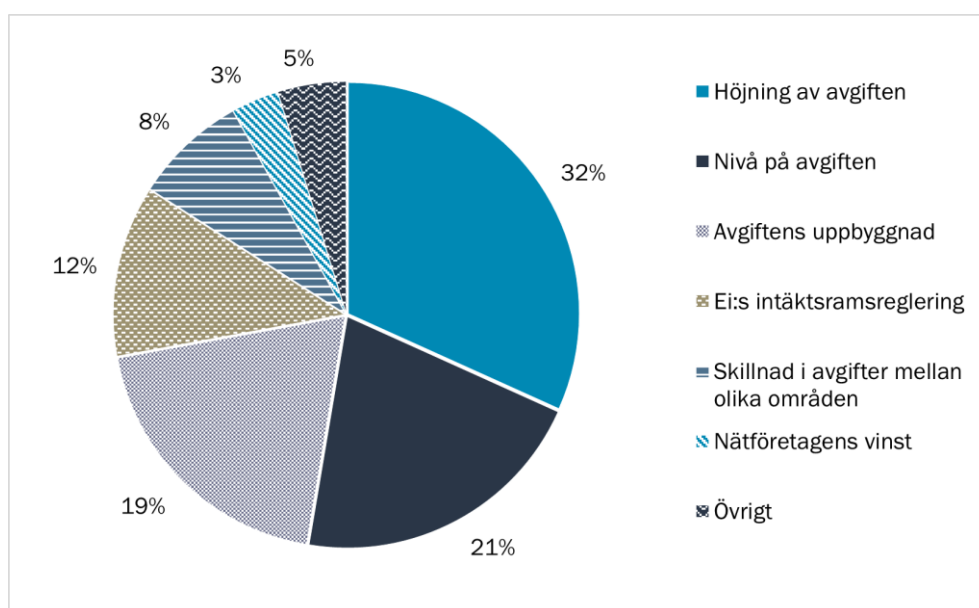
Ei har sedan 2016 kategoriserat klagomål om elnätsavgiften i sex underkategorier. Figur 5 visar vad klagomålen inom Elnätsavgiften handlade om mellan 2020 och 2022. Vanligast var klagomål i underkategorierna *Höjning av avgiften* (32 procent), *Nivå på avgiften* (21 procent) och *Avgiftens uppbyggnad* (19 procent).

¹⁹ Beräknat på genomsnittliga avgifter för typkund 20 000 kWh/år (Villa med elvärme) i 2019 års priser.

²⁰ <https://www.energimarknadsinspektionen.se/sv/statistik/statistik-inom-området-el/Statistik-om-elnat/tekniska-uppgifter-om-elnatsforetagens-verksamhet/>

²¹ Beräknat utifrån typkunden Villa 20A, 20 000 kWh/år. Ej viktat för antal kunder per nätområde. Det bör poängteras att bara för att ett elnätsföretag i genomsnitt har en sänkning av avgifterna, behöver det inte betyda att alla enskilda kunder har fått en sänkning. Siffran i tabellen är alltså på aggregerad nivå.

Figur 5 – Fördelning av antal klagomål om elnätsavgiften 2020–2022



Ei fick under 2020–2022 sammanlagt 545 klagomål från konsumenter som handlade om elnätsavgiften.

Klagomålen som rör *Höjning av avgiften* ökade kraftigt under 2022, men var även innan detta en av de vanligaste kategorierna. Flera konsumenter klagar på att elnätsavgiften ökat i takt med att elhandelspriset har ökat och ifrågasätter prishöjningar i båda dessa delar av elpriset. I klagomålen om avgiftshöjningar finns ofta en förväntan hos konsumenten om att Ei ska ingripa. Ei ändrar inte elnätsavgifter, men om ett elnätsföretag överskrider sin intäktsram minskas deras nästkommande intäktsram. Det betyder att de får ta ut lägre (totala) avgifter under nästkommande intäktsramsperiod. I samband med klagomål om avgiftshöjningar uttrycks ofta ett missnöje över att inte kunna byta elnätsföretag.

Även vad gäller *Nivå på avgiften* finns ofta en förväntan hos konsumenten om att Ei ska ingripa. Flera konsumenter upplever att de inte kan göra särskilt mycket för att förändra sin avgift och att elnätsföretagen kan ta ut vilken avgift de vill. Vissa konsumenter uppfattar det även som att elnätet redan är betalt och har därför svårt att förstå vad elnätsföretagets avgifter ska täcka.

Klagomålen om *Avgiftens uppbyggnad* handlar ofta om elnätsföretag som infört effekttariffer²², vilka konsumenter ofta uppfattar som svåra att förstå och anpassa

²² En effekttariff baseras på kundens högsta effekttoppar under en tidsperiod. Beräkningen kan utformas på olika sätt, till exempel kan den högsta medeleffekten under en timme 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 publicerade 2022 föreskrifter (Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd för utformning av nättariffer för ett effektivt utnyttjande av elnätet EIFS 2022:1) som innebär att alla elnätsföretag ska tillämpa tidsdifferentierade effekttariffer från och med 2027, som en av flera komponenter i elnätsavgiften.

sig efter. Klagomålen inom denna kategori kan även handla om fördelningen mellan den fasta och rörliga delen av elnätsavgiften.

Ei har under slutet av 2021 och 2022 mottagit många klagomål från kunder hos Ellevio som i ett pilotprojekt testat effekttariffer för en del av sina kunder. Klagomålen visar på vikten av att informera sina kunder om hur en ny tariff fungerar och hur en kund kan påverka sina kostnader.

Enligt föreskrifter²³ från Ei ska alla elnätstariffer från och med 2027 innehålla en effektkomponent, bland annat eftersom detta bedöms vara ett mer rättvist sätt att ta betalt än att enbart utgå från säkringsstorlek eller antal konsumerade kWh. Eftersom elnäten måste dimensioneras efter den maximala effekt som kunderna tar ut vid ett och samma tillfälle anses just effekt vara det som driver kostnader hos elnätsföretagen.

Klagomålen som kategoriserats som *Ei:s intäktsramsreglering* i Figur 5 kommer från konsumenter som är kritiska till hur regleringen fungerar. För dessa konsumenter är den huvudsakliga anledningen till att kontakta Ei att de vill framföra kritik mot myndigheten. Kritiken utgår dock ofta från höjningar eller uteblivna sänkningar av avgiften hos konsumentens elnätsföretag.

Klagomål om *Skillnaden i avgifter mellan olika områden* kan komma från konsumenter med fastigheter i olika elnätsområden. Här har konsumenter svårt att acceptera orsakerna till prisskillnaderna mellan elnätsavgifterna. Det som är svårast att få acceptans för är det faktum att elnätsföretagens olika avkastningskrav påverkar skillnaderna²⁴.

Klagomål i kategorin *Nätföretagens vinst* är ovanliga och kommer främst från konsumenter som anser att elnätsföretagens vinster är för stora.

Figur 6 visar prisutvecklingen för olika ägarformer där Ei:s slutsats är att det finns ett samband mellan ägarform, och elnätsavgiftens storlek. En sannolik orsak till detta är att olika ägarformer har olika avkastningskrav. Samtidigt ska tilläggas att Ei här utgår från att samtliga avgifter ligger inom myndighetens beslutade intäktsramar och därmed är tillåtna. Förutom ägarform påverkar till exempel avstånd mellan kunder samt fördelning landsbygd/tätort i ett nätområde elnätsavgifternas storlek.

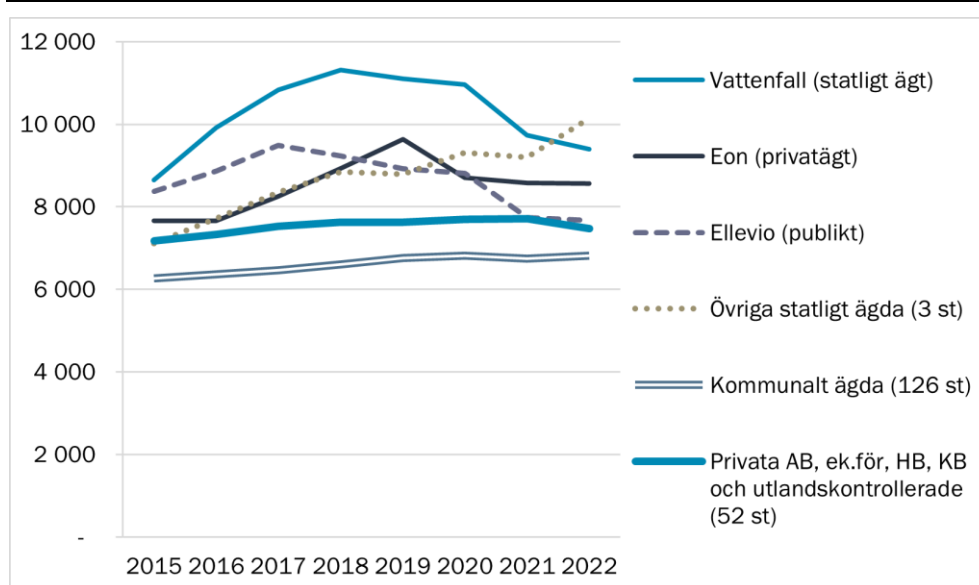
De mindre elnätsföretagen, det vill säga exempelvis de kommunala företagen och ekonomiska föreningar, har haft en mer stabil utveckling där priset hållits på en

²³ EIFS 2022:1

²⁴ Det finns elnätsföretag, till exempel vissa kommunalt ägda, som väljer att ta ut en lägre avkastning än Ei:s intäktsramar tillåter. Det finns även elnätsföretag som väljer att ta ut hela den avkastning som Ei:s intäktsramar tillåter.

lägre och mindre volatil nivå. Det kan bero på att de i någon mån ofta ägs av kunderna och därför har större incitament att erbjuda ett lågt pris som inte rör sig för mycket, samtidigt som det inte finns någon anledning att ta ut hela tillättna avkastningen eftersom det i stor utsträckning skulle gå tillbaka till samma användare genom kommunpolitik eller utdelning.

Figur 6 - Utveckling av elnätsavgifter beroende på ägarform 2015–2022 (viktat medelvärde)



Figur 6 visar utveckling av årlig elnätsavgift för kunder i villa med 20 A säkring och en årsförbrukning på 20 000 kWh under perioden 1 januari 2015–1 januari 2022. Årlig elnätsavgift anges exklusive moms i 2022 års prisnivå. Hänsyn har tagits till antal uttagpunkter för samtliga serier, uppräknings har skett med januari-värden för KPI (1980=100).

Regleringen av elnätsavgifterna är under utveckling

Förutsättningarna för Ei:s reglering av elnätsföretagens intäkter är på väg att förändras som en följd av att EU-domstolen 2021 konstaterat att den tyska elnätsregleringen inte är utformad i enlighet med gällande EU-regelverk²⁵. Domen innebär bland annat att tillsynsmyndigheternas oberoende och exklusiva befogenheter gentemot lagstiftare och offentliga och privata organ inte får inskränkas. I Sverige meddelade kammarrätten 2022 en dom som till viss del utgår från domen mot Tyskland, och bland annat innebär att bestämmelser om beräkningen av kalkylräntan inte får tillämpas eftersom bestämmelserna inskränker Ei:s oberoende från regering och riksdag. Med anledning av domarna som beskrivs ovan initierades en statlig utredning för att se över den nationella

²⁵<https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=245545&pageIndex=0&doclang=SV&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=3170316>

implementeringen av elmarknadsdirektivet²⁶. Uppdraget ska redovisas senast den 31 oktober 2023.

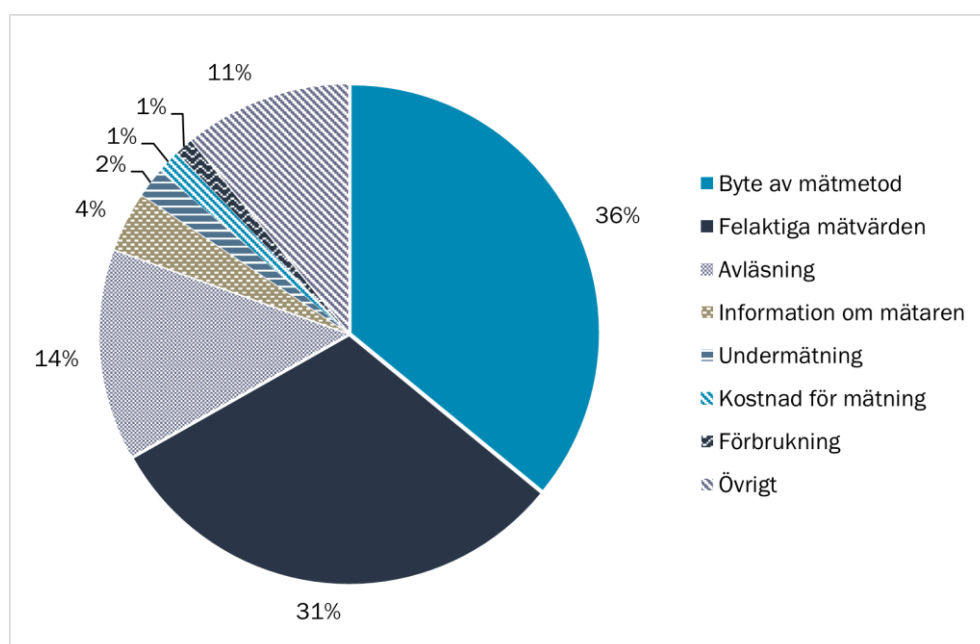
Enligt elmarknadsdirektivet ska kunderna ha en stark ställning på marknaden, vilket Tysklandsdomen visar. Vilken faktisk effekt Tysklandsdomen kommer få för de svenska elnätskunderna återstår att se i kommande eventuella regeländringar.

3.2 Mätning och förbrukning

Klagomålen om *Mätning och förbrukning* har ökat kraftigt de senaste åren. Figur 7 visar att de flesta av dessa (36 procent) rör *Byte av mätmetod* följt av *Felaktiga mätvärden* (31 procent).

Vad gäller mätmetod handlar klagomålen både om byte från månadsmätning till timmätning samt svårigheter att återgå från timmätning till månadsmätning. Klagomål har också gällt nätföretag som tar för lång tid på sig att åtgärda problem med mätning och insamling av mätvärden.

Figur 7 – Fördelning av antal konsumentklagomål om mätning och förbrukning 2020–2022



Ei fick under 2020–2022 sammanlagt 256 klagomål från konsumenter som handlade om mätning och förbrukning.

Byte av mätmetod

Många klagomål om *Byte av mätmetod* kommer från konsumenter som är missnöjda med att det tar för lång tid för deras elnätsföretag att byta mätmetod när de vill gå

²⁶ Direktivet innehåller gemensamma regler för produktion, överföring, distribution, energilagring och leverans av el, samt bestämmelser om konsumentskydd, i syfte att skapa verkligt integrerade, konkurrensutsatta, konsumentorienterade, flexibla, rättvisa och transparenta elmarknader i unionen.

över till ett timprisbaserat elavtal. Ett timprisavtal förutsätter en elmätare som kan läsa av elförbrukningen per timme. När elnätsföretaget har mottagit en anmälan om ändring av tidslängd på mätvärden ska bytet, enligt mätföreskrifterna²⁷, ske inom tre månader.

Det pågår ett byte av samtliga elmätare för att leva upp till nya regler. Reglerna innefattar sju funktionskrav som bland annat innebär att alla lågspänningskunder senast 1 januari 2025 ska ha mätare som kan mäta med 15 minuters upplösning. Mätarna ska också ha ett gränssnitt som möjliggör att mätdata strömmas ut i nära realtid, vilket är viktigt för elanvändare som vill påverka sina elkostnader genom att vara aktiva och flexibla. Andra funktionskrav innebär att mätaren ska kunna mäta inmatning och uttag så att mätaren inte behöver bytas om solceller installeras. Utrullningen av nya mätare sker successivt och ska dessutom göra det möjligt för elnätsföretagen att leva upp till kravet att senast 1 januari 2027 införa en tidsdifferentierad effektavgift i sina nätavgifter.

Till skillnad från tidigare nämnda klagomål inom *Byte av mätmetod* klagar ett antal konsumenter på att deras elmätare ska bytas ut och har motsatt sig mätarbytet. Enligt ellagen får inga undantag göras från reglerna om funktionskrav på elmätare, om det inte rör rikets säkerhet. Nätföretag är skyldiga att använda mätare som uppfyller de nya kraven, och nätanvändaren ska hålla mätanordningen lätt åtkomlig för nätföretag enligt nätavtalets avtalsvillkor.

Felaktiga mätvärden

En del konsumenter klagar på att deras mätvärden är felaktiga eller saknas. Vissa konsumenter har upplevt detta i samband med ett mätarbyte. Ei har även fått klagomål om felkopplade mätare, vilket lett till att konsumenter har fått betala för sin grannes el. Eftersom elnätsföretagen är skyldiga att mäta och registrera mängden överförd el, har konsumenter med dessa problem rekommenderats göra en anmälan till Ei ifall elnätsföretaget inte åtgärdar felet.

Avläsning

Klagomålen om *Avläsning* kommer bland annat från konsumenter som upplever att de mot sin vilja blivit inlåsta i ett timprisavtal hos sitt elhandelsföretag och inte kan byta tillbaka till månadsbaserat rörligt pris. Detta har uppstått i samband med utrullningen av nya elmätare där konsumenter fått sin elmätare utbytt och deras elnätsföretag börjat timmätta sina kunder, utan att kunderna har begärt det. Att elnätsföretagen har bytt mätmetod kan i vissa fall bero på förberedelser inför anpassning till kraven på effekttariffer som träder i kraft 2027²⁸. När

²⁷ Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd om mätning, beräkning och rapportering av överförd el (EIFS 2016:2).

²⁸ EIFS 2022:1

elnätsföretaget, i enlighet med mätföreskrifterna²⁹, skickat de uppmätta timmätvärdena till elhandelsföretaget har elhandelsföretaget börjat fakturera konsumenten utifrån elpriset per timme. I flera fall har konsumenter velat återgå till att prissättas utifrån månadsmedelpriset men elhandelsföretaget har sagt nej till detta. Konsumenter har då blivit hänvisade till avtalsvillkoren som anger att prissättningen utgår från vilka mätvärden de får rapporterade från elnätsföretaget. Konsumenter har därför kontaktat elnätsföretaget och velat bli månadsmätta, men elnätsföretaget har sagt nej till bytet av mätmetod.

Ei har i dessa fall rekommenderat konsumenter att byta elhandelsföretag till ett annat som är villigt att debitera månadsmedelpriset trots att mätpunkten timmäs. I regelverk finns ingen tydlig reglering kring om kunden har rätt att begära månadsmätning. Ei har prövat två ärenden i tillsyn³⁰ varav ett beslut ledde till att elnätsföretaget fick rätt, och i det andra fick kunden rätt. Ei ansåg dock att kunden skulle betala för eventuella merkostnader för bytet av mätmetod, eftersom kunden själv i dessa fall hade begärt timmätningen. Ei fann också att en begäran från kunden om att byta mätmetod, från kvarts- eller timmätning till månadsmätning, ska handläggas av elnätsföretaget snarast möjligt.

3.3 Egenproduktion

Det tredje vanligaste området för konsumentklagomål inom elnät är *Egenproduktion*³¹, vilket innebär att en konsument själv producerar sin el genom att till exempel installera solceller. Denna el kan användas av konsumenten själv, men även säljas till ett elhandelsföretag. Många klagomål inom denna kategori handlar om problem med långa anslutningstider, vilket delvis kan förklaras av det ökade intresset för solceller under energikrisen.

Sedan den 1 januari 2021 finns det skatteavdrag för så kallad grön teknik i form av en skattereduktion för arbets- och materialkostnad vid installationen. Elnätsägaren ska även betala konsumenter för den nätnytta som produktionen innebär, det vill säga minskade överföringskostnader för elnätsföretaget. Elnätsföretaget är skyldigt att ansluta en solcellsanläggning och kan inte neka en anslutning av en solcellsanläggning till ett befintligt säkringsabonnemang.

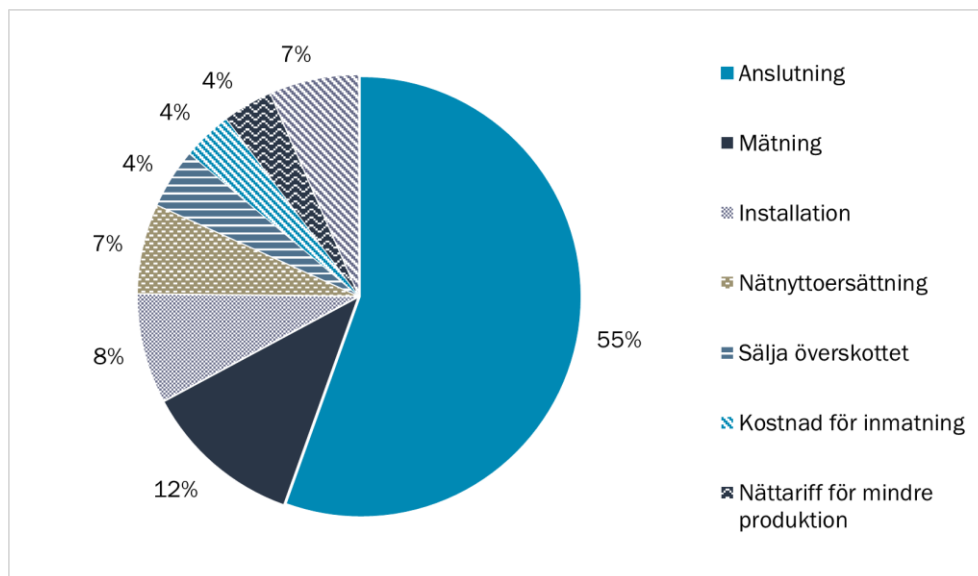
Figur 8 visar att de vanligaste klagomålen om *Egenproduktion* mellan 2020 och 2022 handlade om *Anslutning* (55 procent).

²⁹ EIFS 2016:2

³⁰ Ärendenummer 2022-102886 och 2022-103594.

³¹ Se Figur 4.

Figur 8 Fördelning av antal konsumentklagomål om egenproduktion 2020–2022



Ei fick under 2020–2022 sammanlagt 137 klagomål från konsumenter som handlade om egenproduktion.

Inom kategorin *Anslutning* finns många konsumenter som upplever problem med framför allt tidsåtgången för att få solceller godkända och driftsatta. Under 2022 anslöts 55 000 solcellsanläggningar till elnätet i Sverige, vilket var en ökning på nästan 50 procent jämfört med 2021³². Intresset för att installera solceller har ökat under de senaste åren³³, och har tilltagit än mer i samband med de ökade elpriserna under 2022.

Det kan tänkas att den ökade efterfrågan ledde till att många konsumenter fick vänta länge på att få sina solceller anslutna till elnätet. Det finns ingen exakt tidsangivelse för anslutning av solceller. Enligt ellagen ska tidsåtgången, liksom för anslutning av andra anläggningar, vara skälig. Vad som är skäligt varierar från fall till fall beroende på vilka åtgärder som krävs för den enskilda anslutningen.

Under 2021 utförde Ei en granskning av tidsåtgången för anslutning av nya anläggningar till elnätet³⁴. I samband med detta uppmanade Ei alla elnätsföretag att arbeta aktivt för att hålla tiderna för anslutning korta. Eftersom ledtiderna fortfarande är höga planerar Ei att genomföra en uppföljning och utförlig tillsyn av ledtiderna för anslutning av anläggningar till elnätet.

Inom klagomålen som rör *Mätning* klagar konsumenter exempelvis på att elmätarbyte i samband med installation av solceller tar tid.

³² <https://www.energimyndigheten.se/nyhetsarkiv/2023/antalet-solcellsanlaggningar-fortsatter-att-oka/>

³³ Läs mer på sida 54 i avsnittet om egenproduktion.

³⁴ Granskning av tidsåtgång för anslutning till elnätet, (Ei PM2021:05).

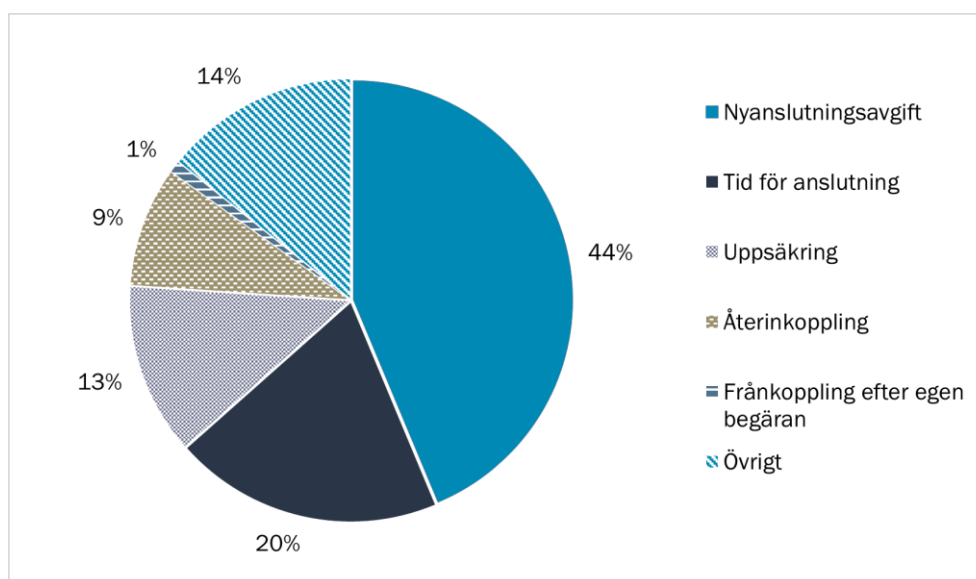
Gällande *Installation* rör klagomålen olika typer av meningsskiljaktigheter mellan konsument och elnätsföretag, exempelvis om jordtag behöver installeras eller ej och vilka kostnader som ska bäras av konsumenten.

Inom kategorin för *Nätnyttoersättning*³⁵ är det vanligt med klagomål på ersättningens nivå, där konsumenter ofta anser att den är för låg. I samband med höjda elnätsavgifter på grund av ökade nätförluster, till följd av höga elhandelspriser, anser flera konsumenter att de bör ha rätt till högre nätnyttoersättning. Nivån på nätnyttoersättningen beräknas baserat på exempelvis mängden el som produceras och energiförlusterna i elnätet. Är elnätsföretaget och elproducenten inte överens om nätnyttoersättningen kan ärendet prövas av Ei.

3.4 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. Figur 9 visar att de flesta klagomål om anslutning till elnätet under 2020–2022 handlade om *Nyanslutningsavgiften* (44 procent) följt av *Tid för anslutning* (20 procent).

Figur 9 – Fördelning av antal klagomål om nätanslutning 2020–2022



Ei fick under 2020–2022 sammanlagt 238 klagomål från konsumenter som handlade om nätanslutning.

I kategorin *Nyanslutningsavgift* kommer de flesta av klagomålen från konsumenter som anser att offerten eller priset de fått av elnätsföretaget är för högt. I dessa fall rekommenderar Ei ofta konsumenterna att be om en prövning av Ei. Under

³⁵ Nätnyttoersättning är den ersättning som elnätsföretaget enligt ellagen automatiskt ska betala ut till elproducent som matar in el till nytta för elnätet.

perioden 2020–2022 vände sig ungefär 280 konsumenter till Ei för att få villkor för anslutning prövad.

Ei har sedan 2010 en schablon för vad det som mest får kosta en konsument att ansluta fritidshuset eller den nybyggda villan till elnätet³⁶. Ei:s uppfattning är att de flesta elnätsföretag följer denna schablon som innebär att de flesta privatkunder betalar samma avgift för anslutningar som är upp till 200 meter. För längre anslutningar än 200 meter tillkommer en ytterligare avgift per meter.

Ei uppdaterar sedan 2019 schablonen varje år. Detta sker genom att kostnaderna indexerats för att på så sätt följa den generella kostnadsutvecklingen för de delar som ingår i en anslutning³⁷. Detta görs för att anslutningsavgiften bättre ska spegla den verkliga kostnaden som elnätsföretaget har för att ansluta en ny kund till elnätet.

Inom *Tid för anslutning* har många konsumenter fått vänta lång tid, ibland flera år, på att få sin fastighet ansluten till elnätet. Elnätsföretag är skyldiga att ansluta en anläggning till elnätet inom skälig tid och denna tid får inte överstiga två år om inte särskilda skäl finns.

Gällande *Uppsäkring* handlar klagomålen ofta om att konsumenten och elnätsföretaget har olika uppfattningar om vem som ska stå för olika delar av kostnaden för uppsäkringen.

Inom klagomålen om *Återinkoppling* handlar klagomålen bland annat om att konsumenter är upprörda över de begränsade möjligheterna att "pausa" ett elnätsavtal i en sommarstuga.

I kategorin *Övrigt* ryms till exempel klagomål på elnätsföretagens ansvar i samband med nyanslutning.

3.5 Många eller långa elavbrott

Under 2020–2022 tog Ei emot drygt 100 konsumentklagomål om leverans kvalitet. De två vanligaste skälen till att klaga var att man hade många avbrott eller dålig spänningskvalitet. Klagomålen om spänningskvalitet handlade bland annat om förstörd utrustning och felaktig spänning i vägguttagen.

Klagomålen om avbrott över 24 timmar var totalt 7 under tidsperioden 2020–2022, vilket kan jämföras med 13 under perioden 2017–2019. Vid avbrott om minst 12 timmar har konsumenter rätt att få information från sitt elnätsföretag om rätten till

³⁶ 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.

³⁷ Metod för fastställande av skäliga anslutningsavgifter för uttag 16–25 A (Ei PM2013:03).

ersättning och skadestånd³⁸. Övriga klagomål handlade exempelvis om antal avbrott och information från elnätsföretaget.

Ei:s tillsyn av leverans kvaliteten i elnäten

Ei övervakar elnätsföretagens leverans kvalitet genom både planlagd och indikationsstyrd tillsyn. Den planlagda tillsynen baseras på elnätsföretagens inrapportering av sina avbrott till Ei där elnätsföretag med kunder som haft många eller långa avbrott granskas särskilt. Den indikationsstyrda tillsynen utgår från enskilda klagomål och anmälningar. Alla klagomål och anmälningar leder dock inte till att Ei inleder tillsyn³⁹.

Den senaste statistiken som Ei publicerat bygger på data från 2021. Den vanligaste orsaken till avbrott under 2021 var då fallna träd. De vanligaste åtgärderna från elnätsföretagen för att höja leverans kvaliteten har varit att genomföra nätplanering, isolering och reparationer i näten⁴⁰.

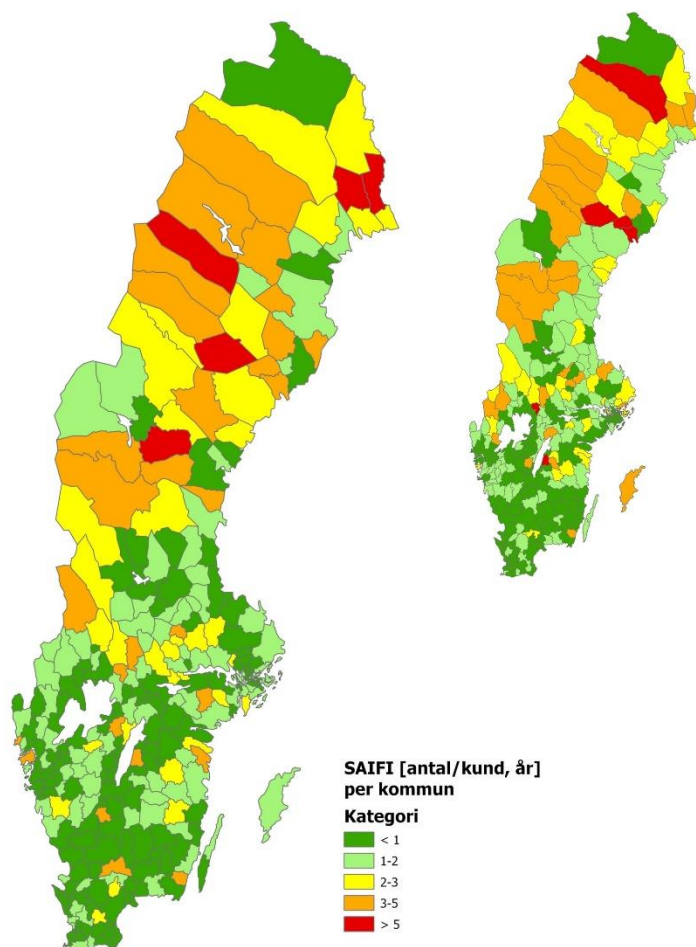
Figur 10 visar samtidigt att det finns variationer mellan olika nätområden i Sverige där problemen generellt sett är större i norra Sverige än i de södra delarna av landet.

³⁸ Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd om information avseende avbrottsersättning respektive skadestånd till elanvändare (EIFS 2013:4).

³⁹ <https://ei.se/bransch/leveranssakerhet-i-sveriges-elnet/eloverforingens-kvalitet#h-Eistillsynavleveranskvalitetenielnaten>

⁴⁰ Tillsyn av leveranssäkerheten i elnäten (Ei PM2022:08).

Figur 10 – Genomsnittligt antal långa oaviserade avbrott per kund (SAIFI) under 2021 uppdelat per kommun (vänstra kartan). Den högra kartan visar 2020.



Under 2021 drabbades 3 500 lokalnätskunder av minst ett avbrott över 24 timmar, vilket var färre än året innan. Samtidigt ökade antalet kunder som under samma år hade fler än 11 oaviserade avbrott något. Ingen storm eller väderhändelse inträffade under något av dessa år, vilket är ett skäl till att siffrorna inte skiljer sig åt särskilt mycket mellan åren. Det kan jämföras med 2019 då delar av Sverige drabbades av stormen Alfrida och antalet avbrottsdrabbade kunder var betydligt högre.

Tabell 5 visar antal och andel kunder med många respektive långa elavbrott under 2021 och 2020⁴¹.

⁴¹ Leveranssäkerhet i Sveriges elnät 2021 (Ei R2022:11)

Tabell 5 – Antal och andel kunder med olika typer av elavbrott 2021 (2020 inom parentes)

	Antal kunder	Andel kunder
Kunder med > 11 oaviserade elavbrott	16 616 (15 258)	0,3 % (0,27 %)
Kunder med elavbrott > 24 timmar	3 543 (5 927)	0,06 % (0,11 %)

Avbrottsersättning ska betalas ut automatiskt

Om ett oplanerat elavbrott inträffar och varar minst 12 timmar i en följd har en konsument rätt till avbrottsersättning. Ersättningen ska motsvara 12,5 procent av den beräknade årliga nätkostnaden, men minst 1 100 kronor⁴². Storleken på ersättningen ökar sedan i trappsteg med 25 procentenheter, eller minst 1 000 kronor, per varje påbörjad 24-timmarsperiod.

3.6 Vilka elnätsföretag klagades det mest på?

Det finns omkring 170 olika elnätsföretag i Sverige. Under 2022 tog Ei emot klagomål om 44 av dessa. Tabell 6 visar de elnätsföretag som fått 10 eller fler klagomål under perioden. Det är endast de största elnätsföretagen som generat fler än 10 klagomål till Ei under 2022. Av dessa tre är det Ellevio som har flest klagomål per 100 000 kunder. Samtidigt ska betonas att för en stor del av klagomålen saknas det information om vilket företag konsumenten är missnöjd med.

Tabell 6 – Elnätsföretag med fler än 10 konsumentklagomål 2022 (sorterat på antal klagomål per 100 000 kunder)

Elnätsföretag	Antal lågspänning-abonnemang 2021	Antal klagomål	Antal klagomål per 100 000 kunder	Ei har bedrivit tillsyn 2021 ⁴³
Ellevio	966 807	112	12	Ja
E.ON	1 038 613	113	11	Ja
Vattenfall	900 352	81	9	Ja

Ellevio, E.ON och Vattenfall har tillsammans strax under 50 procent av alla elnätskunder i Sverige. Av Figur 11 framgår att de tre företagens andel av klagomålen om elnätsföretag under 2020 och 2021 var mycket lägre än den totala marknadsandelen. Det omvända gällde under 2022 då andelen av klagomålen var något högre än marknadsandelen.

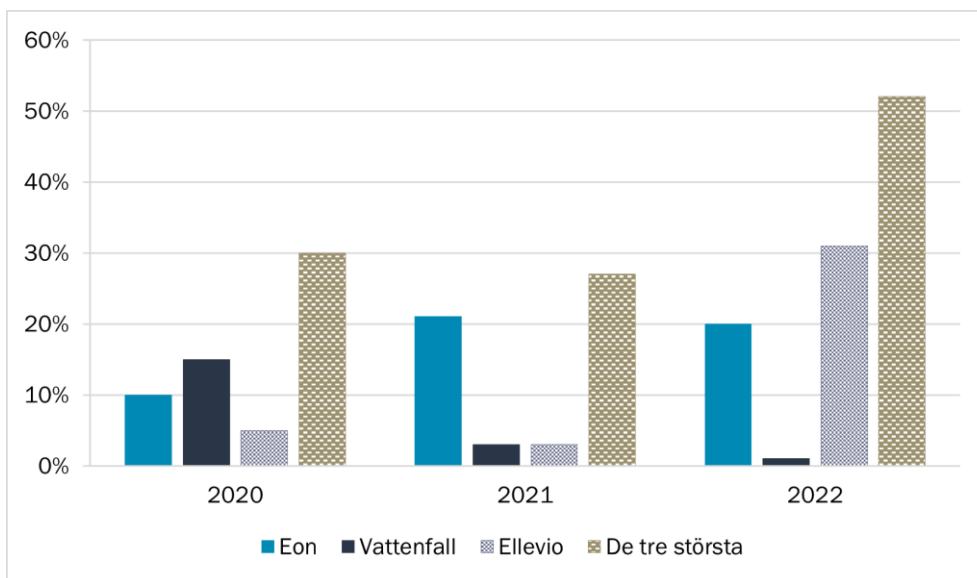
Ökningen under 2022 förklaras till stor del av Ellevios ökade andel från 3 till 31 procent av klagomålen om elnätstariffer. Trots att Ellevio sänkte sina avgifter (se Tabell 4) har klagomålen ökat. Som nämnts ovan innebär dock inte en aggregerad sänkning att alla konsumenter får en sänkt avgift. Den stora delen av ökningen av

⁴² Enligt år 2023.

⁴³ Tillsyn på elnätsområdet (Ei PM2022:01)

klagomål kan förklaras av två förändringar som genomförts. Under 2022 annonserade Ellevio att de från och med 2023 skulle genomföra en förändring av sina abonnemang och definitionen av kundgrupper. Under hösten 2022 införde de även en effektkomponent för vissa av sina kunder genom en pilottariff.

Figur 11 - De tre största elnätsföretagens andel av klagomålen om elnätstarifferna 2020-2022 (%)

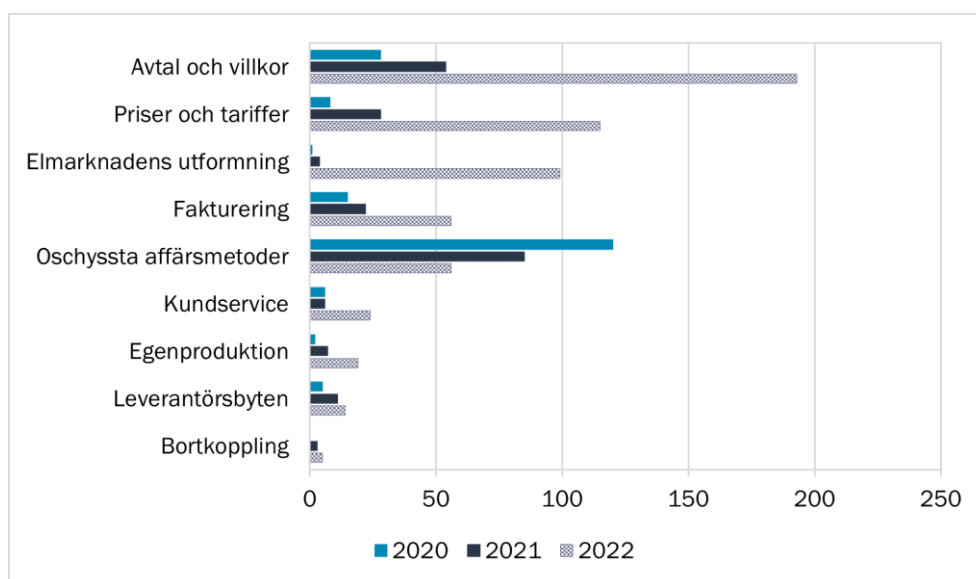


4 Elhandel

De flesta⁴⁴ konsumenter kan fritt välja vilket elhandelsföretag de vill köpa sin el från. Det finns runt 130 elhandelsföretag⁴⁵ att välja mellan och Ei:s jämförelsesajt Elpriskollen visar vilka företag som just nu har lägst priser i vart och ett av Sveriges fyra elområden⁴⁶.

De stigande elpriserna under 2021 och 2022 märktes tydligt i klagomålsstatistiken där antal klagomål om *Priser och tariffer* ökade kraftigt. Främst klagades det på prisnivåerna, men även över att Ei inte varnat för de höga priserna. Allra mest ökade dock klagomålen om *Avtal och villkor*, vilket framgår av Figur 12. Dessa klagomål handlade ofta om att avtalsvillkor ändrats under avtalets bindningstid och att konsumenten inte informerats om detta. Ei fick även många klagomål inom kategorin *Elmarknadens utformning*. Här handlade klagomålen om utformningen av elprisstödet, upplevda orättvisor med elområdesindelningen samt hur elmarknaden fungerar.

Figur 12 – Antal klagomål om elhandel 2020–2022



I avsnitten nedan följer en beskrivning av de vanligaste klagomålen om elhandel under 2020–2022.

⁴⁴ 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.

⁴⁵ Totalt antal aktiva elhandelsföretag under 2022.

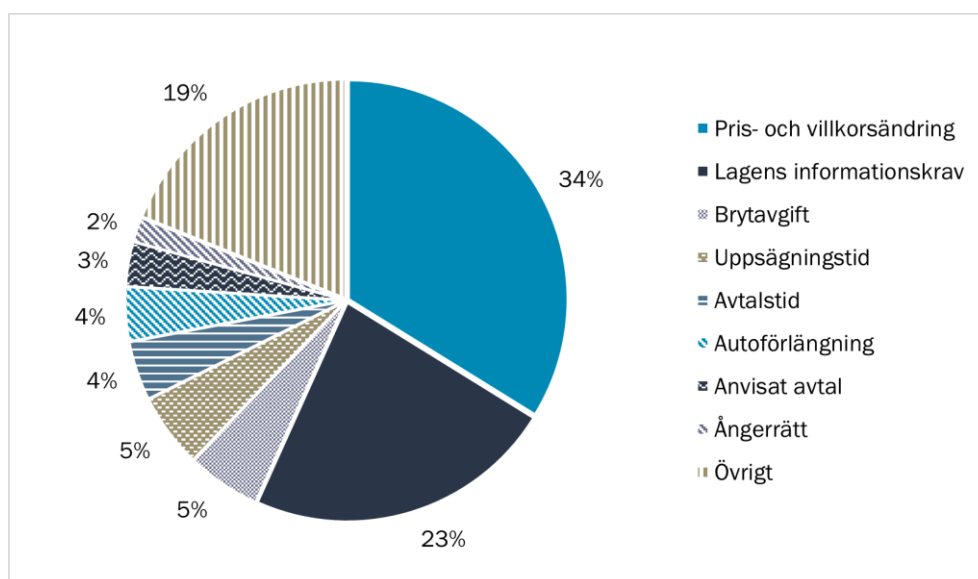
⁴⁶ Sverige är sedan 2011 uppdelat i fyra elområden från norr till söder. Elpriset kan variera i de olika elområdena, vilket beror på att marknaden efterfrågar mer el än det går att överföra.

4.1 Avtal och villkor

Klagomålen om *Avtal och villkor* handlade ofta om att konsumenter på olika sätt känt sig lurade av sitt elhandelsföretag. Det kan exempelvis handla om att avtalsvillkor av olika skäl ändrats under avtalets bindningstid och att konsumenten inte har fått tillräckligt med information om detta i tid.

Under 2020–2022 fick Ei 275 klagomål från konsumenter om *Avtal och villkor*. I Figur 13 visas vad dessa klagomål handlade om. Flest klagomål inom kategorin *Avtal och villkor* handlade om *Pris- och villkorsändring* (34 procent) följt av *Lagens informationskrav* (23 procent).

Figur 13 – Fördelning av antal klagomål om avtal och villkor 2020–2022



Ei fick under 2020–2022 sammanlagt 275 klagomål från konsumenter som handlade om avtal och villkor.

Pris- och villkorsändring

Bland klagomål om *Pris- och villkorsändring* förekommer att konsumenter upplever att de blivit lurade på pengar i samband med att avtalsvillkoren ändrats. Många klagomål gällde ett specifikt elhandelsföretag som avbrutit pågående rörliga avtal med pristak. Pristaket i avtalet fungerade som en sorts försäkring mot prisstegringar och skulle garantera att priset i snitt under ett år inte skulle överstiga en viss nivå. Flera konsumenters avtal blev avbrutna precis innan ett år hade gått, vilket innebar att ersättningen från prisstegringar skulle utebli. I dessa fall har Ei hänvisat konsumenterna till Energimarknadsbyrån eftersom det är en avtalsrättslig fråga.

Konsumentverket fick in ett flertal anmälningar om detta och granskade det aktuella ärendet⁴⁷. Konsumentverkets bedömning var att marknadsföringen var

⁴⁷ KOV 2022/798

vilsledande och det specifika elhandelsföretaget vidtog åtgärder och slutade sälja elhandelsavtal med pristak.

Lagens informationskrav

Det vanligaste klagomålet inom kategorin *Lagens informationskrav* handlar om att konsumenter inte har fått information om att deras fastprisavtal löpt ut och förlängts med ett nytt avtal som är mycket dyrare än det tidigare avtalet. Ett antal konsumenter har fått information om att deras nuvarande avtal snart kommer att löpa ut, men upplever i stället att de inte fick tydlig information om att det nya avtalet skulle bli mycket dyrare.

Enligt ellagen ska elhandelsföretaget informera konsumenten tidigast 90 dagar och senast 60 dagar innan ett avtal löper ut om när avtalet löper ut och vad som sker i samband med det. Exempelvis kan konsumenten hamna på ett nytt fastprisavtal med samma bindningstid, ett rörligt avtal eller ett anvisat avtal. Konsumenten har då möjlighet att säga upp avtalet och själv välja ett nytt, eller acceptera det avtal som elhandelsföretaget erbjuder. Detta ska dock ske inom den avtalade uppsägningstiden. Konsumenter som inte har fått den lagstadgade påminnelsen i tid kan behöva bestrida beslutet om det nya elhandelsavtalet och vända sig till Energimarknadsbyrån som hjälper till med vägledning vid civilrättsliga frågor.

Under 2022 mottog Ei 5 anmälningar från konsumenter inom kategorin *Lagens informationskrav*. Under samma år genomförde Ei tillsyn över vilken information som elhandelsföretag skickar ut till konsumenter inför det att tidsbundna avtal löper ut⁴⁸. Det visade sig att den information som skickades ut var bristfällig, och samtliga elhandelsföretag som ingick i granskningen fick ett föreläggande om att ändra i sina informationsbrev.

Övrigt

Klagomålen inom kategorin *Övrigt* kommer från konsumenter vars elhandelsföretag kan bryta deras nuvarande bundna avtal enligt force majeure, vilket innebär att elhandelsföretaget inte är skyldigt att fullgöra avtalet om fullgörandet försvåras till följd av hinder som företaget inte kan styra. Klagomålen föranleddes av en nyhet⁴⁹ om att elhandelsföretag hade för avsikt att säga upp fastprisavtal med hänvisning till force majeure i form av de ökade elpriserna till följd av kriget i Ukraina. Konsumentverket gick samma dag ut med ett pressmeddelande⁵⁰ om att de gjorde bedömningen att det inte kunde betraktas som

⁴⁸ <https://www.ei.se/om-oss/nyheter/2023/2023-01-20-elhandelsforetag-skyldiga-att-ge-sarskild-information-nar-elavtal-loper-ut>

⁴⁹ <https://sverigesradio.se/artikel/elbolag-vill-saga-upp-bundna-avtal-hanvisar-till-force-majeure>

⁵⁰ <https://www.konsumentverket.se/aktuellt/nyheter-och-pressmeddelanden/nyheter/2022/ingangna-elavtal-ska-hallas/>

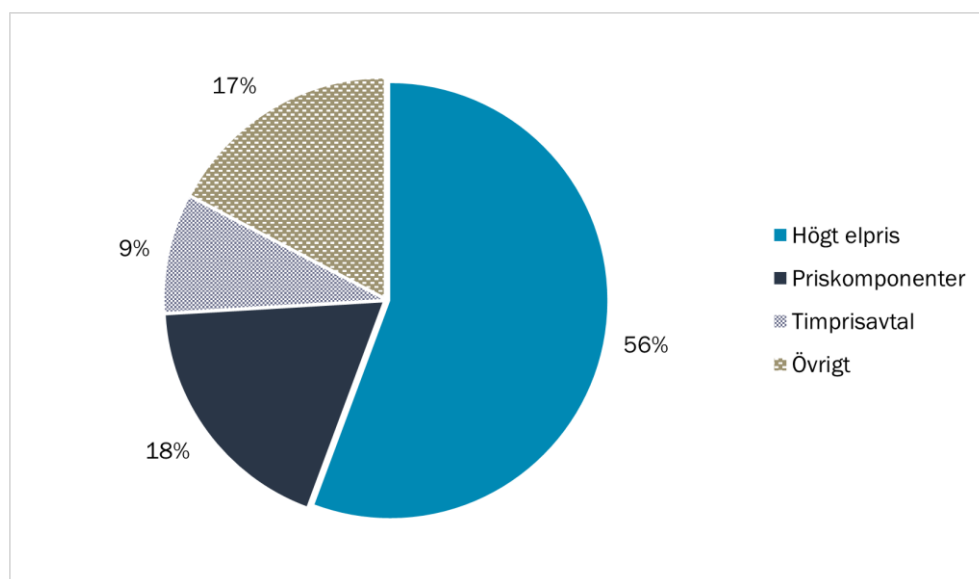
force majeure eftersom det fortfarande var möjligt att leverera el. Ei känner inte till att något elhandelsföretag brutit ett avtal med hänvisning till force majeure.

4.2 Priser och tariffer

I och med energikrisen och de höga och svängiga priserna på el ökade även klagomålen på priserna kraftigt under 2021 och 2022. Framst klagades det på prisnivåerna, men vissa konsumenter var även upprörda över att Ei inte varnat för de höga priserna. Ei mottog även klagomål på höga påslag från elhandelsföretagens sida och på bristande information vid timprisavtal.

Enligt Figur 12 i tidigare avsnitt är *Priser och tariffer* den näst största kategorin med flest klagomål år 2022. Antalet klagomål inom denna kategori har ökat kraftigt 2022 jämfört med 2020. Figur 14 visar att klagomålen främst handlade om *Högt elpris* (56 procent), följt av klagomål om *Priskomponenter* (18 procent).

Figur 14 – Fördelning av antal klagomål om priser och tariffer gällande elhandel 2020–2022



Ei fick under 2020–2022 sammanlagt 185 klagomål från konsumenter som handlade om priser och tariffer.

Högt elpris

Ei har tidigare fått relativt få klagomål om höga elhandelspriser. Klagomålen om *Högt elpris* i Figur 14 handlar till stor del om de höga prisnivåerna under 2021 och 2022. Vissa konsumenter har haft en förväntan om att Ei borde ha varnat för de höga elpriserna och andra klagar på de höga prisvariationerna under ett dygn. Många klagomål gällde även problem med hur konsumenterna ska klara av sin ekonomi.

En generell uppfattning bland klagomålen är att Ei bör göra något åt de höga elpriserna. Ei har en viktig roll i att övervaka marknaden för att säkerställa att

aktörerna följer de regler som finns. Höga elpriser är dock inte ett tecken på att elmarknaden inte fungerar. På en marknad där det råder brist på en vara så ska priset på den vara stiga. På så vis signalerar marknaden att det finns utrymme för aktörer att investera i exempelvis ny produktion och elnät. Det ger även incitament för kunderna att minska sin förbrukning.

Elpriserna steg kraftigt under 2021 och 2022

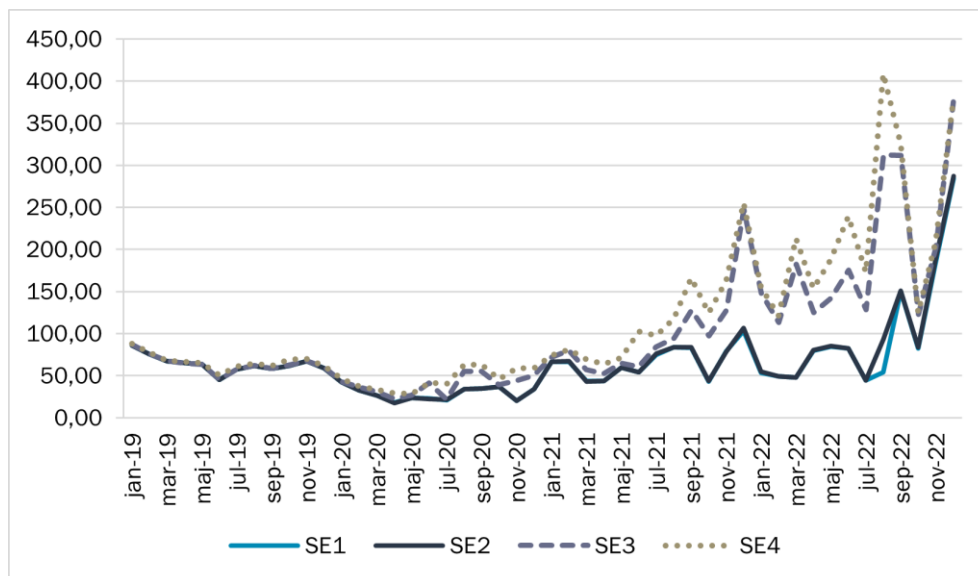
Sverige är sedan november 2011 indelat i fyra elområden (se Figur 15). I norra Sverige produceras det mer el än det förbrukas. I södra Sverige är det tvärtom. Under delar av året finns det inte tillräcklig kapacitet i elledningarna för att transportera elen från norr till söder. Detta orsakar prisskillnader mellan de olika elområdena.

Figur 15 - Elområden



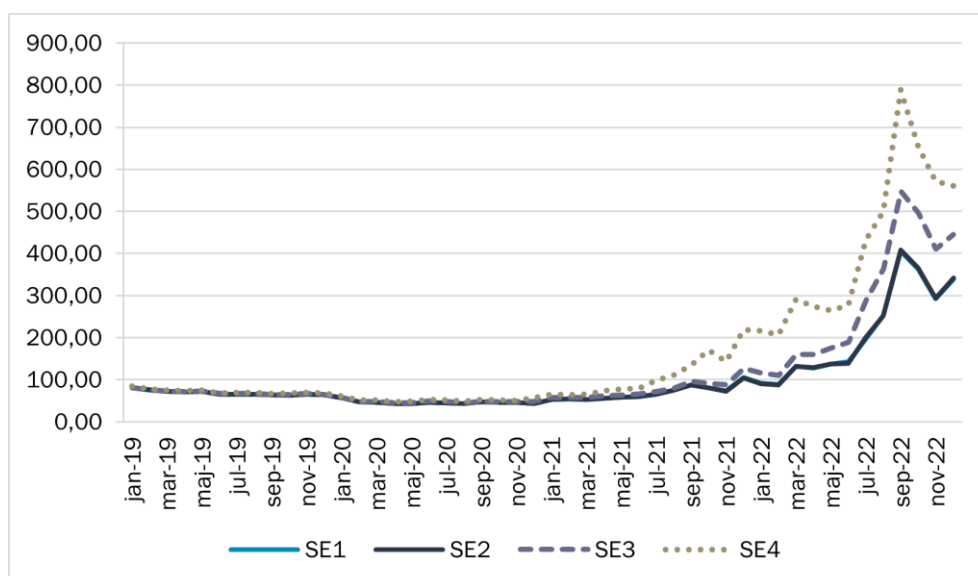
Under slutet av 2021 och 2022 var elpriserna ovanligt svängiga och höga i hela landet, och som mest i elområde 3 (SE3) och elområde 4 (SE4). Priserna på alla sorters elavtal ökade kraftigt. Figur 16 visar prisutvecklingen för månadsrörliga elavtal i samtliga elområden.

Figur 16 – Pris för avtalsformen Rörligt pris löpande för en villakund med förbrukning 20 000 kWh/år (öre/kWh)



Även de fasta priserna ökade kraftigt under 2021 och 2022. Figur 17 visar priserna för nytecknande av fastprisavtal med bindningstid på ett år under perioden 2019–2022. En kraftig ökning syns med start under andra halvan av 2021 och priserna fortsätter att öka långt in på 2022. Att fastprisavtalen blev dyrare att teckna bidrog sannolikt till att många kunder valde övergick till avtal med rörligt pris när deras tidigare fastprisavtal löpte ut.

Figur 17 – Pris (öre/kWh) för avtalsform Fastpris 1 år för en villakund med förbrukning 20 000 kWh/år



De främsta orsakerna till prisökningarna, både för fasta och rörliga avtal, är begränsningar i överföringen av el från norr till söder, förändringar i vindkraftsproduktion där priserna stiger under perioder med mindre vind och att

Sveriges elmarknad är sammankopplad med övriga Europa⁵¹. Även om Sverige inte har så många naturgaskunder, ledde ökade naturgaspriser och minskat naturgasutbud till en ökad efterfrågan på el i delar av Europa där naturgas används mer. När priserna på el ökar i Europa, ökar även de svenska priserna eftersom marknaderna är sammankopplade.

Priskomponenter

Inom kategorin *Priskomponenter* är det vanligt med klagomål på att fakturan inte stämmer överens med priset i elhandelsavtalet. Enligt prisinformationslagen ska prisinformationen vara korrekt och tydlig. Konsumentverket, som har tillsyn över prisinformationslagen, har under det senaste året granskat elhandelsföretagens prisinformation gällande rörliga avtal⁵². Prisuppgifter på fakturan har exempelvis inte stämt överens med pris på webbplatsen. Även terminologin har varit för komplicerad för konsumenten att förstå. Konsumentverket bedömer att elhandelsföretagens brister i prisinformationen är otillbörlig marknadsföring och förutsätter att bolagen genomför de förändringar som krävs.

Många klagomål gällde också höjda avgifter under pågående fastprisavtal. Enligt ellagen ska konsumenten få information om avtalets samtliga priskomponenter och priset för dessa innan avtalet ingås. Om priset för enskilda komponenter varierar över tid ska konsumenten informeras om det och då också få information om hur priset fastställs.

Timprisavtal

Flera konsumenter med timprisavtal har klagat på att de inte har tillgång till förbrukningsdata eller att informationen om priser och förbrukning är bristfällig. Ei har därför under 2022 granskat hur fem elhandelsföretag tillhandahåller information till elanvändare om pris och förbrukning per timme. Granskningen visade att det fanns brister och efter tillsynsinsatsen har bland annat ett av de granskade företagen meddelat att de ska börja skicka ett månadsmejl till kunderna med återkoppling efter avslutad månad. Ei anser att det på elhandelsföretagens webbplatser ska finnas lättförståelig och kundvänlig information om spotpriset timme för timme, förbrukningen timme för timme, hur snittpriset har beräknats samt en redovisning av kostnaden för varje enskild timme⁵³.

Sedan maj 2020 är det möjligt att jämföra timprisavtal på Elpriskollen. På sajten finns information om hur ett timprisavtal fungerar och exempel på hur mycket man kan spara med ett sådant avtal.

⁵¹ <https://ei.se/om-oss/nyheter/2022/2022-06-30-ei-forklarar-orsaker-bakom-svangiga-och-hoga-elpriser>

⁵² <https://www.konsumentverket.se/aktuellt/nyheter-och-pessmeddelanden/nyheter/2023/bottenbetyg-till-elbolagens-prisinformation/>

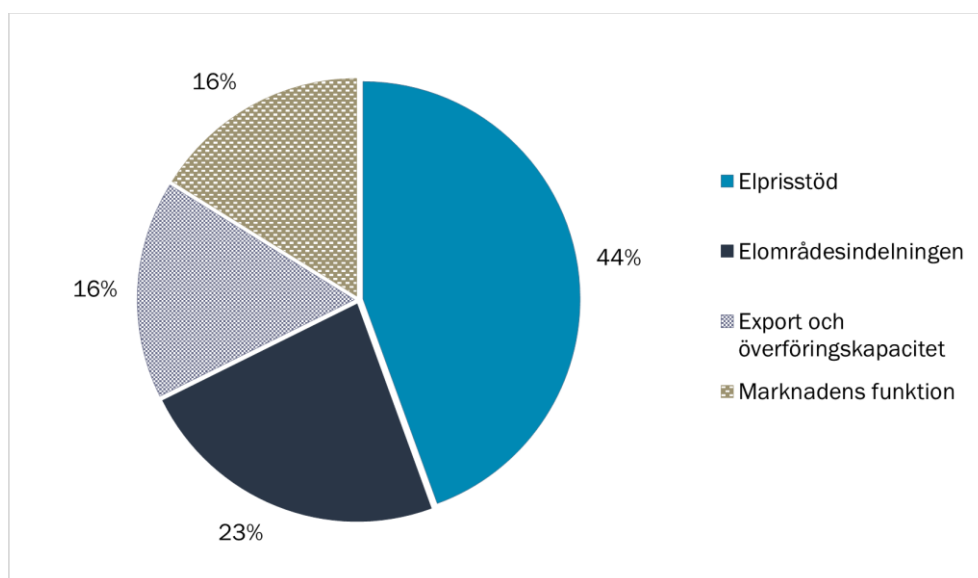
⁵³ Granskning av information om priser och förbrukning för timprisavtal (Ei PM2023:02)

4.3 Elmarknadens utformning

Klagomålen om *Elmarknadens utformning* har ökat mest av alla klagomålskategorier mellan 2021 och 2022. Från att 2021 bara innehålla en handfull klagomål ökade antalet klagomål 2022 till över 150, vilket sannolikt kan vara en direkt effekt av energikrisen och det ökade intresset för elmarknaden och dess funktion. Klagomålen rör främst utformningen av elprisstödet, men även upplevda orättvisor med elområdesindelningen och andra aspekter av marknadens funktion.

Under 2022 såg Ei ett behov av att skapa underkategorier i *Elmarknadens utformning* och ett tillägg gjordes med tre nya underkategorier som komplement till *Marknadens funktion*. Fördelningen mellan underkategorierna inom *Elmarknadens utformning* visas i Figur 18. Figuren visar att klagomålen främst handlade om *Elprisstöd* (44 procent) och *Elområdesindelningen* (23 procent). Eftersom de flesta kategorierna är nya visas endast fördelningen för 2022.

Figur 18 – Fördelning av antal klagomål om elmarknadens utformning 2022



Ei fick under 2022 sammanlagt 99 klagomål från konsumenter som handlade om elmarknadens utformning.

Elprisstöd

Vanliga klagomål om elprisstöd rör exempelvis utformningen av kompensationen, där vissa konsumenter uttryckt att de anser att elpriskompensationen gynnar de som slösar med el eftersom de med hög elförbrukning fått mer elprisstöd. Andra upplever att de inte fått det stöd de anser sig ha rätt till på grund av att de flyttat eller liknande under perioden som kompensationen beräknats utifrån.

De höga energipriserna har lett till beslut om olika typer av kompensationer i Sverige och flera omgångar av elpriskompensationer har betalats ut. Kompensationer är komplexa och flera faktorer behöver vägas in i utformningen

av dem. Exempelvis finns ett värde i att kompensationerna går snabbt att implementera, men samtidigt är det viktigt att störa marknadens prissignaler i så liten utsträckning som möjligt.

Den första elpriskompensationen i Sverige genomfördes med en förordning som trädde i kraft den 15 mars 2022. Förordningen innebar att privatkunder kompenserades för delar av sina elkostnader under december 2021 till och med februari 2022. Kompensationens storlek baserades på hur stor elkonsumtionen varit under de berörda månaderna. Stödet förlängdes till att gälla även mars 2022 för konsumenter i elområdena SE3 och SE4. I denna första omgång av elpriskompensationer var det elnätsföretagen som i praktiken administrerade utbetalningarna. Vissa elnätsföretag valde att överföra pengar till sina kunder, medan andra gjorde ett avdrag på efterföljande fakturor.

Under hösten 2022 annonserades ännu ett elprisstöd för konsumenter i SE3 och SE4, för perioden oktober 2021 till september 2022. Detta elprisstöd föreslogs finansieras av de ökade flaskhalsintäkterna⁵⁴ som Svenska kraftnät fått in med anledning av de ökade elpriserna. Utbetalningarna startade i februari 2023 och administrerades av Försäkringskassan. En ny omgång av elstödet utbetalades senare under våren. Denna omgång omfattade även SE1 och SE2.

Elområdesindelningen

Flera konsumenter klagar på elområdesindelningen i Sverige och främst är det kunder i södra Sverige som framför klagomålen. De anser att uppdelningen är orättvis eftersom prisskillnaderna är stora mellan norra och södra Sverige.

Som tidigare nämnts delades Sverige in i fyra elområden 2011 och gränserna mellan elområdena är dragna baserat på var det finns flaskhalsar i transmissionsnätet. De högre priserna som uppstår i elområden med underskott (SE3 och SE4) är tänkta att signalera information om var investeringar i ny kapacitet gör mest nytta.

Export och överföringskapacitet

En del konsumenter klagar på att Sveriges elhandelsmarknad är sammankopplad med övriga Europas och anser att detta endast innebär ökade priser för kunder i Sverige. Vissa har även svårt att förstå varför Sverige exporterar el medan våra inhemska priser är höga.

Sverige är en del av en gemensam europeisk elmarknad och elnäten är sammankopplade så att el kan flöda över landsgränserna. Detta är till för att det land som tillfälligt har brist på el kan köpa el av det land som för tillfället har ett

⁵⁴ Flaskhalsintäkter kallas även kapacitetsavgifter och intäkter från överbelastning.

överskott. Enligt Svenska kraftnät exporterar Sverige el större delen av åren⁵⁵. Under 2022 importerade Sverige 6,2 TWh el och exporterade 39,4 TWh el enligt Energimyndigheten⁵⁶.

Marknadens funktion

Klagomålen om *Marknadens funktion* kommer bland annat från konsumenter som klagar på att Sverige importerar el till ett dyrt pris som därmed påverkar elpriset i Sverige. På dagenföremarknaden för el tillämpas marginalprissättning, vilket innebär att priset bestäms utifrån hur mycket det kostar att producera den sista kilowattimmen som behövs för att möta efterfrågan. Det innebär att en elproducent som har låga produktionskostnader får en vinst om en produktionsanläggning med höga produktionskostnader behövs för att möta efterfrågan under en given timme.

4.4 Oschyssta affärsmetoder

Den enda kategorin inom elhandel där antalet klagomål minskat under de senaste åren är *Oschyssta affärsmetoder*. Begreppet *Oschyssta affärsmetoder* används för att beskriva agerandet hos de elhandelsföretag som till exempel använder sig av negativ avtalsbindning⁵⁷, ogiltiga fullmakter eller vilseledande försäljningsargument. Ei ser även användandet av oskäligen avtalsvillkor, med exempelvis långa uppsägningstider och höga brytavgifter, som exempel på oschyssta affärsmetoder.

Klagomålen inom denna kategori har under perioden 2020–2022 ofta handlat om telefonförsäljning men också om fall där konsumenter inte anser sig ha ingått ett elhandelsavtal, men där elhandelsföretaget hävdar att så är fallet.

Minskningen av antalet klagomål om *Oschyssta affärsmetoder* beror till stor del av en minskning av klagomål mot tre enskilda företag: Elia Energiförsäljning AB, Förvaltningsel i Skandinavien AB och Stockholms Elbolag. De två förstnämnda har lämnat marknaden och det tredje har uppgett att de slutat med telefonförsäljning, vilket var källan till en stor del av klagomålen 2020 och 2021.

Vidare kan minskningen av antalet klagomål också bero på tillsynsinsatser från Ei och Konsumentverket. Energimarknadsbyråns lista över elhandelsföretag som fått många klagomål⁵⁸ kan också ha bidragit till att olämpligt och otillåtet beteende minskat. Det kan även vara värt att nämna att Ei tidigare har sett att

⁵⁵ <https://www.svk.se/om-kraftsystemet/om-elmarknaden/export-och-import-av-el/>

⁵⁶ <https://www.energimyndigheten.se/nyhetsarkiv/2023/minskad-elanvandning-under-2022-i-sverige/>

⁵⁷ Skickar erbjudanden om elavtal som mottagarna blir bundna av om de inte tackar nej.

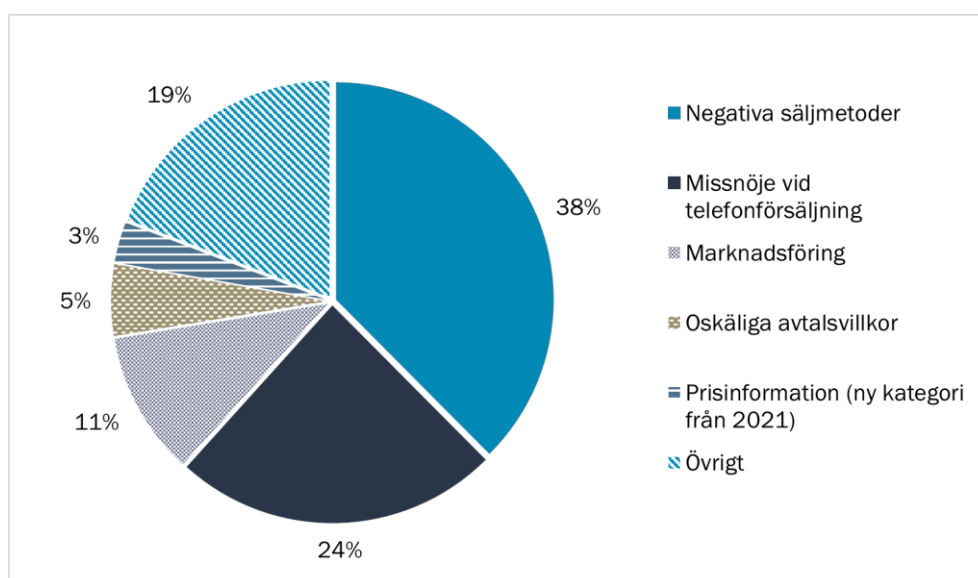
⁵⁸ <https://www.energimarknadsbyran.se/el/dina-avtal-och-kostnader/valja-elavtal/klagomalsinformation/>

elhandelsföretag som använder oschyssta affärsmetoder har lämnat marknaden då oegentligheter börjar uppdagas, för att sedan ersättas av nya företag.

Om ett ärende inom Oschyssta affärsmetoder hamnar utanför ellagens bestämmelser kan Ei sakna befogenheter att agera. I dessa fall har Ei i stället förklarat regelverket för konsumenten och sedan hänvisat konsumenten vidare till Energimarknadsbyrån, Konsumentverket eller Allmänna reklamationsnämnden.

Under 2020–2022 fick Ei 261 klagomål från konsumenter om *Oschyssta affärsmetoder*. Jämfört med 2020 har klagomålen under 2022 inom denna kategori minskat med 53 procent. Figur 19 visar att flest klagomål inom kategorin *Oschyssta affärsmetoder* under perioden 2020–2022 handlade om *Negativa säljmetoder* (38 procent), *Missnöje vid telefonförsäljning* (24 procent) samt *Marknadsföring* (11 procent).

Figur 19 – Fördelning av antal klagomål om oschyssta affärsmetoder 2020–2022



Ei fick under 2020–2022 sammanlagt 261 klagomål från konsumenter som handlade om oschyssta affärsmetoder.

Negativa säljmetoder

Negativa säljmetoder innefattar klagomål om negativ avtalsbindning. Det handlar om när konsumenter hävdar att elhandelsföretaget skickat avtalsbekräftelse eller faktura utan att konsumenten sagt ja till att teckna avtal. Ei rekommenderar konsumenter som ofrivilligt tecknat ett elhandelsavtal att ångra avtalet inom två veckor enligt lagen om distansavtal⁵⁹. Bland klagomålen om *Negativa säljmetoder* förekommer även fall där konsumenten dessutom har blivit lovad ett lägre pris än de senare har fakturerats.

⁵⁹ Konsumentverket är ansvarig för tillsyn.

Missnöje vid telefonförsäljning

Missnöje vid telefonförsäljning handlar ofta om påstridiga försäljare som forcerat fram ett avtalstecknande under samtalet. Det kan till exempel handla om att telefonförsäljaren genomfört ett byte av elhandelsföretag mot konsumentens vilja, att det nya elavtalet har orimligt lång uppsägningstid eller att konsumenten har varit tvungen att betala en depositionsavgift. Ett vanligt återkommande klagomål är exempelvis att konsumenten via en länk i ett sms har tackat ja till att få information om ett elhandelsavtal. Länken visar sig dock vara en skriftlig accept av avtalet. I de fall där konsumenten har gått med på avtalet handlar klagomålen om att pris och villkor inte har stämt överens med vad som utlovats i säljsamtalet.

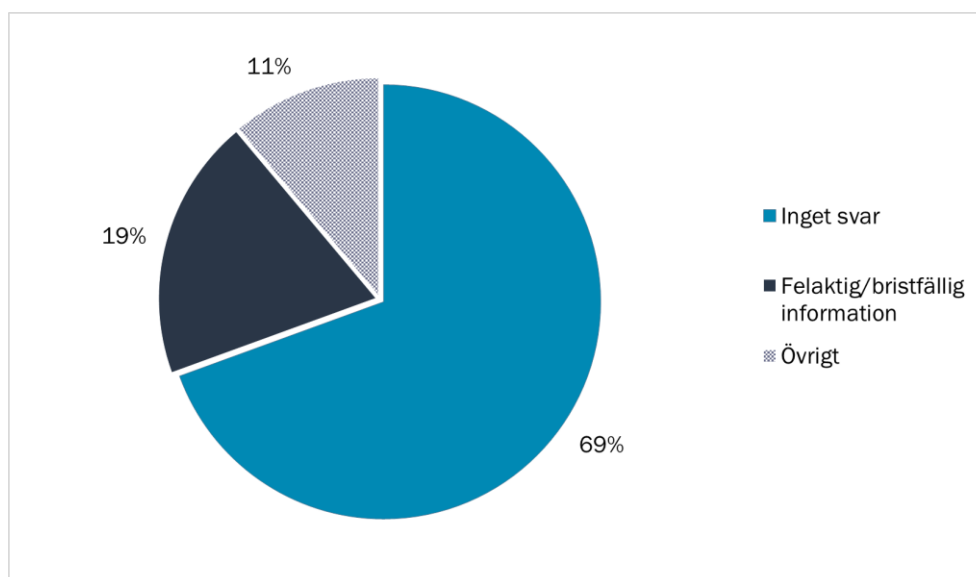
Övrigt

I kategorin *Övrigt* klagar konsumenter främst på att de har fått fakturor för ett elhandelsavtal som de inte har tecknat. En del klagomål gällde problem med fakturor som varit en bluff. Många uppmanar också Ei till att varna andra konsumenter för specifika elhandelsföretag.

4.5 Kundservice

Klagomål på kundservice har tidigare år inte varit särskilt många men har fyrdubblats mellan 2020 och 2022. Antalet har ökat från cirka 6 klagomål år 2020 till 24 klagomål år 2022⁶⁰. Figuren nedan visar fördelningen av underkategorierna inom *Kundservice* och klagomålen handlade främst om *Inget svar* (69 procent).

Figur 20 – Fördelning av antal klagomål om kundservice inom elhandel 2020–2022



Ei fick under 2020–2022 sammanlagt 36 klagomål från konsumenter som handlade om kundservice.

⁶⁰ Enligt Figur 13.

Som framgår av figuren ovan klagar konsumenter främst på svårigheter att få kontakt med elhandelsföretagets kundservice, och vid kontakt upplevs bemötandet som dåligt. Flera klagomål har även framförts på felaktig eller bristfällig information. Många upplever också att det är svårt att hitta information om bland annat ångerrätt där konsumenter enligt lag har rätt att ångra sig upp till 14 dagar efter att ha ingått ett avtal.

4.6 Vilka elhandelsföretag klagades det mest på?

Om det framgår registrerar Ei vilket elhandelsföretag ett klagomål handlar om. Under 2022 registrerades klagomål mot 45 olika elhandels- och förmedlingsföretag. Det innebär att runt 100 elhandelsföretag inte nämndes i ett enda klagomål till Ei under 2022.

Tabell 8 visar de elhandelsföretag som under 2022 fått 10 eller fler klagomål från konsumenter och näringsidkare. I tabellen anges också vilka elhandelsföretag Ei bedrivit tillsyn mot och vilka som har blivit granskade av Konsumentverket. När Ei inte har bedrivit tillsyn kan det bero på att företaget har lämnat marknaden eller att Konsumentverket har bedrivit tillsyn i samma fråga tidigare. En annan anledning kan vara att klagomålen handlat om något som inte strider mot ellagen.

Det kan samtidigt nämnas att det många gånger inte framgår vilket elhandelsföretag som konsumenten riktar sitt klagomål mot.

Tabell 7 - Elhandelsföretag med flest klagomål 2022

Elhandelsföretag	Antal klagomål från konsumenter	Antal klagomål från näringsidkare	Ei har bedrivit tillsyn 2022	Granskade av Konsumentverket 2022
Svealands Elbolag	50	2	Ja	Nej
Tellnet Energi AB	35	0	Nej	Ja
Stockholms Elbolag	32	3	Ja	Nej
Vattenfall	22	1	Ja	Nej
DogoodEI	13	0	Ja	Ja
E.ON	13	0	Ja	Ja
Greenely AB	10	0	Ja	Nej

Nedan i Tabell 8 visas de elhandelsföretag som fått 10 eller fler klagomål under perioden 2020 till 2022. Sammanlagt har 77 olika elhandelsföretag fått klagomål under perioden. Tabellen följer samma struktur som Tabell 8 och anger vilka elhandelsföretag Ei bedrivit tillsyn mot och som har blivit granskade av Konsumentverket.

Tabell 8 – Elhandelsföretag med 10 eller fler klagomål under perioden 2020–2022

Elhandelsföretag	Antal klagomål från konsumenter	Antal klagomål från näringsidkare	Ei har bedrivit tillsyn 2020–2022	Granskade av Konsumentverket 2020–2022
Stockholms Elbolag	105	40	Ja	Ja
Svealands Elbolag	79	6	Ja	Nej
Elia Energiförsäljning AB	75	3	Nej	Nej
Telinet Energi AB	49	1	Ja	Ja
Göta Energi AB	21	2	Ja	Nej
Vattenfall	28	1	Ja	Nej
Fi-Nergy Kraft AB	18	9	Ja	Nej
E.ON	19	0	Ja	Ja
Fortum	17	2	Ja	Ja
Enkla Elbolaget AB	16	1	Nej	Nej
GNP Energy	16	5	Ja	Nej
Förvaltningsel i Skandinavien AB	14	31	Ja	Nej
DoGoodEI AB	14	0	Ja	Ja
Nordic Green Energy	12	4	Nej	Nej
Cheap Energy AB	11	0	Nej	Nej
Greenely AB	11	0	Nej	Nej
Axilia AB	10	12	Nej	Nej
Telge Energi AB	10	0	Ja	Nej

Elhandelsföretagen i tabellen har olika antal kunder. Ei saknar dock information om marknadsandelar och kan därför inte ange antal klagomål per 100 000 kunder.

Vilka elhandelsföretag som fått flest klagomål har delvis varierat från år till år. Ei noterar att Stockholms Elbolag fått flest klagomål från såväl konsumenter som näringsidkare under 2020–2022. Merparten av klagomålen handlade om *Avtal och villkor* men även om *Oschyssta affärsmetoder*. Många klagomål från näringsidkare gällde problem med bedrägeriliknande säljmetoder genom telefonförsäljning. Elhandelsföretaget har i dessa fall utgett sig för att vara näringsidkarens nuvarande elhandelsföretag eller elnätsföretag, eller utgett sig för att samarbeta med någon av dessa aktörer trots att så inte varit fallet.

Både Ei och Konsumentverket har bedrivit tillsyn mot Stockholms Elbolag. Ei har bland annat krävt att avtalsvillkor ska lämnas till konsumenter innan avtalet ingås eller bekräftas⁶¹. Vidare har Konsumentverket har stämt Stockholms Elbolag där domen kom under oktober 2022⁶². Domstolen förbjöd bland annat elhandelsföretaget att påstå att konsumenten behöver svara "ja" eller "OK" på ett sms för att bekräfta mottagandet av ett sms, för att erhålla ytterligare information om ett erbjudande eller för att bekräfta ett samtal i de fall ett "ja" eller "OK" innebär att konsumenten blir bunden till ett avtal. Vidare förbjöds

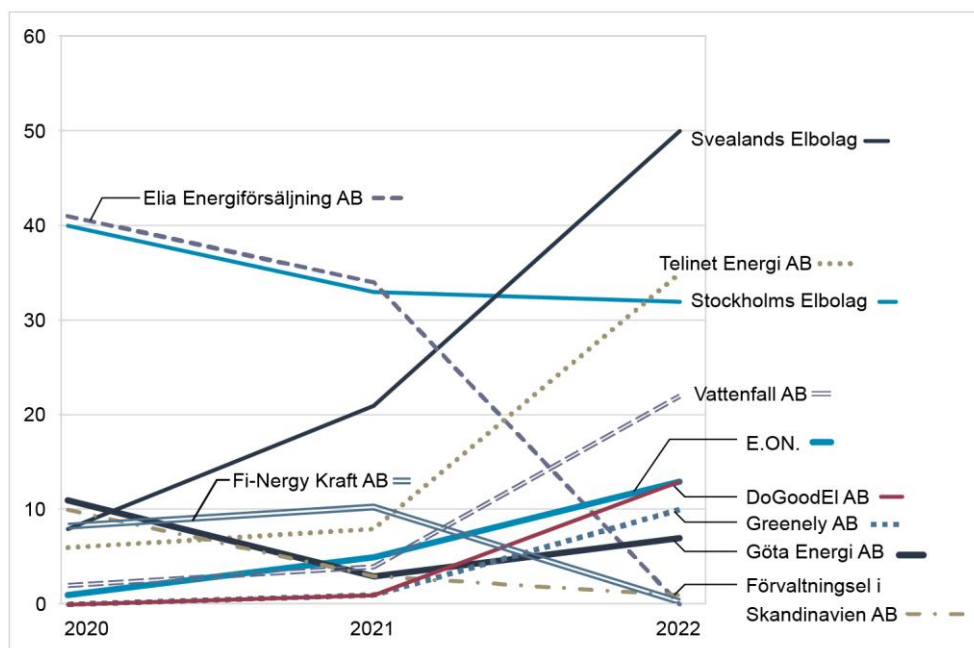
⁶¹ Ärendenummer 2022 – 101876.

⁶² <https://www.konsumentverket.se/aktuellt/mal-domar-och-forelagganden/domar/domar-2022/dom-i-malet-ko-stockholms-elbolag/>

elhandelsföretaget att påstå eller ge intryck av att försäljaren representerar eller samarbetar med konsumentens befintliga elhandelsföretag, annat elhandelsföretag eller konsumentens elnätsföretag vid marknadsföring av elavtal genom telefonförsäljning till konsumenter.

I Figur 21 visas de 11 elhandelsföretag som under något av åren mellan 2020–2022 fått fler än 10 konsumentklagomål. En stor del av klagomålen har riktats mot Svealands Elbolag och handlat om *Avtal och villkor*. Inom denna kategori klagade konsumenterna främst på *Lagens informationskrav* (27 konsumentklagomål) och *Pris- och villkorsändring* (19 konsumentklagomål). Figuren visar att Svealands Elbolag började få klagomål under 2020 och har sedan legat högt upp i klagomålsstatistiken under de senaste åren. Under 2022 hade Svealands Elbolag fler klagomål än Stockholms Elbolag, som ingår i samma koncern.

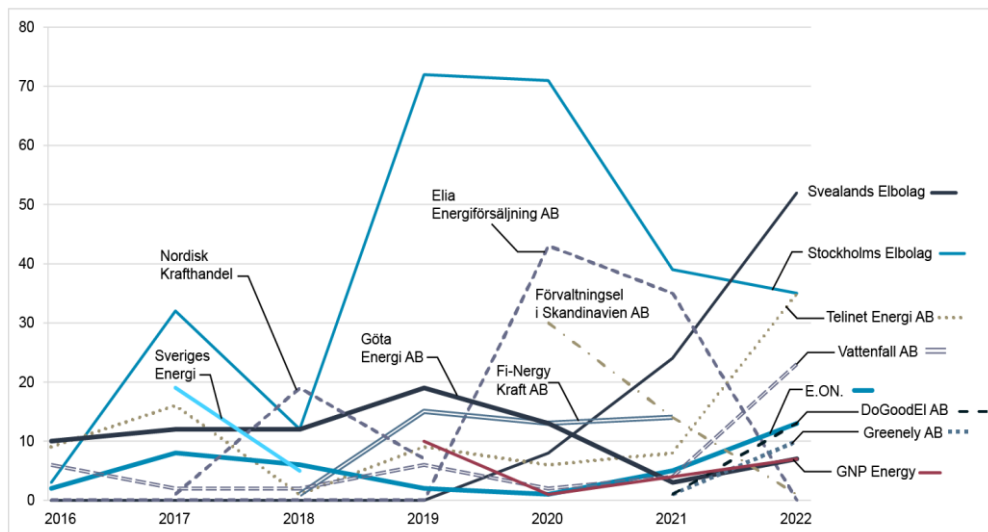
Figur 21 - Elhandelsföretag med fler än 10 konsumentklagomål under något av åren 2020–2022



Ei fick under 2020-2022 433 klagomål från konsumenter om elhandel.

Det kan också vara intressant att visa utvecklingen över lite längre tid och inkludera samtliga klagomål, det vill säga både från konsumenter och näringsidkare. Figur 22 nedan visar att de elhandelsföretag som ett enskilt år under perioden 2016–2022 haft fler än 10 klagomål har varierat. Vissa elhandelsföretag har under relativt kort tid fått många klagomål för att sedan försvinna från klagomålsstatistiken, i några fall för att de lämnat marknaden. Andra, som Stockholms Elbolag, Göta Energi AB och Telinet AB, har funnits med i statistiken under en längre period.

Figur 22 – Elhandelsföretag med fler än 10 klagomål från konsument eller näringsidkare under något av åren 2016–2022

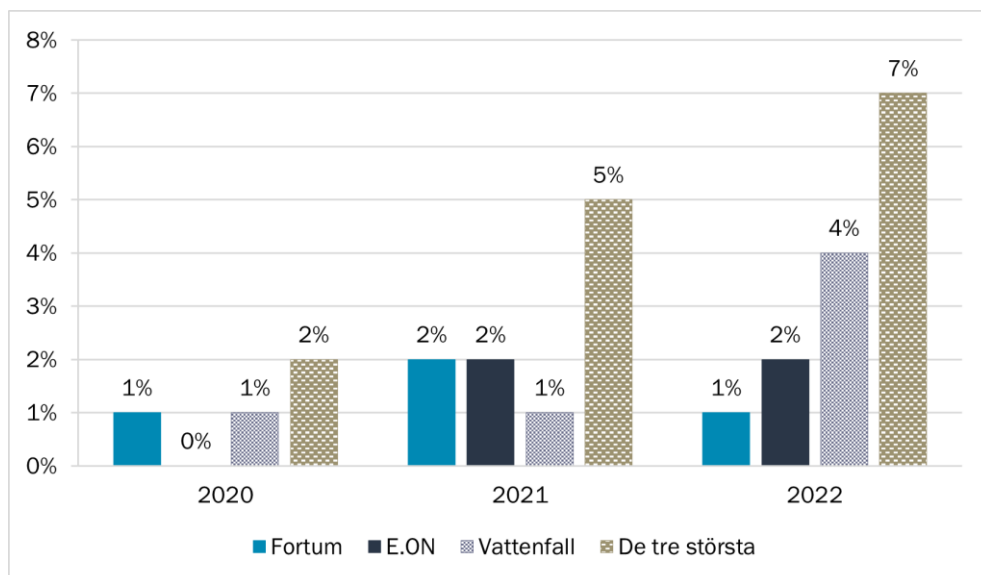


Ei fick under 2016–2022 845 klagomål från konsumenter och näringsidkare om elhandel.

De största elhandelsföretagens andel av klagomålen

Ei kan konstatera att de tre största elhandelsföretagens andel av klagomålen till Ei ligger långt under deras uppskattade andel av de svenska elhandelskunderna. Av Figur 23 framgår att Fortums, E.ONs och Vattenfalls sammanlagda andel av klagomålen till Ei under 2022 uppgick till endast 7 procent. Detta samtidigt som deras samlade marknadsandel under 2022 uppskattades vara runt 43 procent⁶³.

Figur 23 – De tre största elhandelsföretagens andel av klagomålen om elhandel 2020–2022



⁶³ Källa: Nyhetsbrevet Energimarknaden 2022, <https://energimarknaden.di.se/hotat-fortum-kvar-i-topp-och-tydliga-kundokningar-for-de-digitala-elbolagen/> / Beräkning Ei <https://ei.se/om-oss/nyheter/2022/2022-09-20-efterfrageflexibilitet---hur-kan-det-sanka-mina-elkostnader>

Elhandelsföretag som fått flest klagomål hos andra organisationer

Energimarknadsbyrån började under hösten 2019 publicera klagomålsinformation om enskilda elhandelsföretag⁶⁴. Detta för att visa vilka elhandelsföretag som det klagas mest på och för att informera den som har eller vill teckna avtal med något av företagen. Företagen det klagas mest på placeras på en lista som publiceras på Energimarknadsbyråns webbsida.

Företagen på listan är de företag som under de senaste 12 månaderna genererat flest klagomål i relation till antalet kunder. För att företaget ska placeras på listan krävs också att antalet klagomål har överstigit en fastställd miniminivå⁶⁵.

Energimarknadsbyrån tar också ställning till om det kan finnas en grund för klagomålen innan listan publiceras.

I oktober 2023 fanns tre företag på listan: Stockholms Elbolag, Svealands Elbolag och Telinet Energi. Denna lista uppdateras varje kvartal. När Elpriskollen uppdaterades i juni 2023 infördes en funktion i sökverktyget som innebär att Elpriskollens besökare kan välja att sortera bort elhandelsföretag på Energimarknadsbyråns klagomålslista.

⁶⁴ <https://www.energimarknadsbyran.se/el/dina-avtal-och-kostnader/valja-elavtal/klagomalsinformation/>

⁶⁵ Minst 44 klagomål till Energimarknadsbyrån under de senaste tolv månaderna.

5 Gas och fjärrvärme

Ärenden om naturgas- och fjärrvärmemarknaderna utgör endast 2 procent av det totala antalet konsumentkontakter som Ei haft de senaste åren. Det gör att antalet frågor och klagomål är för få för att vi ska dra några slutsatser om kundernas situation eller om utvecklingen över tid. Trots det arbetar vi aktivt med att förbättra dessa marknader vilket bland annat beskrivs i våra tillsynsinsatser inom området under 2022.

5.1 Naturgas

I Sverige finns runt 76 000 naturgaskunder (hushåll) fördelade mellan det västsvenska gasnätet och Stockholms stads- och fordonsgasnät⁶⁶. Siffrorna kan jämföras med de cirka 5,6 miljoner elkunder som finns i Sverige. Antalet gaskunder är alltså betydligt färre än antalet elkunder, vilket troligtvis är ett skäl till att andelen frågor och klagomål om gas är så få jämfört med de som rör el.

Under perioden 2020–2022 var det enbart 30 konsumenter som hörde av sig till Ei med frågor eller klagomål om naturgas. Det var något vanligare med klagomål och frågor om gasnät än om gashandel.

EU:s gasmarknadsdirektiv

I slutet av 2021 presenterade EU-kommissionen ett gasmarknadspaket bestående av direktiv och förordning. Gasmarknadspaketet speglar den gröna omställningen och är en del av arbetet för att nå målet om klimatneutralitet 2050. Ändringarna som föreslås är tänkta att harmonisera regelverket för gasmarknaden med regelverket för EU:s elmarknad. De syftar även till att underlätta för konsumenterna att göra hållbara och förnybara val. Beslut om ett nytt gasmarknadspaket är dock inte fattat när denna rapport skrivs.

5.2 Fjärrvärme

Fjärrvärme är den vanligaste uppvärmningsformen för flerbostadshus och lokaler i Sverige. Ungefär hälften av all uppvärmning kommer från fjärrvärme⁶⁷. De stora system med nedgrävda rör som levererar det varma vattnet ut till kunderna utgör ett naturligt monopol när det gäller själva distributionen. Inom ett fjärrvärmenät finns det endast en leverantör. För en fjärrvärmekund som önskar säga upp avtalet

⁶⁶ Sveriges el- och naturgasmarknad 2022 (Ei R2022:06).

⁶⁷ <https://ei.se/konsument/fjarrvarme>

med leverantören krävs därför att kunden samtidigt byter till en annan uppvärmningsform.

Kriget i Ukraina påverkade även priserna på fjärrvärme vilket bidrog till att Ei:s tillsynsärenden inom området har vuxit. Eftersom fjärrvärmemarknaden inte är konkurrensutsatt kan företagen prissätta fjärrvärmerna utan ramar. Fjärrvärmekunder har dock rätt att begära förhandling om priset och den kapacitet de avtalat om. Om kunder inte kommer överens med sitt fjärrvärmeföretag har de möjlighet att ansöka om medling hos fjärrvärmenämnden⁶⁸.

Nedan beskrivs några av de tillsynsärenden Ei drivit under 2022.

Tillsyn på fjärrvärmeområdet

Ei påbörjade i december 2022 tillsyn av Södertörn Fjärrvärme AB (SFAB) eftersom befintliga kunder rapporterade att de skulle behöva betala en anslutningsavgift till fjärrvärmennätet, trots att de redan var anslutna. SFAB planerade att bygga om fjärrvärmennätet i norra Norsborg och tänkte genomföra detta genom att först säga upp de nuvarande avtalen med de berörda kunderna, och sedan teckna nya avtal med dem. Detta ärende drog till sig mycket uppmärksamhet i media, och Ei hade aldrig tidigare hanterat ett liknande ärende.

Det finns inget förbud mot att ett fjärrvärmeföretag avslutar ett avtal om det till exempel beror på att nätet behöver byggas om. Under granskningen frågade Ei om företagets plan för reinvestering och hur de planerat underhållet av den berörda delen av nätet. SFAB har svarat Ei att de fastighetsägare som berörs inte kommer att betala för investeringen i ett nytt fjärrvärmennät, men att de kommer att få bekosta den utrustning och de anpassningar som behövs för deras egna bostäder. Ei konstaterade efter noggrann bedömning att SFAB inte finns något i ärendet som bryter mot fjärrvärmelagen. Tillsynen har därför avslutats

Under 2022–2023 har det skett flera prishöjningar inom fjärrvärme runt om i Sverige. I Malmö och Burlöv har E.ON höjt priset för fastighetsbolag och bostadsrättsföreningar med 20 procent, medan villaägare har fått se en ökning med 13 procent. Ett antal konsumenter har klagat på höjningarna och Ei har ett pågående tillsynsärende mot E.ON för att granska hur företaget förhandlar med kunderna kring dessa prishöjningar.

Fjärrvärmennämnden fungerar som medlare vid förhandlingar mellan fjärrvärmeföretag och fjärrvärmekunder om villkor för fjärrvärme.

⁶⁸ <https://www.energimyndigheten.se/fjarrvarmenamnden>

Fjärrvärmenämnden har under perioden 2022-11-01–2023-10-06 mottagit totalt 133 ansökningar rörande medling⁶⁹.

Konkurrensverket har även ett pågående tillsynsärende mot E.ON som granskar en villkorsändring som E.ON genomfört. Enligt konkurrenslagen är det förbjudet för företag med en dominerande ställning att missbruka sin marknadsakt.

Villkorsändringen innebär att E.ON från och med den 1 januari höjer det pris Malmö Fastighets AB (MKB) betalar för leveranser av fjärrvärme med cirka 20 procent och enligt klagomålet till Konkurrensverket genomför E.ON en oskälig ändring av avtalsvillkoren och tillämpar en oskälig prissättning i strid med 2 kap. 7§ konkurrenslagen (2008:579). Ei fick möjlighet att lämna synpunkter på klagomålen och redogöra för de övriga omständigheter som myndigheten anser är av betydelse för ärendet.

⁶⁹ Källa: Fjärrvärmenämnden.

6 Trender och nya frågor

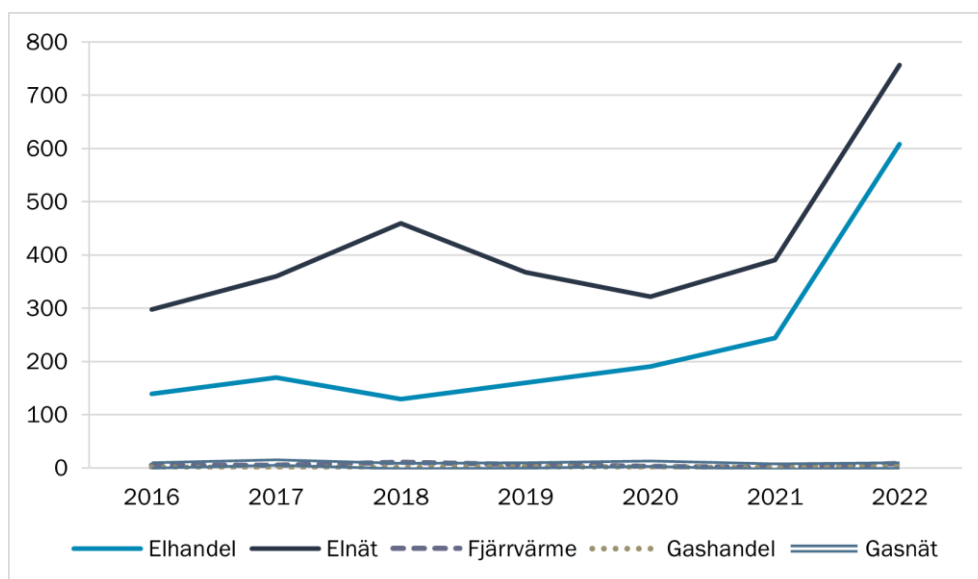
Med utgångspunkt i Ei:s klagomålsstatistik sammanfattas i detta kapitel några av de förändringar som skett över tid. I kapitlet beskrivs även kortfattat vissa delar av utvecklingen hittills under 2023. Vidare tar vi upp även några av de områden där Ei bedömer att det kommer att ske förändringar under de närmaste åren, bland annat till följd av ny lagstiftning och internationellt samarbete.

6.1 Trender vad gäller klagomål till Ei

Figur 24 visar en kraftig ökning av klagomålen om elhandel och elnät till Ei, främst mellan 2021 och 2022. De höga elpriserna under slutet av 2021 och 2022 är en starkt bidragande orsak till detta. Även om elpriserna haft en mer direkt koppling till klagomålen om elhandel, finns ett indirekt samband till ökningen av klagomål inom elnätsområdet. Exempelvis har fler konsumenter valt att installera solceller, vilket lett till ökade klagomål och frågor om egenproduktion. Det kan även vara så att ökade elpriser gett incitament till att se över sina totala elkostnader, vilket lett till att kunder kan ha tittat närmare på sin elnätsfaktura.

Klagomål om fjärrvärme, gasnät och gashandel har under samma period legat på en konstant låg nivå.

Figur 24 - Antal klagomål från konsumenter om de marknader Ei reglerar under 2016–2022

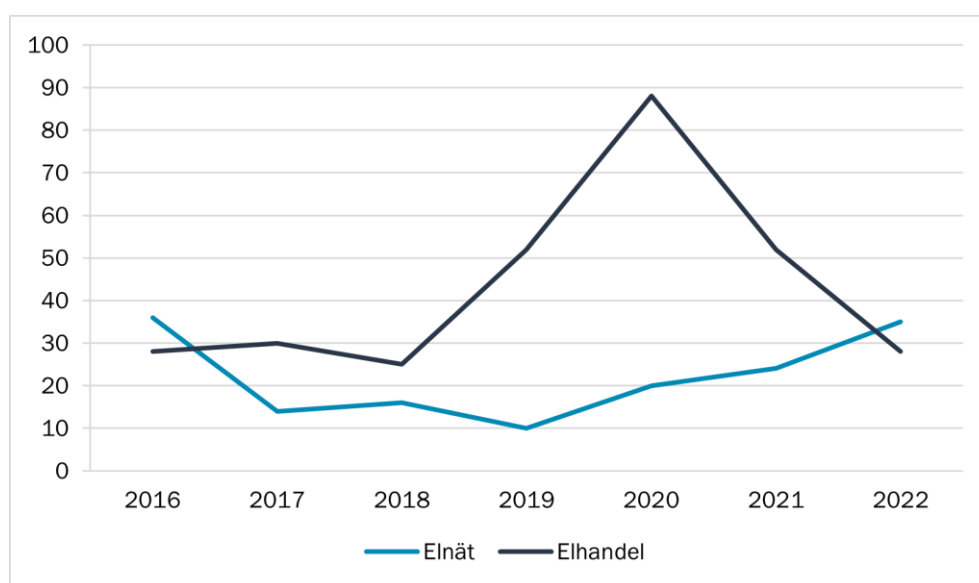


Figur 24 bygger på statistik om cirka 4 700 klagomål till Ei.

I denna rapport har fokus främst legat på Ei:s kontakter med konsumenter. Ei tar även emot frågor och klagomål från näringsidkare. Klagomålen från näringsidkare

följer inte samma mönster som klagomålen från konsumenter. Klagomålen från näringsidkare handlar främst om elhandel och en tydlig topp syns under 2020 i Figur 25. Dessa klagomål handlade främst om oschyssta affärsmetoder som ökade kraftigt 2020 och i hög grad riktade sig mot just mindre näringsidkare. Klagomål om oschyssta affärsmetoder har sedan 2020 minskat.

Figur 25 Klagomål från näringsidkare 2016–2022



Totalt fick Ei in cirka 450 klagomål från näringsidkare under perioden 2016–2022.

6.2 Efterfrågefleksibilitet

Utifrån klagomålsstatistiken kan Ei konstatera att många kunder verkar ha svårt att förstå hur de kan påverka sina elkostnader genom att vara efterfrågefleksibla, det vill säga att anpassa sin elförbrukning efter elhandelsföretagens timpriser eller elnätsföretagens effekttariffer, om de har sådana. Samtidigt har intresset för efterfrågefleksibilitet ökat, inte minst till följd av de stora prisökningarna på el under 2022.

I detta avsnitt beskrivs trender och utmaningar inom tre områden med koppling till efterfrågefleksibilitet: effekttariffer, timprisavtal och egenproduktion.

Effekttariffer

Genom att bidra med sin flexibilitet kan kunderna hjälpa till att minska belastningen på elnätet under tider då det annars skulle vara som mest belastat. Detta gör att elnätet utnyttjas mer effektivt, bidrar till ett minskat behov av nätutbyggnad och en minskad risk för effektbrist.

I mars 2022 beslutade Ei om nya föreskrifter⁷⁰ för att främja ett effektivt nätutnyttjande. Föreskrifterna innebär bland annat att alla elnätsföretag senast från och med den 1 januari 2027 ska tillämpa en effektkomponent i sina elnätstariffer.

En effekttariff, som denna komponent av elnätstariffen kan kallas, innebär att elnätsföretaget debiterar kunden baserat på den enskilda kundens användning av elnätet och sammanlagda belastning på elnätet. Tariffen ska vara tidsdifferentierad, vilket betyder att den ska vara olika hög vid olika tider för att återspegla hur belastningen på elnätet varierar över tid. Under 2022 hade runt 20 av 150 elnätsföretag infört effekttariffer.

Det finns olika modeller för hur elnätsföretagen väljer att prissätta effektkomponenten av sin tariff. Vissa elnätsföretag har exempelvis valt att debitera enligt det högsta timvärdet (effekten) under en månad, medan andra valt ett genomsnitt av exempelvis de tre eller fem timmarna med högst timvärde under en månad. Även andra modeller för prissättning av effektkomponenten förekommer⁷¹.

Timprisavtal

För den enskilde kunden kan efterfrågefleksibilitet användas som ett verktyg för att undvika de dyraste timmarna under månaden och därmed sänka sina sammanlagda elkostnader. Det förutsätter att kunden valt ett timprisavtal.

Ei publicerade under hösten 2022 en beräkning som visade att ett hushåll med en årsförbrukning på 23 600 kWh under perioden augusti 2021 till juli 2022 hade kunnat sänka sin elkostnad med 3 700 kronor genom att övergå från rörligt månadsbaserat pris till timprisavtal. I beräkningen utgick Ei från att hushållet hade möjlighet att flytta 30 procent av sin förbrukning från de dyraste timmarna och tre timmar framåt eller bakåt.

Under 2023 arbetar Ei med att ta fram föreskrifter om elhandelsföretagens information till elanvändare. Ei:s föreskriftsarbete kommer att handla om skyldigheter kopplade till fakturering, uppgifter om elförbrukning, information på webbplatser och sammanfattning av avtalsvillkor.

Ei skickade under slutet av 2022 ut en enkät till elhandelsföretag där de bland annat ombads göra en prognos för vilken avtalsform de tror kommer att vara vanligast i december 2024. Resultatet visas i Tabell 9 och pekar på att det kommer att ske en stor förändring av vilken avtalsform privatkunder och näringsidkare har. Enligt prognosen kommer *Timprisavtal* att vara vanligast samtidigt som den

⁷⁰ EIFS 2022:1

⁷¹ Konsumenter och efterfrågefleksibilitet – En nulägesbeskrivning och åtgärdsförslag för ökad flexibilitet, (Ei R2023:04), Tabell 3. Sida 40.

idag vanligaste avtalsformen *Rörligt pris löpande* kommer att vara den tredje vanligaste avtalsformen.

Tabell 9 – Elhandelsföretagens prognos för vanligaste avtal i december 2024

Placering	December 2024
1	Timprisavtal
2	Avtal med fast pris
3	Rörligt pris löpande
4	Portföljaval/förvalt avtal
5	Mixavtal
6	Övriga avtal

Statistik över hur många kunder som har ett timprisavtal började sammanställas av SCB under 2023, vilket gör att det saknas jämförbara data för utvecklingen före 2023.

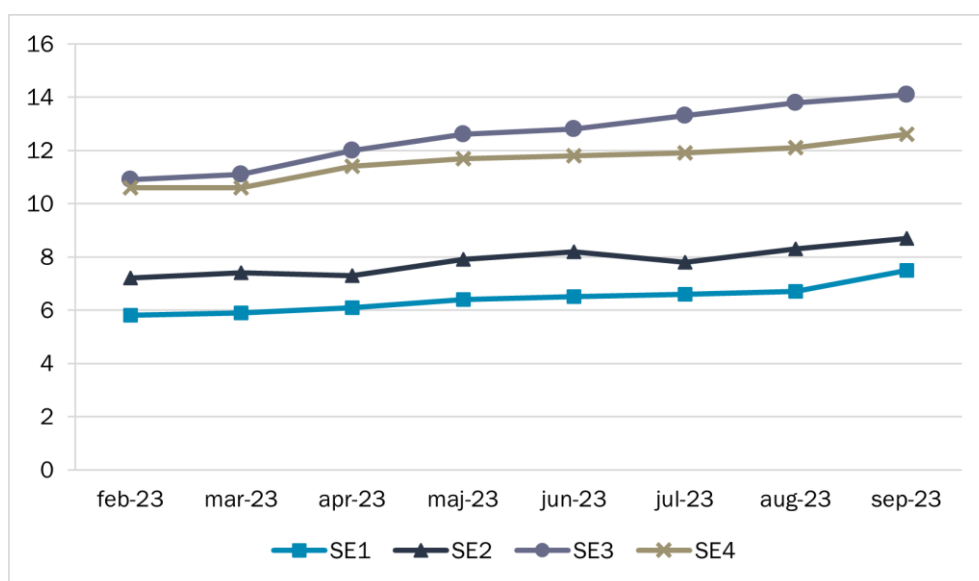
Ei har dock indikationer på att timprisavtalen blivit mer populära under de senaste åren efter att under många år varit en relativt ovanlig avtalsform. I den nordiska kundundersökning som Ei genomförde under första halvåret 2022 var det endast omkring 4 procent av de tillfrågade privatkunderna som valt timprisavtal.

Sedan SCB börjat mäta andelen kunder med timprisavtal har andelen ökat i alla elområden, men främst i SE3 och SE4 där elpriserna fluktuerat som mest och varit som högst. Det är troligt att kunderna i dessa elområden ser timprisavtal som ett verktyg för att undvika de dyraste timmarna och därmed kunna sänka sina elkostnader.

I Figur 26 visas andelen kunder med timprisavtal i respektive elområde. I september 2023 hade cirka 7,5 procent av kunderna i SE1 och 8,7 procent av kunderna i SE2 ett timprisavtal. Motsvarande siffror för SE3 och SE4 var 14,1 och 12,6 procent. Genomsnittet för hela landet var 13,1 procent⁷² vilket kan ses i Figur 26.

⁷² Att siffran inte är ett genomsnitt av de fyra värdena från de olika elområdena beror på att det inte bor lika många personer i alla elområden. I dag finns sammanlagt cirka 4,1 miljoner privatkunder i SE3 och SE4, och 600 000 privatkunder i SE1 och SE2.

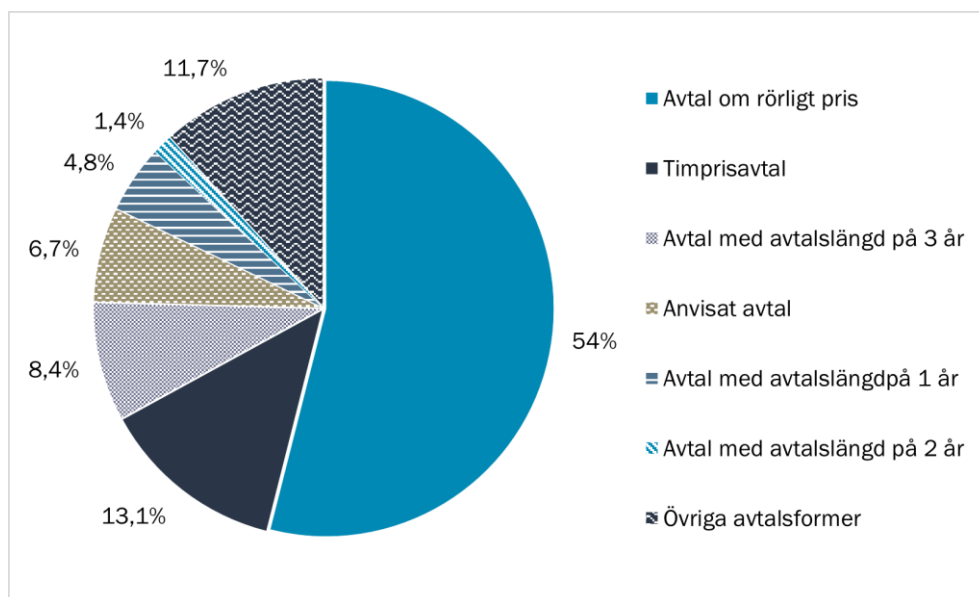
Figur 26 – Andel kunder med timprisavtal under 2023 per elområde (procent)



Källa: Statistikmyndigheten SCB.

Månadsbaserat rörligt pris var fortfarande den vanligaste avtalsformen, men timprisavtal var den näst vanligaste avtalsformen i september 2023 (se Figur 27).

Figur 27 – Andel kunder per avtalsform i september 2023 för samtliga elområden



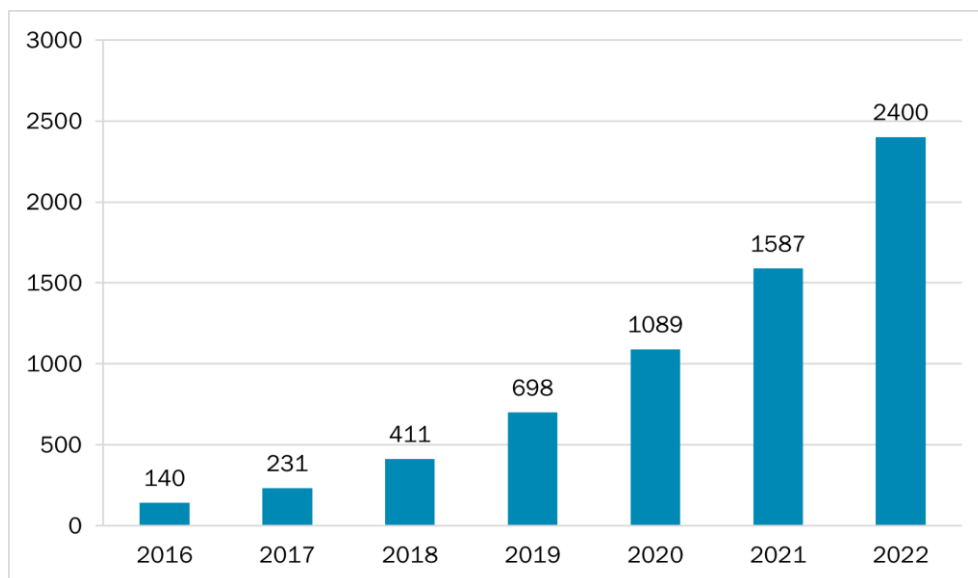
Källa: Statistikmyndigheten SCB.

Egenproduktion

Under de senaste åren har antalet kunder som installerar solceller ökat. Under 2022 anslöts 55 000 solcellsanläggningar till elnätet, vilket var en ökning med nästan 50 procent jämfört med 2021. Över hälften av alla solcellsanläggningar i Sverige är mindre anläggningar som ofta är monterade på villatak. Det är främst denna sorts

små och medelstora solcellsanläggningar som ökat⁷³. I Figur 28 visas nätansluten effekt för solceller i Sverige från 2016 till 2022.

Figur 28 - Installerad effekt för nätanslutna solceller 2016–2022 (MW)



Källa: Energimyndigheten⁷⁴.

Andelen konsumenter som producerar sin egen el väntas fortsätta att öka under de kommande 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 och kunden kan välja ett eller två olika elhandelsföretag, för att nämna några exempel.

Drygt hälften av konsumentkontaktarna om egenproduktion mellan 2020 och 2022 var klagomål och resterande ärenden bestod av frågor. De flesta klagomålen handlade om olika problem i samband med anslutning till elnätet, exempelvis tidsåtgången för att få sina solceller anslutna. Den långa tiden för anslutning är troligen en konsekvens av att nätföretagen inte har varit förberedda på det kraftigt ökade intresset för solcellsinstallation under 2022.

Ungefär 1,5 procent av alla svenska privatkunder hade under 2021 en produktionsanläggning som var ansluten till elnätet⁷⁵. Det är vanligare att privatkunder installerar solceller i södra än i norra Sverige. Detta kan bero på att antalet soltimmar är fler i södra Sverige, och att elpriset ofta är högre, vilket innebär att det finns större utrymme för besparingar. Tabell 10 visar de tio kommunerna med högst andel privatkunder som någon gång under 2021 matat in energi på nätet, samt de tre största kommunerna.

⁷³ <https://www.energimyndigheten.se/nyhetsarkiv/2023/antalet-solcellsanlaggningar-fortsatter-att-oka/>

⁷⁴ <https://www.energimyndigheten.se/nyhetsarkiv/2023/antalet-solcellsanlaggningar-fortsatter-att-oka/>

⁷⁵ Leveranssäkerhet i Sveriges elnät 2021 (Ei R2022:11).

Tabell 10 – De tio kommunerna med högst andel privatkunder med egenproduktion och de tre storstadskommunerna

Kommun	Totalt antal punkter	Andel med Inmatning 2021	Energi (MWh)
1. Gnesta	6 200	4,32 %	1 415
2. Klinda	6 127	4,00 %	1 505
3. Mörbylånga	10 400	3,94 %	2 048
4. Lekeberg	4 293	3,87 %	928
5. Kävlinge	12 658	3,84 %	2 582
6. Trosa	7 108	3,83 %	1 357
7. Öckerö	5 624	3,66 %	1 124
8. Kungsbacka	33 799	3,63 %	6 327
9. Knivsta	6 787	3,60 %	1 110
10. Tjörn	11 087	3,53 %	2 022
...			
250. Malmö	124 203	0,84 %	4 033
...			
257. Göteborg	250 689	0,69 %	8 203
...			
278. Stockholm	429 153	0,19 %	2 991

Källa: Ei⁷⁶

6.3 Nylansering av Elpriskollen

Ei driver sedan 2008 Elpriskollen, vilket är en oberoende prisjämförelsesajt där konsumenter och näringsidkare kan jämföra elavtal. Elhandelsföretagen är skyldiga att rapportera priser och villkor för de vanligaste avtalsformerna som exempelvis rörligt pris löpande, fastprisavtal, timprisavtal och mixavtal⁷⁷. Sedan 2021 visas även elavtal som riktar sig till företagskunder med en förbrukning upp till 100 000 kWh per år.

Under 2022 ökade besöksantalet kraftigt och sajten hade runt 780 000 unika besökare. Ökningen berodde troligtvis på de höga elpriserna, vilka gjorde konsumenter mer intresserade av att sänka sina elkostnader.

Genom Elpriskollen tillhandahåller Ei en oberoende jämförelsesajt i enlighet med de krav som ställs i EU:s elmarknadsdirektiv som antogs 2019. Kraven innebär bland annat att varje medlemsstat måste tillhandahålla ett jämförelseverktyg som är oberoende av marknadsaktörer, att objektiva kriterier som jämförelserna baseras på ska fastställas, och att ett lätt och tydligt språk används. Att Ei ansvarar för detta lades 2023 in i myndighetens instruktion⁷⁸.

⁷⁶ Leveranssäkerhet i Sveriges elnät 2021 (Ei R2022:11)

⁷⁷ Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd om elleverantörers skyldighet att lämna uppgifter om priser och leveransvillkor som tillämpas mot elanvändare (EIFS 2023:2).

⁷⁸ Förordning (2016:742) med instruktion för Energimarknadsinspektionen, 7§ 4

I juni 2023 lanserades en ny version av Elpriskollen. En av nyheterna på sajten är att det är möjligt för besökaren att filtrera bort elhandelsföretag med många klagomål hos Konsumenternas Energimarknadsbyrå. En annan nyhet är att symbolen "Schysst elhandel" visas vid de elhandelsföretag som är certifierade av branschorganisationen Energiföretagen Sverige. "Schysst elhandel" har funnits sedan 2018 och syftet är att "elkunder ska känna sig trygga i sitt val av elhandelsföretag"⁷⁹. I dagsläget är 47 elhandelsföretag certifierade som "Schysst elhandel". Ei kommer att regelbundet utvärdera och ompröva beslutet att visa certifieringen på Elpriskollen.

6.4 Genomförande av elmarknadsdirektivet

EU:s Elmarknadsdirektiv⁸⁰ innehåller gemensamma regler för bland annat produktion, överföring, energilagring och konsumentskydd. Syftet med direktivet är att skapa integrerade, konkurrensutsatta, konsumentorienterade, flexibla, rättvisa och transparenta elmarknader inom unionen.

Den 1 juni 2023 implementerades delar av direktivet genom ändring av ellagen. Ei arbetar för närvarande med att ta fram kompletterande föreskrifter om bland annat elhandelsföretagens fakturor och information till kunder på elhandelsföretagens webbplatser. De nya föreskrifterna ska bidra till att elanvändare får den information de behöver för att förstå sina avtal, fakturor och sin elförbrukning.

Svenska elkonsumenter stärks bland annat av följande förändringar:

- Elhandelsföretag ska lämna information om avtalsvillkoren till elanvändarna innan ett avtal ingås, även om avtalet ingås genom en mellanhand.
- Elhandelsföretag ska ge elanvändarna en sammanfattning av de viktigaste avtalsvillkoren.
- Det är ett skadestånd (brytavgift) som ett elhandelsföretag kan få ta ut när en elanvändare säger upp ett tidsbestämt avtal i förtid regleras.
- Elhandelsföretag är skyldiga att informera elanvändarna om vilka möjligheter, kostnader och risker som finns med att ingå ett elhandelsavtal med dynamiska priser (för närvarande ett timprisavtal). Informationen ska ges innan avtalet ingås samt särskilt inhämta deras samtycke om avtalet. Samma krav ställs även när gällande ett avtal omvandlas till ett avtal med dynamiska priser.

⁷⁹ <https://www.energiforetagen.se/energifakta/schysst-elhandel/>

⁸⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/944 av den 5 juni 2019 om gemensamma regler för den inre marknaden för el och om ändring av direktiv 2012/27/EU

6.5 Slutsatser om framtiden

Innan energikrisen slog till var det troligtvis svårt för många att föreställa sig spotpriser på över tio kronor per kWh, eller att en elräkning för en vintermånad kunde flerdubblas från ett år till ett annat. Ur ett konsumentperspektiv kan det därför vara naturligt att tycka att elmarknaden misslyckats.

Ur ett marknadsperspektiv är det dock viktigt att betona att bakom de kraftigt stigande elpriserna under 2022 låg en bristsituation, bland annat på grund av ett krig i närområdet, sinande gaslager i Europa, lägre vindkraftsproduktion och begränsad överföringskapacitet. Här har de höga priserna också signalerat ett underskott och stimulerat en nödvändig utveckling i form av exempelvis ökad energieffektivisering och efterfrågeflexibilitet.

På grund av en ökande elektrifiering i samhället byggs distributions- och transmissionsnätet ut. Nätet förstärks för att möjliggöra ny elproduktion, bidra till skapandet av en gemensam europeisk elmarknad och inte minst för att möta det kraftigt ökade behov som elektrifieringen innebär.

Konsumenterna är mer aktiva än tidigare. Det märks genom ett stigande antal konsumentkontakter till Ei samt ett påtagligt större intresse för timprisavtal och egenproduktion. Detta är positivt eftersom energiomställningen kräver att alla aktörer är med i förändringen. År 2025 ska elmätare med högre tidsupplösning vara installerade i alla hushåll vilket ytterligare kan bidra till att fler konsumenter blir flexibla med sin elanvändning. På en framtida elmarknad med en högre elanvändning blir det viktigt att ta tillvara samtliga resurser i elsystemet.

Ei har under de senaste åren tagit fram nya föreskrifter om exempelvis utformning för elnätstariffer⁸¹. De nya föreskrifterna innebär att alla elnätsföretag senast 2027 måste tillämpa tariffer med en tidsdifferentierad effektkomponent, som innebär att konsumenternas nätavgift bestäms av hur stor effekt de tar ut samtidigt. Detta är tänkt att leda till ett mer effektivt utnyttjande av elnäten.

På EU-nivå håller ett gasmarknadspaket på att förhandlas fram. Syftet är att stärka konsumenternas möjlighet att göra aktiva, förnybara och hållbara val samt att ytterligare integrera el- och gasmarknaderna inom EU. En stor del av de nya reglerna gäller också vätgasanläggningar och en framväxande vätgasmarknad.

Ei har under 2023 påbörjat en genomlysning av fjärrvärmemarknaden och planerar att publicera analysen i början av 2024. Bland annat har vi inom ramen för genomlysningen genomfört en kundundersökning.

⁸¹ EIFS 2022:1

Under 2023 har EU-kommissionen föreslagit ett antal förändringar av EU:s elmarknad⁸². Målet med reformen kan sammanfattas i fyra punkter:

- Göra elräkningarna mindre avhängiga av de kortsiktiga priserna på fossila bränslen och främja utbyggnaden av förnybar energi.
- Förbättra marknadens funktion för att trygga energiförsörjningen och fullt ut utnyttja alternativ till gas, såsom lagring och efterfrågefleksibilitet.
- Stärka konsumentskyddet och konsumenternas egenmakt.
- Förbättra insynen, övervakningen och integriteten på marknaden.

Ei har deltagit i arbetet med att lämna gemensamma synpunkter från de europeiska samarbetsorganisationerna ACER och CEER⁸³, samt de nordiska tillsynsmyndigheternas samarbetsorganisation NordREG⁸⁴.

I EU-kommissionens första förslag⁸⁵ efter samrådet finns flera punkter som kan komma att påverka de svenska elkonsumenterna. Bland annat föreslås möjligheter till offentliga prisinterventioner vid energipriskriser, starkare rätt till energidelning vid mikroproduktion och att elhandelsföretag med fler än 200 000 kunder alltid ska erbjuda fastprisavtal.

Det nya regelverket håller i skrivande stund på att förhandlas fram mellan EU:s institutioner och det är ännu inte klart hur det nya regelverket kommer att se ut. Ei följer aktivt lagstiftningsarbetet för att så tidigt som möjligt kunna analysera hur elmarknaderna förväntas påverka.

⁸² https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sv/ip_23_324

⁸³ <https://www.acer.europa.eu/news-and-events/news/acer-and-ceer-response-european-commissions-public-consultation-eus-electricity-market-design>

⁸⁴ <https://www.nordicenergyregulators.org/2023/02/nordreg-responds-to-the-european-commissions-public-consultation-and-prospective-changes-to-the-electricity-market-design/>

⁸⁵ https://energy.ec.europa.eu/publications/electricity-market-reform-consumers-and-annex_en

7 Referenser

ACER. ACER and CEER response to the European Commission's public consultation on the EU's electricity market design. *ACER*. 2023. <https://www.acer.europa.eu/news-and-events/news/acer-and-ceer-response-european-commissions-public-consultation-eus-electricity-market-design> (Hämtad 2023-08-29).

Elhandelsbolagen. Hotat Fortum kvar i topp och tydliga kundökningar för de digitala elbolagen. *Energimarknaden*. 2022-11-28. <https://energimarknaden.di.se/hotat-fortum-kvar-i-topp-och-tydliga-kundokningar-for-de-digitala-elbolagen/> (Hämtad 2023-10-06)

Energiföretagen. Schysst elhandel. *Energiföretagen*. 2023. <https://www.energiforetagen.se/energifakta/schysst-elhandel/> (Hämtad 2023-10-05).

Energimarknadsinspektionen. Efterfrågefleksibilitet – hur kan det sänka mina elkostnader? *Energimarknadsinspektionen*, 2022. <https://ei.se/om-oss/nyheter/2022/2022-09-20-efterfragefleksibilitet---hur-kan-det-sanka-mina-elkostnader> (Hämtad 2023-10-05).

Energimarknadsinspektionen. Ei förklarar orsaker bakom svängiga och höga elpriser. *Energimarknadsinspektionen*, 2022. <https://ei.se/om-oss/nyheter/2022/2022-06-30-ei-forklarar-orsaker-bakom-svangiga-och-hoga-elpriser> (Hämtad 2023-10-05).

Energimarknadsinspektionen. Elhandelsföretag skyldiga att ge särskild information när elavtal löper ut. *Energimarknadsinspektionen*, 2023. <https://www.ei.se/om-oss/nyheter/2023/2023-01-20-elhandelsforetag-skyldiga-att-ge-sarskild-information-nar-elavtal-loper-ut> (Hämtad 2023-10-05).

Energimarknadsinspektionen. Elöverföringens kvalitet. *Energimarknadsinspektionen*, 2023. <https://ei.se/bransch/leveranssakerhet-i-sveriges-elnat/eloverforingens-kvalitet#h-Eistillsynavleveranskvalitetenielnaten> (Hämtad 2023-10-05).

Energimarknadsinspektionen. Energimarknadsinspektionens Konsumentforum. *Energimarknadsinspektionen*, 2023. <https://konsumentforum.ei.se/org/energimarknadsinspektionen/> (Hämtad 2023-10-05).

Energimarknadsinspektionen. *Granskning av information om priser och förbrukning för timprisavtal*. Eskilstuna: Energimarknadsinspektionen, 2023.

<https://ei.se/download/18.575c50c318602a42957592/1675143414990/Granskning-av-information-om%20priser-och-f%C3%B6rbrukning-f%C3%B6r-timprisavtal-Ei-PM2023-03.pdf> (Hämtad 2023-10-05).

Energimarknadsinspektionen. *Granskning av tidsåtgång för anslutning till elnätet*. Eskilstuna: Energimarknadsinspektionen, 2021.

<https://ei.se/download/18.508b968217d0e6c213a1550c/1638451004574/Granskning-av-tids%C3%A5tg%C3%A5ng-f%C3%B6r-anslutning-till-eln%C3%A4tet-Ei-PM2021-05.pdf> (Hämtad 2023-10-11).

Energimarknadsinspektionen. *Konsumenter och efterfrågeflexibilitet – En nulägesbeskrivning och åtgärdsförslag för ökad flexibilitet*. Eskilstuna: Energimarknadsinspektionen, 2023.

<https://ei.se/download/18.42d391b41872c3dd1d5636f/1680777626448/Konsumenter-och-efterfr%C3%A5geflexibilitet-en-nul%C3%A4gesbeskrivning-och-%C3%A5tg%C3%A4rdsf%C3%B6rslag-f%C3%B6r-%C3%B6kad-flexibilitet-deluppdrag-2-Ei-R2023-04.pdf> (Hämtad 2023-10-05).

Energimarknadsinspektionen. *Konsument på elmarknaden - Klagomålsstatistik 2016–2019*. Eskilstuna: Energimarknadsinspektionen, 2020.

<https://www.ei.se/download/18.5b0e2a2a176843ef8f56cb07/1611643285867/Konsument-p%C3%A5-elmarknaden-Ei-R2020-04.pdf> (Hämtad 2023-10-05).

Energimarknadsinspektionen. *Leveranssäkerhet i Sveriges elnät 2021 – Statistik och analys av elbrott*. Eskilstuna: Energimarknadsinspektionen, 2021.

<https://ei.se/download/18.40e6d5df184b9175cb1b860/1670855069180/Leverans%C3%A4kerhet-i-Sveriges-eln%C3%A4t-2021-Ei-R2022-11.pdf> (Hämtad 2023-10-02).

Energimarknadsinspektionen. *Metod för fastställande av skäliga anslutningsavgifter för uttag 16–25 A*. Eskilstuna: Energimarknadsinspektionen, 2013.

<https://ei.se/download/18.4e2a3bf1184b408adc430dc/1669879746779/Method-f%C3%B6r-fastst%C3%A4llande-av-sk%C3%A4liga-anslutningsavgifter-f%C3%B6r-uttag-16-25-A-Ei-PM2013-03-Version-9.pdf> (Hämtad 2023-10-05).

Energimarknadsinspektionen. *Sveriges el- och naturgasmarknad 2022*. Eskilstuna: Energimarknadsinspektionen, 2023.

<https://www.ei.se/download/18.5d5eb9e0188bdc5d1ebc480/1693229937451/Sveriges-el-och-naturgasmarknad-2022-Ei-R2023-12.pdf> (Hämtad 2023-10-05).

Energimarknadsinspektionen. *Tekniska uppgifter - elnät*. Energimarknadsinspektionen, 2021.

<https://www.energimarknadsinspektionen.se/sv/statistik/statistik-inom-området-el/Statistik-om-elnat/tekniska-uppgifter-om-elnatsforetagens-verksamhet/>
(Hämtad 2023-10-05).

Energimarknadsinspektionen. *Tillsyn på elnätsområdet – 2021 års tillsynsinsatser.*

Eskilstuna: Energimarknadsinspektionen, 2022.

<https://www.ei.se/download/18.d6f602317dc274eff52c134/1644322765889/Tillsyn-p%C3%A5-eln%C3%A4tsomr%C3%A5det-2021-%C3%A5rs-tillsynsinsatser-Ei-PM2022-01.pdf> (Hämtad 2023-10-05).

Energimyndigheten. Antalet solcellsanläggningar fortsätter att öka.

Energimyndigheten. 2023.

<https://www.energimyndigheten.se/nyhetsarkiv/2023/antalet-solcellsanlaggningar-fortsatter-att-oka/> (Hämtad 2023-10-02).

Energimyndigheten. Fjärrvärmenämnden. *Energimyndigheten.* 2022.

<https://www.energimyndigheten.se/fjarrvarmenamnden> (Hämtad 2023-10-05).

Energimyndigheten. Gasnätet i Stockholmsområdet. *Energimyndigheten.* 2022.

<https://www.energimyndigheten.se/trygg-energiforsorjning/naturgas/naturgasnatet-i-stockholmsområdet/> (Hämtad 2023-10-05).

Energimyndigheten. Husguiden – för dig som vill energieffektivisera ditt hus.

Energimyndigheten. 2023.

<https://www.energimyndigheten.se/energieffektivisering/husguiden---for-dig-som-vill-energieffektivisera-ditt/> (Hämtad 2023-10-02).

Energimyndigheten. Minskad elanvändning under 2022. *Energimyndigheten.*

2023. <https://www.energimyndigheten.se/nyhetsarkiv/2023/minskad-elanvandning-under-2022-i-sverige/> (Hämtad 2023-10-05).

Energimyndigheten. Solelportalen – vägledning om solceller. *Energimyndigheten.*

2023. <https://www.energimyndigheten.se/fornybart/solelportalen/> (Hämtad 2023-10-02).

Energimyndigheten. Västsvenska naturgasnätet. *Energimyndigheten.* 2022.

<https://www.energimyndigheten.se/trygg-energiforsorjning/naturgas/vastsvenska-naturgasnatet/> (Hämtad 2023-10-05).

Europeiska Kommissionen. Electricity Market Reform for consumers and annex.

Europeiska Kommissionen. 2023. https://energy.ec.europa.eu/publications/electricity-market-reform-consumers-and-annex_en (Hämtad 2023-10-02).

Europeiska Kommissionen. Elmarknadens utformning. *Europeiska Kommissionen*. 2023. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sv/ip_23_324 (Hämtad 2023-08-29).

Konsumentverket. Bottenbetyg till elbolagens prisinformation. *Konsumentverket*. 2023. <https://www.konsumentverket.se/aktuellt/nyheter-och-pessmeddelanden/nyheter/2023/bottenbetyg-till-elbolagens-prisinformation/> (Hämtad 2023-10-05).

Konsumentverket. Dom i målet KO – Stockholms Elbolag. *Konsumentverket*. 2022. <https://www.konsumentverket.se/aktuellt/mal-domar-och-forelagganden/domar/domar-2022/dom-i-malet-ko-stockholms-elbolag/> (Hämtad 2023-10-05).

Konsumentverket. Ingångna elavtal ska hållas. *Konsumentverket*. 2022. <https://www.konsumentverket.se/aktuellt/nyheter-och-pessmeddelanden/nyheter/2022/ingangna-elavtal-ska-hallas/> (Hämtad 2023-10-05).

Konsumenternas Energimarknadsbyrå. Klagomålsinformation. *Konsumenternas Energimarknadsbyrå*. 2023. <https://www.energimarknadsbyran.se/el/dina-avtal-och-kostnader/valja-elavtal/klagomalsinformation/> (Hämtad 2023-10-05).

Konsumentverket. Uppdrag och mål. *Konsumentverket*. 2022. <https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/uppdrag-och-mal/> (Hämtad 2023-10-05).

Konsumenternas Energimarknadsbyrå. Verksamhetsberättelse – Verksamheten 2022. *Konsumenternas Energimarknadsbyrå*. 2023. <https://www.energimarknadsbyran.se/om-oss/verksamhetsberattelse/> (Hämtad 2023-10-02).

NordReg. Nordic Customer Survey 2022 – Appendix E, Table report: Sweden. *Sentio Research*. 2022. <http://www.nordicenergyregulators.org/wp-content/uploads/2023/02/2.1h-Table-report-Sweden.pdf> (Hämtad 2023-10-05).

NordReg. NordREG responds to the European Commission's public consultation and prospective changes to the Electricity Market Design. *NordReg*. 2023. <https://www.nordicenergyregulators.org/2023/02/nordreg-responds-to-the-european-commissions-public-consultation-and-prospective-changes-to-the-electricity-market-design/> (Hämtad 2023-08-29).

Pär Ivarsson. Elbolag vill säga upp bundna avtal – hänvisar till force majeure.
Sveriges Radio. 2022-09-07. <https://sverigesradio.se/artikel/elbolag-vill-saga-upp-bundna-avtal-hanvisar-till-force-majeure> (Hämtad 2023-10-05).

Svenska Kraftnät. Export och import av el. *Svenska Kraftnät*. 2022.
<https://www.svk.se/om-kraftsystemet/om-elmarknaden/export-och-import-av-el/>
(Hämtad 2023-10-05).

