

Granskning av information om priser och förbrukning för timprisavtal

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

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

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

Energimarknaderna behöver spelregler – vi ser till att de följs

Förord

Enligt ellagen har elanvändaren rätt att få information om den uppmätta förbrukningen och de aktuella elpriser som elanvändarens faktura grundar sig på. Om leveransavtalet förutsätter att mängden överförd el mäts per timme, får informationen göras tillgänglig via elleverantörens webbplats. Fakturan ska då innehålla uppgift om var elanvändaren kan hitta informationen.

Energimarknadsinspektionen (Ei) har fått klagomål från elanvändare med timprisavtal som uppger att informationen om priser och förbrukning är bristfällig. Ei har genomfört en planlagd tillsyn i syfte att granska hur fem elhandelsföretag tillhandahåller information till elanvändare om pris och förbrukning per timme.

Innehåll

1	Inledning.....	5
1.1	Granskning.....	5
1.2	Urval	6
2	Rättslig reglering.....	7
2.1	Ellagen (1997:857).....	7
2.2	Förarbeten till bestämmelsen	7
2.3	Energieffektiviseringsdirektivet.....	7
2.4	Elmarknadsdirektivet	8
3	Elhandelsföretagens svar.....	8
3.1	Information på fakturan.....	8
3.1.1	Leveransavtal, förbrukningsuppgifter och aktuella elpriser	9
3.1.2	Hänvisning till förbrukningsuppgifter	10
3.1.3	Förtydliganden på fakturorna.....	11
3.2	Information på webbplatsen	12
3.2.1	Förtydliganden på webbplatsen	14
3.3	Information i appen	14
4	Ei:s analys.....	14
4.1	Kundfakturan	15
4.1.1	Vikten av tydlig avtalsinformation.....	15
4.1.2	Information om kundernas förbrukning	16
4.1.3	Information om pris och elområde varierar	17
4.1.4	Hur företagen hänvisar till information om förbrukning och priser	17
4.2	Information på webbplats eller i app	18
5	Slutsatser.....	18

1 Inledning

Ett timprisavtal innebär att man som elanvändare (fortsättningsvis oftast kund) betalar det som elen kostar den timme som man förbrukar den. Detta kan jämföras med de månadsbaserade rörliga avtalen som hittills har varit de vanligast förekommande. För sådana avtal är kundens pris per kilowattimme el baserat på elhandelsföretagets viktade genomsnittliga inköpspris för den el som har köpts in till alla kunder med sådant avtal i samma elområde. Kundens pris per kilowattimme för ett månadsbaserat rörligt avtal beror därför på många kunders förbrukningsmönster. Kunden kan inte direkt påverka sitt eget elpris genom att exempelvis förbruka mindre el under en timme då spotpriset är högt. Alla rörliga elavtal följer timpriserna på elbörsen Nordpool men kunder som har ett timprisavtal tjänar på att köpa sin el när den är billig och undvika att köpa el då den är som dyrast.

Fördelen med timprisavtal är att kunden betalar utifrån sin egen förbrukningsprofil och att kunden kan påverka sina kostnader genom att minska sin elförbrukning under dygnets dyraste timmar, exempelvis genom att flytta förbrukning från dyra till mindre dyra timmar. Andra fördelar är att kunderna ofta får tillgång till en mer detaljerad bild av sin elförbrukning via en webbtjänst eller mobilapplikation (fortsättningsvis kallat app) och att de har möjlighet att nyttja tjänster för att automatiskt styra sin förbrukning till timmar med lägre elpris.

Genom att kunderna anpassar sin elförbrukning efter spotpriset avlastas det nationella elsystemet när det är som mest ansträngt, vilket i förlängningen bidrar till lägre kostnader för elhandel och eldistribution i hela samhället. En större andel timmätta elkunder kommer kunna bidra till ett lägre effektuttag under kritiska perioder och det kan även medföra ett mer effektivt resursutnyttjande. Detta brukar kallas att hushållen bidrar med sin flexibilitet. Spotpriset på Nordpool fastställs ett dygn i förväg, vilket gör att man kan se när elen är som dyrast och billigast i god tid för att anpassa sin förbrukning. Spotpriset kan man se på Nordpools webbplats, men denna information är inte särskilt lättillgänglig och inte lätt att förstå för kunder utan kunskap om elmarknaden.

1.1 Granskning

För att kunder med timprisavtal ska kunna förstå och reagera på de prissignaler som elmarknaden tillhandahåller och därmed bidra till energiomställningen är det helt centralt att de får rätt och tydlig information. Det innefattar information om sin elförbrukning, kostnaden för förbrukningen och de elpriser som kostnaden baseras på.

Ei har tagit emot anmälningar och klagomål från elanvändare som upplever att informationen om priser och förbrukning för deras timprisavtal är bristfällig. Ei har därför under hösten 2022 genomfört en tillsynsinsats för att granska hur elhandelsföretag (fortsättningsvis företag) tillhandahåller information till sina kunder när det gäller priser och förbrukning för timprisavtal. Fem företag har ingått i granskningen men alla dessa företag har inte anmälts till Ei. De företag som ingår i granskningen är E.ON Energilösningar AB (Eon), Fortum Markets AB (Fortum), Telge Energi AB (Telge), Tibber AB (Tibber) och Vattenfall AB (Vattenfall).

Tillsynen genomfördes genom att Ei ställde ett antal frågor till de företag som ingick i granskningen. I denna promemoria finns en sammanfattning av svaren som skickades in till Ei samt en analys och bedömning av dessa svar.

Frågorna som företagen skulle besvara var följande:

- 1 Om en elanvändare har timprisavtal – vilken information innehåller elanvändarens faktura om den uppmätta förbrukningen och de aktuella elpriser som fakturan grundas på?
- 2 Skicka in en avidentifierad faktura för en elanvändare som har timprisavtal.
- 3 Om en elanvändare har timprisavtal – vilken information finns på er webbplats om elanvändarens uppmätta förbrukning, kostnad och de elpriser som fakturan grundas på?
- 4 Skicka in dokumentation på den information om pris, förbrukning och kostnad som elanvändaren kan nå på er webbplats. Dokumentationen kan exempelvis vara en skärmdump på webbplatsen eller tillgängliga filer från webbplatsen.

1.2 Urval

Två av företagen är med i granskningen eftersom Ei har fått in klagomål från elanvändare som tycker att informationen om priser och förbrukning när det gäller timprisavtal är bristfällig. Två andra företag valdes ut för att de erbjuder timprisavtal och var med på Ei:s prisjämförelsesajt Elpriskollens lista över företag som erbjuder elanvändare de billigaste timprisavtalen då tillsynen inleddes. Ett företag valdes ut för att de profilerar sig med att de säljer timprisavtal och för att de då tillsynen inleddes enbart använde en app för att ge pris och förbrukningsinformation till kunderna.

2 Rättslig reglering

Bestämmelser om vilken information elleverantörerna (elhandelsföretagen) ska lämna till elanvändarna om förbrukning och priser vid timprisavtal finns i ellagen.

2.1 Ellagen (1997:857)

En elleverantörs faktura till en elanvändare ska vara tydlig.

Fakturan ska innehålla information om den uppmätta förbrukningen och de aktuella elpriser som fakturan grundas på.

Om leveransavtalet förutsätter att mängden överförd el mäts per timme, får informationen göras tillgänglig via elleverantörens webbplats. Fakturan ska då innehålla uppgift om var elanvändaren kan hitta informationen. (8 kap. 16 §)

2.2 Förarbeten till bestämmelsen

Motiven till bestämmelsen finns i propositionen *Genomförande av energieffektiviseringsdirektivet* (prop. 2013/14:174). Där framgår att elleverantörerna ska se till att fakturan är tydlig och att den åtminstone innehåller information om den uppmätta förbrukningen och de aktuella elpriserna som fakturan grundas på. När elanvändaren har ett leveransavtal som förutsätter att den överförda elen mäts per timme ska elanvändaren fortfarande ha en möjlighet att i efterhand kontrollera pris och elförbrukning, timme för timme. Eftersom det blir mer än 700 timpriser som ska anges på en månadsfaktura, är det då tillräckligt att informationen görs tillgänglig via internet, och att fakturan hänvisar till hur elanvändaren kan få del av informationen. Ett minimikrav enligt direktivet är att elanvändaren ska få information om hur fakturan upprättats. I detta ligger rimligen att pris och elförbrukning ska anges.

2.3 Energieffektiviseringsdirektivet

I energieffektiviseringsdirektivet¹ finns bestämmelser om att lämplig information ska göras tillgänglig tillsammans med fakturan så att slutanvändarna får en heltäckande redovisning av de aktuella energikostnaderna. Av artikel 10.3 b i direktivet framgår att medlemsstaterna ska se till att slutanvändaren kan välja elektronisk faktureringsinformation och e-faktura och att de får en klar och tydlig förklaring på hur fakturan har upprättats, särskilt om fakturorna inte är grundade på faktisk förbrukning. Information om faktiska priser och faktisk energianvändning ska göras tillgänglig för slutanvändarna i tydliga och begripliga

¹ Direktiv 2012/27/EU av den 25 oktober 2012 om energieffektivitet. Direktivet är upphävt i de nu aktuella delarna och bestämmelserna finns numera i direktiv (EU) 2019/944 av den 5 juni 2019 om gemensamma regler för den inre marknaden för el (elmarknadsdirektivet)

termer i eller tillsammans med deras fakturor, kontrakt, transaktioner och kvitton vid distributionsstationer.²

2.4 Elmarknadsdirektivet

De ovan nämnda bestämmelserna i energieffektiviseringsdirektivet har upphävts och ersatts av nya bestämmelser i elmarknadsdirektivet³. Enligt direktivet⁴ ska kunderna få tillgång till objektiva och transparenta förbrukningsuppgifter. De bör därför ha tillgång till sina förbrukningsuppgifter och till de priser och kostnader som är förknippade med deras förbrukning, så att de kan begära in offerter från konkurrenter på grundval av den informationen. Av artikel 18 i direktivet framgår vissa krav som ska ställas på informationen i fakturor:

Medlemsstaterna ska säkerställa att fakturor och faktureringsinformation är korrekta, lättbegripliga, tydliga, koncisa och användarvänliga och presenteras på ett sätt som underlättar slutkundernas jämförelser. På begäran ska slutförbrukarna få en tydlig och begriplig förklaring av hur fakturan har upprättats, särskilt om fakturan inte är grundad på faktisk förbrukning.

Mer detaljerade krav på fakturorna finns i bilaga 1 till direktivet. Direktivet har ännu inte implementerats i svensk lagstiftning.

3 Elhandelsföretagens svar

Ei har begärt in underlag för att granska om företagen följer ellagens bestämmelser i 8 kap. 16 §. Det underlag som har kommit in är avidentifierade fakturor från kunder som har timprisavtal samt skärmbilder från företagets webbplatser och på tillgängliga filer på webbplatsen. Några av företagen erbjuder även sina kunder service via en app. Skärmbilder från sådana appar har skickats in till Ei.

3.1 Information på fakturan

Samtliga fem företag har skickat in en avidentifierad faktura från en kund vars förbrukning mäts och prissätts per timme. Fakturorna har en standardutformning med grundinformation om belopp att betala, bankgiro, OCR-nummer, förfallodatum, kundnummer och information om vilken period och anläggnings-id som fakturan avser. På samtliga fakturor var förbrukningen och priset specificerade per kalendermånad. Fyra av företagen specificerar kundens elhandelskostnad för den period som fakturan avser. Det är olika hur och på vilken detaljnivå företagen specificerar elhandelskostnaderna och vilka komponenter som

² Punkt 1.2 i bilaga VII till Energieffektiviseringsdirektivet.

³ 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

⁴ Se punkt 56 i ingressen.

ingår i kundens elpris. De flesta redovisar en årsavgift eller månadsavgift samt det genomsnittspris kunden betalar per förbrukad kilowattimme samt kundens totala månadsförbrukning. Ett av företagen specificerar en mer detaljerad lista över vilka kostnader kunden betalar exempelvis, spotpåslag, och elcertifikatkostnad.

Fyra av företagen visualiserar kundens förbrukning i någon form av stapeldiagram på fakturan. Tre av dem visar också kundens förbrukning samma period föregående år.

3.1.1 Leveransavtal, förbrukningsuppgifter och aktuella elpriser

Tibber tillhandahåller sina tjänster till kunderna i huvudsak via en app. Tibbers faktura har en standardutformning med grundinformation på första sidan. Där presenteras också information om total förbrukning för den aktuella månaden. På samma rad kan man också utläsa vilket pris per kilowattimme kunden fått betala för sin förbrukning. På raden under anges en månadsavgift för den aktuella perioden. Tibber redovisar inte vilken avtalsform kunden har på fakturan. Av en informationstext längst ner på fakturans första och andra sida kan kunden läsa att *genomsnittspriset på fakturan beräknas utifrån din förbrukning per timme gånger pris under de givna timmarna*. I det mejl som Tibber skickar tillsammans med fakturan förklarar företaget att fakturan presenterar ett genomsnittspris för månaden och företaget hänvisar till en länk. Via länken kan kunden nå en informationssida där Tibber förklarar vad snittpriset på fakturan är och hur det räknas ut.

Eons kunder kan ta del av företagets tjänster både via webbplatsen och via en app. På första sidan av Eons faktura kan kunden se standardutformningen med grundinformationen. På sidan två specificeras kundens elavtal. Under rubriken *Elavtal* står det *timpris förnybar el* och längre ner på fakturan finns informationstexten *Nordpools spotpriser per timme hittar du i vår app*. Kunden kan också utläsa månadens totala förbrukning. Eon visualiserar kundens förbrukning i ett stapeldiagram uppdelat per månad där det också går att jämföra med samma period föregående år. Kunden kan också se föregående års totala årsförbrukning, sin förbrukning hittills under året och en prognos för återstående förbrukning innevarande år. Under stapeldiagrammet presenteras information om fakturadatum, elnätsabonnemang, områdes-id, elområde, elmätare och kampanjerbjudande. På en av raderna står *ditt elpris, utan moms* och på en annan rad *spotpris* för det totala antalet kilowattimmar kunden förbrukat.

Fortum tillhandahåller sina tjänster till kunderna både på webbplatsen och via en app. Fortums kunder kan på första sidan av sin faktura se standardutformningen med delar av grundinformationen. En extra informationstext finns på fakturans framsida som informerar om att *din förbrukning mäts nu timvis*. Fortum har svarat på föreläggandet att de inte erbjuder något avtal som heter timprisavtal. De erbjuder kunden ett fast elpris eller avtal om rörligt elpris. Kunder med avtal *rörligt*

elpris som önskar bli timmätta kan utläsa på fakturan under rubriken *mätmetod* att förbrukningen är timmätt. På fakturan kan kunden se elavtal, elmätare, områdes-id och elområde. Fortum har skickat in en faktura som visar förbrukning och kostnader för ett kvartal men som är specificerad och uppdelad per månad. På sidan två av fakturan kan kunderna utläsa den totala förbrukningen per månad och vilket pris de betalat för den el de har förbrukat den aktuella månaden. I en tabell nedanför redovisar Fortum vilken förbrukning kunden haft månad för månad samt hur stor andel i procent aktuell månadsförbrukning utgör av hela året. De redovisar också en beräknad årsförbrukning baserad på de senaste tolv månaderna.

Telge erbjuder sina kunder att ta del av deras tjänster via webbplatsen. På Telges kundfaktura kan kunden se sin totala förbrukning för den aktuella månaden och vilket pris per kilowattimme kunden fått betala för sin förbrukning. Där finns också texten *elpris timmätt*. På sidan två av fakturan anger Telge information som områdes-id, elområde, mätare samt att avtalsformen är rörligt avtal. Telge visualiserar också kundernas förbrukning fördelat per månad i ett stapeldiagram. Där kan kunden också se vad den har förbrukat hittills under året och vad förbrukningen var samma period föregående år. Kunden kan också se en uppskattad beräknad årsförbrukning.

Vattenfall tillhandahåller sina tjänster till kunderna på webbplatsen under rubriken *mina sidor*. På första sidan av Vattenfalls faktura ser kunden grunduppgifterna. På sidan två specificeras områdes-id och beräknad årsförbrukning. Här specificeras också den aktuella månadsförbrukningen och vilket pris per kilowattimme kunden fått betala för förbrukningen. På raden under redovisas ett spotpåslag för perioden. Vattenfall visualiserar kundens månadsförbrukning i ett stapeldiagram. Där kan kunden också jämföra med samma period föregående år. Under rubriken *Ditt avtal och elhandelsavtal* redovisas att kunden har ett *rörligt elpris*. Längre ner på fakturan finns informationstexten *ditt elpris är direkt kopplat till elbörsens timpriser som du kan följa på Vattenfall.se/timpris*.

3.1.2 Hänvisning till förbrukningsuppgifter

Längst ner på Tibbers faktura finns en informationstext som lyder *pris, kostnad och förbrukning per timme finns i Tibbers app under Analyser/Förbrukning och detaljerad graf*. På fakturan finns också andra kontaktuppgifter till företaget. I det mejl som Tibber skickar tillsammans med fakturan förklarar företaget att fakturan presenterar ett genomsnittspris för månaden och att kunden hittar detaljer kring månadens förbrukning och elpriser i appen. Kunden får följande information i mejlet: *Välj vilken månad du vill se och klicka på se detaljerad graf. Mer information om hur vi beräknar din faktura kan du läsa här*.

På första sidan av Eons faktura under rubriken *Kontakta oss* står: *på eon.se eller i vår app kan du lösa dina ärenden själv*. Eon hänvisar också till ett telefonnummer till företaget och till webbplatsen där kunderna kan få personlig service. På sidan två av fakturan finns informationstexten om att *Nordpools spotpriser per timme hittar du i vår app*.

Fortum har en informationsruta med rubriken *Allt om din el på ett och samma ställe* längst upp till vänster på fakturans första sida. Där framgår att kunden i appen kan *ta del av all information och alla tjänster som kunden kan tänkas behöva*. Kunden kan i informationsrutan skanna en QR-kod med en smartphone och få tillgång till appen direkt. På sidan två av fakturan finns övriga kontaktuppgifter till företaget och längre ner på sidan finns en hänvisning till webbplatsen: *för information om ditt elavtal gå in på fortum.se/mittfortum*.

Telge har på fakturans första sida en informationstext där det står *vill du ha information om dina rättigheter, hur du lämnar klagomål, var du vänder dig för mer information, oberoende rådgivning, jämförelseprofiler, energieffektivisering eller tvistlösning, besök www.telgeenergi.se/konsumentratt*. Webbadressen finns också angiven under informationstexten tillsammans med övriga kontaktuppgifter till företaget. På sidan två av fakturan återfinns en informationstext om att kunden *alltid kan gå in på mina sidor på www.telgeenergi.se eller kontakta kundtjänst om du vill ha en detaljerad information om din elförbrukning*.

På första sidan av Vattenfalls faktura finns kontaktuppgifter till företagets kundservice och en webbadress. På sidan två av fakturan finns utöver informationstexten *ditt elpris är direkt kopplat till elbörsens timpriser som du kan följa på [Vattenfall.se](https://vattenfall.se)*, en text om att kunden på *mina sidor* kan se *allt om ditt avtal och hur mycket el du har förbrukat*. Här har företaget också information om *din rätt som kund* om vart kunden kan vända sig i olika situationer.

3.1.3 Förtydliganden på fakturorna

Tre av företagen har på eget initiativ meddelat Ei att de ska förtydliga informationstexter på fakturan om var kunderna kan hitta information om den uppmätta förbrukningen och de aktuella elpriserna som fakturan grundar sig på.

Tibber har uppgett att de från och med november 2022 kommer förtydliga informationstexten på fakturan om att priset per timme gäller de aktuella timmarna då förbrukningen skett. De kommer också att göra ett tillägg i informationstexten om att *du kan även logga in på mina sidor på vår hemsida* samt lägga till en länk till webbplatsen.

Eon arbetar sedan en tid tillbaka med en digital självservicejänst som ska tillhandahålla den information som krävs. Eon uppger att tjänsten kommer finnas

tillgänglig framöver på Eons webbplats samt i appen. Från november 2022 ska ett månadsmejl skickas ut till kunderna med återkoppling efter avslutad månad. I mejlet ska det framgå om kunden tjänat på att ha timpris i jämförelse med rörligt pris. Mejllet ska också innehålla tips och information kring behov och åtgärder för kunden framåt i tiden. Eon har framfört att denna information är nödvändig eftersom kunden måste kunna styra sin förbrukning för att gynnas av timprisavtalet.

Vattenfall har tidigare sett över fakturan och gjort ett antal förtydliganden. De fakturor som skickas ut i november 2022 ska vara ännu tydligare för kunden. Vattenfall har ändrat texten på fakturan under *ditt avtal* från *rörligt elpris* till *timpris* och under rubriken *specificeringen el* har företaget lagt till texten *timpris*. En extra informationstext på fakturan har tillkommit om att *på mina sidor kan du se timvärden*.

Telge har en informationsruta på fakturan om att *du har kanske märkt att vi ser lite annorlunda ut på den här fakturan*. Här informerar Telge kunden om att vi är mitt i en energiomställning och att företaget arbetar för att göra det enklare för kunden att göra smarta elval. Avsikten är att kunderna ska kunna styra sin förbrukning och påverka sitt elpris framöver.

Det framgår på Fortums faktura att de ska lanserar en ny fakturalayout. Företaget hoppas att den nya fakturalayouten gör det enklare och tydligare för kunderna.

3.2 Information på webbplatsen

Tibber har framfört att de enbart har övergripande information om kundförhållandet på webbplatsen. Under kundens *mina sidor* finns bland annat elavtalet men också bonusprogrammet och ordrar från webbutiken. Fram till nu har Tibber prioriterat att presentera de uppgifter som tillsynsärendet gäller i sin app. Appen har prioriterats som informationskälla då den av företaget upplevs som både säkrare och enklare för kunden att använda. Bilagorna visar skärmbilder från appen. Där kan kunden få tillgång till information om sin förbrukning. Förbrukningsuppgifterna visualiseras i ett stapeldiagram med en överliggande graf som visar vilket det aktuella elpriset var då förbrukningen skedde. Detta gör att kunden kan utläsa timme för timme hur många kilowattimmar den förbrukat varje enskild timme och vad elpriset var den specifika timmen. Tibber har meddelat att de från och med november 2022 kommer uppdatera webbplatsen och *mina sidor* med samma information som kunden får via appen. Bilagor som företaget skickat in visar att kunden under *mina sidor* på webbplatsen i ett stapeldiagram kan ta del av sina förbrukningsuppgifter. Kunden kan välja att se förbrukningen per år, månad eller dag. Väljer kunden att se per dag får kunden förbrukningen visualiserad timme för timme. Kunden kan genom att sätta

markören på grafen och timmens stapel få information om hur många kilowattimmar den förbrukat varje enskild timme och vad elpriset var den specifika timmen. Priset som redovisas är det totala priset inklusive moms.

Eon svarar på föreläggandet att information om de aktuella priserna som fakturan grundar sig på, förbrukning varje enskild timme samt vad elpriset var den specifika timmen kan företaget bara erbjuda via kundservice eller ett personligt mejl till kunden. På webbplatsen kan kunden se information om sitt elavtal och sin förbrukning innevarande månad fördelat på månad, vecka och dag visualiserat i ett stapeldiagram. Kunden kan också se summan av en uppskattad förbrukning av den del av månaden som är kvar samt förbrukning bakåt i tiden. Eon svarar att kunden kan hitta information om Nordpools spotpriser i företagets app. Kunden kan visa olika flikar på webbplatsen: *mina fakturor*, *min förbrukning*, *mina avtal* och *mina dokument*. Under *min förbrukning* kan kunden välja att visa stapeldiagram på förbrukning per månad, vecka och dag. Kunden kan välja att jämföra förbrukningen med tidigare år, fyra år tillbaka. Visualiserat i en graf går det att se genomsnittstemperatur för den aktuella perioden. I appen finns samma information som på webbplatsen samt en graf som visualiserar Nordpools spotpriser timme för timme. Där finns också tips om vilken tidpunkt kunden tjänar på att till exempel ladda bilen eller värma upp huset.

Fortum har på föreläggandet svarat att kunden kan logga in på webbplatsen och *mitt Fortum* eller i appen för att få tillgång till information om sin faktura och förbrukning. Kunden kan då se sin kostnad hitintills för innevarande månad samt fakturerat belopp tidigare månader. Kunden kan också se sin förbrukning historiskt per timme, vecka, månad eller år. Kunden kan också se spotpriser per timme för innevarande och kommande dag samt ställa in push-notiser för prisbevakning. I appen finns information om kundens elförbrukning. Under rubriken *Din el hittills* kan kunden se både förbrukning och kostnad i kronor. Kunden ser ett cirkeldiagram över hur elförbrukningen är fördelad över dygnet. En skärmbild visar att kunden kan se *elpriset just nu* och kan välja alternativen *idag* eller *imorgon*. Ett stapeldiagram visar spotpriset per timme. Enligt skärmbilderna går det också att ta del av information och reklam om timmätning samt läsa om hur man kan påverka sin förbrukning och på så sätt spara pengar.

Telge har på föreläggandet svarat att på webbplatsen under *mina sidor* finns uppgifter om kundens förbrukning per timme i diagram samt möjlighet att exportera till Excel. På företagets webbplats finns aktuella och historiska spotpriser publicerade. Där finns *min förbrukning och produktion* visualiserat i ett stapeldiagram fördelat per timme. Kunden kan också via en länk till Nordpool se spotpriser timme för timme visualiserat i ett stapeldiagram.

Vattenfall har på föreläggandet svarat att på webbplatsen under *mina sidor* finns information om elavtal samt kopior på fakturor där kostnader framgår. Kunden kan också se sin uppmätta förbrukning och pris fördelat på vecka, dag och timme samt exportera dessa till Excel. På en annan sida visar företaget timpriser från Nordpool och kunden kan välja att se dessa fördelade på vecka, dag och timme. Även dessa uppgifter kan exporteras till Excel. Kunderna kan välja att få priserna presenterade i en graf eller i en tabell. På webbplatsen finns också olika flikar som visar *mina avtal* och *mina fakturor*. Under fliken *min förbrukning* kan kunden se sin förbrukning i ett stapeldiagram fördelat per dag, vecka, månad eller år. Kunden kan också välja att jämföra uppgifterna med samma period föregående år. Uppgifterna kan också exporteras till Excel. Kunden kan också välja mellan att se avläst förbrukning eller fakturerad förbrukning.

3.2.1 Förtydliganden på webbplatsen

Tibber har uppgett att den information om den uppmätta förbrukningen och de aktuella elpriser som kunden kan se via appen även ska tillgängliggöras via webbplatsen. Tibber har därför redan tillgängliggjort relevant information på webbplatsen under *mina sidor* där kunden även ges möjlighet att ladda ner informationen om timpris och timförbrukning.

Eon arbetar med en digital självservicejänst som ska tillhandha hålla den information som kunder idag endast kan få via kundtjänst. Eon har uppgett att tjänsten kommer finnas tillgänglig framöver på deras webbplats och i appen.

Vattenfall ska från och med december 2022 göra förtydliganden på webbplatsen. Företaget har sett över information som finns under kundens *mina sidor* avseende kundens pågående avtal och gör förtydliganden om kundens elpris. När en kund med timprisavtal väljer *mina avtal* kommer vyn för avtalsspecifikationen förtydligas. Kunden kommer tydligare se att det är ett timprisavtal som avses.

3.3 Information i appen

Tre av fem företag erbjuder sina tjänster i en app. Företagen erbjuder oftast samma information i appen som de har på webbplatsen. Ett företag påpekar att appen är mer användarvänlig och tillförlitlig än en webbplats.

4 Ei:s analys

Kundens totala elpris påverkas både av hur mycket el som förbrukas och hur elförbrukningen är fördelad över dygnet. Det påverkas också av vilket avtal kunden har tecknat. Kunder som förbrukar el på precis samma sätt men har olika avtalsformer kommer få olika totalpris för en likartad elförbrukning. Det är därför

viktigt att kunderna förstår vilken avtalsform de har. Kunderna behöver också förstå hur mycket el de har förbrukat, hur mycket deras el kostar per kilowattimme och hur mycket deras förbrukning kostade för varje mätperiod. Kunder med timpris betalar för sin förbrukning varje timme till det pris som gäller för den timmen på Nordpool samt elhandelsföretagets påslag. De måste därför få information om förbrukningen, fasta avgifter, spotpriset med påslag och kostnaden för varje timme under hela fakturaperioden.

4.1 Kundfakturan

På fakturan ska det tydligt framgå vilket avtal kunden har samt aktuella priser, förbrukningsuppgifter och kostnaden per timme. Informationen ska presenteras tydligt och med begripliga termer så att kunderna enkelt förstår uppgifterna på fakturan. Eftersom det är en stor mängd information som ska lämnas för ett timprisavtal – det är ungefär 720 timmar på en månad – kan den för timprisavtal i stället lämnas på elhandelsföretagets webbsidor och behöver inte redovisas på kundens faktura. Det måste då finnas en hänvisning till webbsidorna på fakturan. Många elhandelsföretag använder en app för att visa sådan information för sina kunder.

4.1.1 Vikten av tydlig avtalsinformation

Om kunderna ska kunna påverka sin elförbrukning måste de enkelt kunna se och förstå av informationen på sina fakturor att de har ett timprisavtal. Alla fakturor utom en som Ei granskat visar information om vilket avtal kunden har. Det är olika hur tydligt det framgår på fakturan att kunden har ett timprisavtal och om kunden kan utläsa av fakturan att förbrukningen mäts och prissätts per timme. Ett företag skriver att deras *mätmetod är timmätning* och ett annat företag skriver att *ditt elpris är timmätt* eller *ditt elpris är direkt kopplat till elbörsen*. Bara ett av företagen har en tydlig informationstext på fakturan som anger hur kundens förbrukning mäts och hur förbrukningen prissätts per timme. Företaget anger inte vilket avtal kunden har men på fakturan kan kunden läsa att *Genomsnittspriset på fakturan beräknas utifrån din förbrukning per timme gånger pris under de aktuella timmarna då förbrukningen skett*. Företaget förtydligar även detta i mejlet företaget skickar till kunden tillsammans med fakturan. Där förklarar företaget att fakturan presenterar ett genomsnittspris för månaden. Via en länk kan kunden nå en informationssida där företaget förklarar för kunden vad snittpriset på fakturan är och hur det räknas ut.

Det är också olika hur företagen benämner sina timprisavtal. Begrepp som timpris, rörligt elpris och rörligt avtal förekommer. Detta kan medföra att kunderna har svårt att förstå vilket avtal de har och vad avtalet innebär. Det skulle underlätta för kunderna om gemensamma begrepp användes i branschen. Två av företagen i

denna granskning har meddelat att de kommer att förtydliga uppgifterna på fakturorna angående kundernas avtal.

Ei använder begreppet *avtal med timbaserat rörligt pris*. I vardagligt språk används ofta begreppet *timprisavtal*. Det finns begrepp för och definitioner av olika avtalsformer i Ei:s föreskrifter för inrapportering av elhandelsavtal.⁵ I en kommande ändring av föreskriften kommer följande definition av timprisavtal införas.

Avtal för leverans av el som innebär att elanvändarens elpris är baserat på de timvisa spotpriserna på den europeiska dagen-före-marknaden för de timmar då elanvändaren har förbrukat elen.

Skillnaden mellan timprisavtal och månadsbaserat rörligt avtal är i praktiken stor men i definitionen kan det vara svårare att skilja mellan avtalsformerna. Ett månadsbaserat rörligt avtal är oundvikligen också baserat på de timvisa spotpriserna men kunden betalar inte det spotpris som gäller en viss timme. I stället betalar kunden ett spotpris som är baserat på elhandelsföretagets volymvägda spotpris, normalt från föregående månad.

4.1.2 Information om kundernas förbrukning

Alla företag visar den aktuella periodens totala förbrukning på sina fakturor, men det är olika hur tydligt det framgår att förbrukningen är mätt per timme. Det är viktigt att kunden tydligt kan utläsa på fakturan att förbrukningen mäts per timme. En informationstext som beskriver att kundens förbrukning mäts och hur förbrukningen prissätts per timme skulle förbättra kundens möjligheter att använda elen när den är som billigast. Det är lika viktigt att kunder med månadsbaserat avtal förstår hur deras förbrukning mäts.

De flesta av företagen i granskningen visualiserar den aktuella periodens förbrukning i tydliga stapeldiagram på sina fakturor vilket bidrar till att göra informationen förståelig och överskådlig för kunden. Diagrammen visar exempelvis kundens förbrukning månad för månad under aktuellt år. Det ger en tydlig bild över vilka månader som har hög förbrukning men det är inte tillräcklig information för att kunden ska kunna planera sin vardagliga förbrukning per timme. Ett av företagen har även med ett jämförelsedigram på sin faktura som visar kundens förbrukning föregående år, vilket är bra för kunderna om de enkelt vill se sin hur deras förbrukning ändrats år efter år. Tre av företagen visar kundens beräknade årsförbrukning och kunden kan då själv med hjälp av stapeldiagrammet summera sin aktuella förbrukning. Det blir svårare att ta del av

⁵ EIFS 2020:4 Energimarknadsinspektionens föreskrifter och allmänna råd om elleverantörers skyldighet att lämna uppgift om priser och leveransvillkor som tillämpas mot elanvändare

informationen när kunden själv måste summera ihop sin månadsförbrukning. Ett av företagen i tillsynen visualiserar inte alls kundens förbrukning på fakturan.

4.1.3 Information om pris och elområde varierar

På alla fakturor kan kunderna utläsa någon form av kilowattimmepris per månad, men att det är ett snittpris baserat på hela månaden framgår inte tydligt. Bara ett av företagen förklarar att det är ett snittpris som visas på fakturan. Samma företag länkar till en webbsida i det mejl som skickas tillsammans med fakturan. På webbsidan beskriver företaget för kunden vad snittpriset på fakturan är och hur det räknas ut. Företagen bör vara tydligare med vilket elområde spotpriset gäller för och att det är ett genomsnittspris som visas på fakturorna. Att ange vilket elområde priset baseras på är väsentligt om kunden ska kunna följa upp priset som finns på fakturan mot Nordpools spotpriser. Bara tre av fem företag visar tydligt på fakturan vilket elområde kunden tillhör. Om kunderna ska kunna ha en möjlighet att följa upp priset på fakturan är det lika viktigt att företagen beskriver för kunden hur beräkningen utförs och vilket elområde som priserna är baserade på.

Specificeringen av vad som ingår i priset är också olika mellan företagen. På två av företagens fakturor redovisas påslag som till exempel påslag på spotpriset, elcertifikatskostnad samt en månads- eller årsavgift. Tre av företagen redovisar en månads- eller årsavgift på fakturan men inga påslag alls. För att kunderna ska kunna jämföra olika timprisavtal behöver de tydligt se vad de betalar utöver spotpriset för att kunna göra ett jämförbart och informerat beslut.

4.1.4 Hur företagen hänvisar till information om förbrukning och priser

Det ser olika ut hos de fem företagen när det gäller hur tydligt det framgår på fakturan att kunderna kan ta del av förbrukningen och priser på företagets webbplats. Det är viktigt att kunden förstår att de kan få information om och följa sin förbrukning. På så sätt kan kunderna mer aktivt förstå, planera och välja vid vilken tidpunkt de ska förbruka sin el.

Nästan alla företag i tillsynen är tydliga med hur man hittar till deras webbplats där kunderna kan logga in på *mina sidor* för att ta del av mer detaljerad information om priser och förbrukning. Tre av fem företag hänvisar även till inloggning via deras app som är kopplad till *mina sidor*.

Två företag har bara en hänvisning till sina webbplatser men ingen beskrivning av vilken information det finns att ta del av på webbplatsen. Ett av företagen har ingen hänvisning alls om var kunderna kan hitta information om pris och förbrukning på webbplatsen. Företaget kan bara tillhandahålla timpriser som ligger till grund för fakturan och förbrukningen per timme om kunderna kontaktar deras kundservice via telefon eller mejl. Två av företagen har meddelat Ei att de

ska förbättra och förtydliga informationen på sina webbsidor. Ett av företagen har inloggning till en app via QR-kod på fakturan vilket gör det enkelt för kunden att snabbt komma åt sina förbrukningsuppgifter.

4.2 Information på webbplats eller i app

Det varierar mycket när det gäller vilken information som kunderna kan hitta på företagens webbplatser på webbsidan *mina sidor*. De flesta företag erbjuder information om kundernas förbrukning och de kan få sin förbrukning redovisad per år, månad, vecka, dag eller timme. Vissa företag erbjuder även en historisk jämförelse med tidigare år, vilket kan vara intressant för kunden att ta del av. Två av företagen erbjuder sina kunder att ladda ner förbrukningsuppgifterna. Det kan kunden göra genom att uppgifterna exporteras till en Excel-fil som kunden sedan själva kan analysera.

Hur företagen redovisar spotpriser är olika. Ett företag visar bara spotpriserna timme för timme under aktuell och kommande dag och det gör att man inte kan ta del av historiken över spotpriset. Detta innebär att företaget inte visar alla elpriser som fakturan är grundad på. Kunderna behöver denna information för att kunna analysera sin elkostnad i efterhand. Ett av företagen länkar direkt till Nordpools webbplats med spotpriser, medan några andra företag bara visar spotpriser om kunderna loggar in i deras app. Ett av dessa företag erbjuder även sina kunder pushnotiser över spotpriset via appen och ett annat företag erbjuder kunderna olika tips om när det är som billigast att till exempel ladda bilen eller sätta på tvättmaskinen.

Ett av företagen presenterar både förbrukning och spotpris per timme i ett stapeldiagram. Det gör det möjligt för kunderna att tydligt se förbrukningen varje enskild timme samt vad elpriset var den specifika timmen. De kan läsa ut var topparna finns i deras förbrukning, vilket gör det möjligt för dem att styra om och planera sin förbrukning. På så sätt kan de styra förbrukningen och bli mer kostnadseffektiva. Kunderna bidrar då samtidigt med sin flexibilitet vilket i förlängningen medverkar till lägre kostnader för elhandel och eldistribution i hela samhället.

5 Slutsatser

Efter granskning av alla fakturor kan Ei konstatera att det är svårt för kunderna att utläsa på fakturan att de har ett timprisavtal och att deras förbrukning mäts och prissätts per timme samt var de priser som redovisas kommer ifrån. Ei upplever att företagens fakturor är svårbegripliga och att det finns stor förbättringspotential med hänsyn till hur viktigt det är med tydlig information för att kunderna ska

kunna nå av, förstå och reagera på marknadens prissignaler. Fakturorna behöver bli mer lättlästa, kundvänliga och informativa, så att även kunder med lägre kunskap om och/eller intresse för energiförbrukning och energikostnader kan förstå dem.

Ei anser bland annat att det är svårt för kunden att förstå att det pris de ser på fakturan är ett snittpris av månadens alla timpriser, hur snittpriset har beräknats och att snittpriset varierar beroende på vilken tid på dygnet kunden har använt sin el och elprisets nivå just då. Det skulle vara lättare för kunderna att förstå information om avtal, pris och förbrukning på fakturan om det tydligare framgick vilket elområde kunden tillhör, om beskrivningar av avtalsformer var mer enhetliga och om upplysningar om hur priser och kostnader beräknats var tydligare.

Ei konstaterar även att informationen som finns på företagens webbplatser behöver bli mer kundvänlig, lättläst och heltäckande. Ei anser att det är svårt för kunderna att förstå och anpassa sin förbrukning efter marknadens prissignaler när pris och förbrukningsuppgifter presenteras på olika sidor och i olika dokument. För kunden är detta en komplex övning som kräver full tillgång till data såsom nedladdning av förbrukning, tillgång till historiska spotpriser och kundens kostnader.

Ei anser att det tillgängligt på företagens webbplatser ska finnas lättförståelig och kundvänlig information om spotpriset timme för timme (som ligger till grund för kundernas fakturor), förbrukningen timme för timme, hur snittpriset har beräknats samt en redovisning av kostnaden för varje enskild timme. Att hänvisa kunderna till Nordpools webbplats kan inte anses uppfylla kravet om tydlighet eftersom Nordpools webbplats är svårbegriplig för kunder och tillgången till historiska data över spotpriser är mycket begränsad.

Bara ett av fem företag redovisade både förbrukning och spotpris per timme i stapeldiagram. En sådan visualisering gör det lättare för kunderna utläsa var topparna är i deras förbrukning och elpris, vilket gör det lättare för kunderna att förstå sambandet mellan förbrukning och kostnader och därmed att anpassa sin förbrukning efter marknadens prissignaler. Detta var det bästa exemplet på tydlig information till kund i denna granskning. Dock kvarstår det faktum att kunden ändå behöver multiplicera priset för respektive timme med förbrukningen i varje timme för att beräkna kostnaden för respektive timme. Sedan kan kunden beräkna snittpriset som redovisas på fakturan och få ett svar på hur deras beteende och spotpriset under den aktuella perioden påverkar deras kostnader. Ju tydligare det är för kunderna hur marknadens prissignaler och deras eget beteende påverkar deras kostnader, desto lättare blir det för kunderna att förstå hur de kan påverka sina kostnader genom att bli mer flexibla och anpassa sin förbrukning.

Ett företag kommer från november 2022 skicka ett månadsmejl till kunderna med återkoppling efter avslutad månad. I mejlet ska det framgå om kunden tjänat på att ha timpris i jämförelse med rörligt pris. Mejlet ska också innehålla tips och information kring behov och åtgärder för kunden framåt i tiden. Företaget har framfört att denna information är nödvändig eftersom kunden måste kunna styra sin förbrukning för att gynnas av timprisavtalet. Tydligt utformad återkoppling på förbrukning, priser och kostnader kan bidra till både minskad energianvändning och ökad efterfrågefleksibilitet, vilket har många positiva effekter för elsystemet och energiomställningen i stort.

Under 2023 kommer Ei ta fram föreskrifter för hur fakturor ska vara utformade. Vi tar med oss erfarenheterna från denna granskning till föreskriftsarbetet.

