

Verksamhetsberättelse



2023

Innehåll

VD har ordet	3
Uppdrag och styrning	5
Vägledning och information till konsumenter	6
Webbplatsen	6
Publicering av företag med många klagomål	6
Konsumentkontakter	7
El	8
Gas	10
Fjärrvärme	11
Återförande av kunskap om konsumentkontakterna	11
Information till myndigheter och branschorganisationer	11
Information till konsumentvägledare	12
Information till företagen	13
Byrån i media	13
Statistik – ärenden 2023	14
Organisation	15

VD har ordet

Efter ett turbulent 2022 med rekordhöga elpriser sjönk priserna under 2023, vilket avspeglade sig i byråns vägledning då ärendeflödet minskade. Totalt besvarades ungefär 4 100 ärenden, jämfört med 5 500 ärenden under 2022. Även besöken på webbplatsen minskade, från att ha varit uppe på rekordnivån 2,1 miljoner besök under 2022 till ungefär 1,1 miljoner besök under 2023.

Även om elpriserna sjönk under 2023 var intresset för prisfrågor fortsatt stort. Majoriteten av ärendena var prisrelaterade och områden som stack ut var pris- och villkorsändringar, automatisk avtalsförlängning samt otydlig eller felaktig fakturering av rörligt pris och portföljavtal.

På elnätssidan handlade många klagomål om felaktiga mätvärden som ledde till utebliven fakturering eller fakturering utifrån uppskattad förbrukning, vilket innebar oro för stora efterkrav för konsumenterna. Klagomål om långa anslutningstider var också vanligt förekommande, både från konsumenter och mikroproducenter.

Utöver vägledningen utgjorde samverkan med bransch och myndigheter en stor och viktig del i byråns verksamhet. I dialogen lyfte vi aktuella frågor och problem som vi kunde se på energimarknaderna utifrån de klagomål som inkommit, bland annat klagomål om pris- och villkorsändringar, oschyssta affärsmetoder, portföljavtal och felaktig fakturering.

Vi deltog även i ett antal referensgrupper, bland annat i Ei:s referensgrupp om information till elanvändare. Under året höll vi flera utbildningar för konsumentvägledare och energi- och klimatrådgivare. Utbildningarna väckte mersmak hos åhörarna och ett fördjupat webinarium planeras för våren 2024. Vi deltog också i ett antal evenemang där vi informerade om byråns uppdrag och aktuella frågor, bland annat under Konsumentdagarna där vi pratade med konsumentvägledare från hela landet och märkte av ett stort intresse för energifrågor.

Arbetet med att skicka rapporter till enskilda företag som sammanfattar och beskriver aktuella klagomål fortsatte under året och vi skickade totalt ungefär 150 sådana rapporter. Syftet är att enskilda företag ska genomföra åtgärder för att minska klagomålen och arbeta bort aktuella problem. Med samma syfte hade vi även dialogmöten och upprättade särskilda rutiner med enskilda företag.

På [klagomålslistan](#) fortsatte vi att redovisa företag med ovanligt många klagomål. Detta med syfte att stärka konsumenterna.

Även under 2023 var vi aktiva i media och hade nästan 100 journalistkontakter. Vi fortsatte också vår roll som "Energidoktorn" i tidningen *Din Energi* där vi löpande besvarade aktuella konsumentfrågor.

Vi fortsatte vårt uppdrag i Fjärrvärmenämnden där antalet ärenden ökade under 2023. Majoriteten av ärendena handlade om prisvillkor. Även bland de fjärrvärmekunder som kontaktade byråns vägledning handlade större delen av frågorna om pris och missnöje över prishöjningar.

Gällande gas var många av de ärenden som inkom till vägledningen prisrelaterade. Vi tog också fram en överenskommelse med gashandelsföretagen gällande inrapportering till Gaspriskollen med syfte att effektivisera inrapporteringen. Vid framtagandet av överenskommelsen fördes dialog med gasbranschen och vi fick värdefulla synpunkter.

Under året genomfördes vissa förbättringar på webbplatsen, bland annat genom klarspråksgranskning av välbesökta sidor och upprättande av ett antal nya texter.

I slutet av året inleddes också ett webbprojekt. Syftet med webbprojektet är att möjliggöra för fler konsumenter att genom webbplatsen ta del av information som handlar om konsumenternas rättigheter, gällande lagstiftning och möjligheter till tvistlösning.

Thomas Björkström



Uppdrag och styrning

Konsumenternas Energimarknadsbyrå (byrån) ger konsumenter oberoende och kostnadsfri vägledning i frågor som rör el, gas och fjärrvärme. Byrån fångar också upp och analyserar konsumentproblemen och för dessa vidare till enskilda företag, branschen och relevanta myndigheter.

Byrån ska bidra till att konsumenter kan fatta välinformerade beslut på el-, gas- och fjärrvärmemarknaderna. Det gör byrån bland annat genom att:

- ge information om konsumenters rättigheter och skyldigheter,
- beskriva hur konsumenter går vidare i en tvist eller gör en anmälan till myndighet,
- vid behov hjälpa konsumenter i dennes kontakt med företag för att underlätta tvistlösning,
- ge information som är relevant vid val av olika typer av avtal,
- förklara lagar, regler och villkor,
- tillhandahålla [Gaspriskollen](#), en oberoende prisjämförelse för gashandelsavtal, samt
- publicera en [klagomålslista](#) på webbplatsen.

Byrån är, efter överenskommelse med Energimarknadsinspektionen, utsedd till gemensam kontaktpunkt för konsumenter på el- och gasmarknaderna. Det innebär bland annat att byrån har som uppgift att se till att konsumenterna får tillgång till all nödvändig information om sina rättigheter, lagstiftning och möjligheter till tvistlösning. Bakgrunden till detta är att samtliga europeiska medlemsstater, genom krav i direktiv, är skyldiga att se till att det finns en sådan kontaktpunkt.

Byråns styrelse är tillsatt av tre myndigheter och två branschorganisationer: Konsumentverket, Energimarknadsinspektionen och Energimyndigheten samt Energigas Sverige och Energiföretagen Sverige. Myndigheterna har majoritet i byråns styrelse och ordförandeposten i styrelsen innehåller en representant utsedd av en myndighet. Genom dessa förutsättningar säkerställs byråns oberoende och självständiga position.

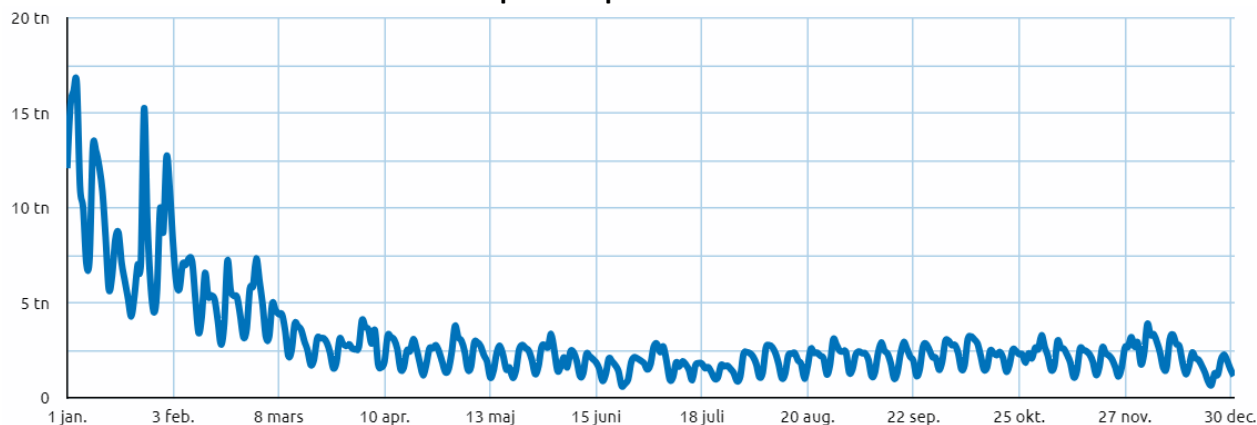
Vägledning och information till konsumenter

Oberoende och kostnadsfri vägledning och information till konsumenter utgör byråns kärnverksamhet. Vägledningen lämnas som information via webbplatsen, telefon och mejl.

Webbplatsen

Under 2023 hade byråns [webbplats](#) drygt 1,1 miljon unika besök, vilket är en minskning i jämförelse med året innan då webbplatsen hade drygt 2,1 miljoner unika besök. Konsumenter hittade till webbplatsen främst genom sökmotorer på internet och via direkttrafik men också via länkar, exempelvis hos enskilda företag eller hos byråns huvudmän. Många av de mest välbesökta sidorna på webbplatsen var relaterade till pris och statistik.

Besök på webbplatsen under 2023



Under året upprättades ett antal nya texter på webbplatsen, bland annat till följd av den nya ellagstiftningen som trädde i kraft i juni 2023. I slutet av 2023 inleddes också ett webbprojekt. Syftet med webbprojektet är att möjliggöra för fler konsumenter att genom webbplatsen ta del av information som handlar om konsumenternas rättigheter, gällande lagstiftning och möjligheter till tvistlösning.

Publicering av företag med många klagomål

Byrån fortsatte under året att kvartalsvis publicera en klagomålslista över de elhandlare och förmedlare av elavtal som genererade flest klagomål i relation till kundantal hos företaget, en lista som även under 2023 fortsatte att vara viktig för att stärka konsumenternas ställning på marknaden. För att publiceras på klagomålslistan krävs att antalet klagomål för det enskilda företaget överstiger en fastställd miniminivå.

Inför första kvartalet 2023 tog sig ett företag bort från listan och de tre resterande företagen höll sig kvar på listan hela året. Två av de elhandlare som fanns kvar på listan i slutet av året har funnits där sedan listan lanserades för första gången i oktober 2019.

Klagomålen mot företagen på listan gällde främst ensidigt ändrade avtalsvillkor utan information till konsumenterna, bristfällig kundtjänst, felaktiga fakturor, kraftiga prishöjningar som saknade grund i avtalet samt ofullständig information vid automatisk avtalsförlängning av fastprisavtal.

Under året kommunicerade vi återkommande med elhandlare som närmade sig publicering på listan, detta med syfte att lämna information till dessa elhandlare om de klagomål som de genererat. Detta med förhoppningen att de skulle använda informationen till att komma till rätta med de problem som skapade klagomålen.

Klagomålslistan hade under 2023 ungefär 83 000 besök, vilket är en nedgång mot föregående år då klagomålslistan hade ungefär 153 000 besök.

Konsumentkontakter

Konsumenter kan kontakta byrån via mejl eller telefon för att få personlig och oberoende vägledning. Ärenden hänvisas också till byrån från Hallå konsument, Konsumentverket, Energimarknadsinspektionen, branschorganisationer och enskilda företag. Byrån ger svar på konsumenters frågor, utifrån relevanta lagar, regler och rättspraxis.

Antalet ärenden minskade jämfört med rekordåret 2022

Under 2023 tog byrån emot drygt 4 100 frågor och klagomål, vilket är en nedgång från 2022 då byrån tog emot ungefär 5 500 ärenden. Av kontakterna var nästan 1 800 ärenden klagomål och därmed utgjorde klagomålen ungefär 45 procent av samtliga ärenden. Minskningen av antalet ärenden berodde sannolikt på att priserna sjönk under 2023 och var på en betydligt lägre nivå än under 2022.

Många konsumenter eftersökte vägledning om val av elavtal och elhandlare

Precis som under 2022 kontaktade många konsumenter byrån för att få hjälpande information vid val av elavtal och det var tydligt att konsumenterna uppskattade den möjlighet till oberoende vägledning som byrån tillhandahåller. Många konsumenter uttryckte oro över eventuella prishöjningar och kände sig rådvilla i valet av elavtal. Byrån lämnade därför förköpsinformation och beskrev för- och nackdelar med respektive avtalstyp samt poängterade vikten av att själv aktivt välja elhandlare. Information om klagomålsinformationen på webbplatsen, om elpriskollen.se och om Energiföretagen Sveriges certifiering *Schysst elhandel* förmedlades också i kontakten med konsumenterna.

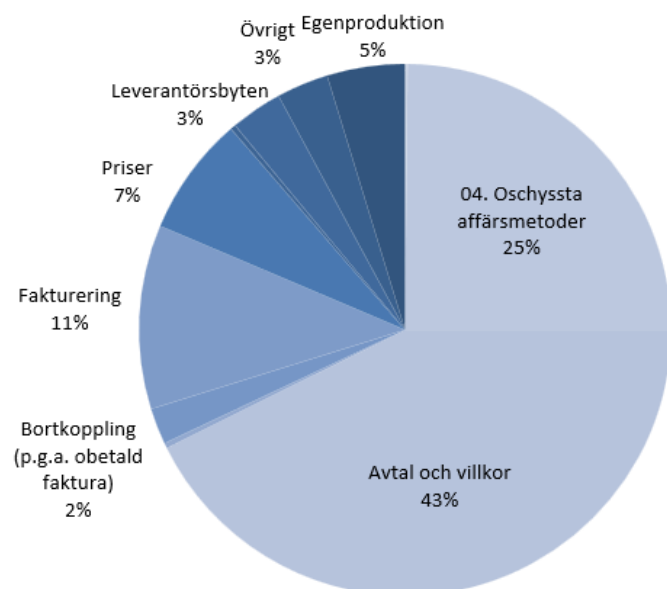
En mer medveten konsument

Efter rekordåret 2022 märktes det också 2023 att konsumenterna visade stort intresse för möjligheterna att påverka sin elkostnad genom att vara aktiva, både vad gäller val av elavtal och att se över sin elförbrukning. Vi upplevde precis som under 2022 mer medvetna konsumenter jämfört med tidigare år. Många konsumenter visade intresse för timprisavtal, samt för frågor som handlade om solceller. För förbrukningsfrågor och de flesta solcellsfrågor hänvisade byrån konsekvent till den kommunala rådgivningen och till Energimyndigheten.

El

Totalt inkom ungefär 3 600 ärenden om el, varav ungefär 1 750 klagomål. Många av informationsärendena handlade om förköpsinformation och generella frågor om elmarknaden. Majoriteten av de besök som gjordes på byråns webbplats var på den del av webbplatsen som handlade om el och i topp låg prisrelaterade sidor och statistik, samt byråns klagomålslista.

Klagomål om elhandel



Klagomålen om elhandel minskade från 2051 klagomål 2022 till 1268 klagomål 2023, en minskning med drygt 38 procent. Precis som under 2022 var den vanligaste klagomålskategorin klagomål om avtal och villkor, till skillnad från åren dessförinnan då klagomål om oschyssta affärsmetoder dominerade.

I början av året fortsatte klagomål om automatisk avtalsförlängning att strömma in till vägledningen. Klagomålen handlade om konsumenter som efter automatisk avtalsförlängning antingen hamnat i ett bundet avtal med ett högt pris, alternativt i ett rörligt tillsvidareavtal med ett pris som kraftigt översteg genomsnittspriset för rörliga avtal. Gemensamt för klagomålen var att konsumenterna inte hade fått information om förlängningen, inte hade fått fullständig information eller inte hade förstått informationens innebörd. Många konsumenter uttryckte stark oro och beskrev att deras ekonomi skulle drabbas hårt av de höga priserna i de förlängda avtalen.

Även andra typer av villkorsändringar var vanliga under 2023, exempelvis konsumenter som lades på rörliga tillsvidareavtal med mycket höga priser efter att ha haft ett rabatterat rörligt avtal under en period eller konsumenter vars avtal överlätits till ett annat företag som ändrat avtalsvillkoren till det sämre. Gemensamt för de klagomål som handlade om villkorsändringar var att villkorsändringarna var

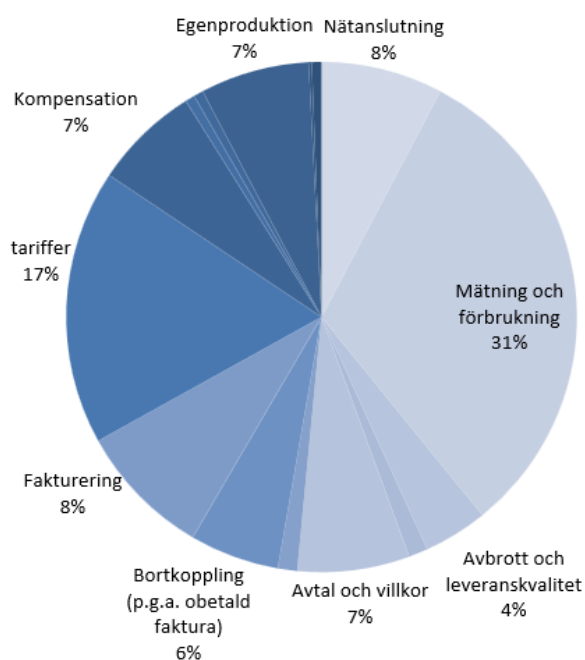
ofördelaktiga för konsumenterna och i en stor del av dessa klagomål uppgav konsumenterna att de inte hade fått information om villkorsändringarna.

Under hela 2023 fortsatte många konsumenter att uttrycka missnöje över otydlig prisinformation och fakturering av det rörliga elpriset. Många av konsumenterna upplevde svårigheter att få förtydligande svar vid kontakt med sina elhandlare. Tyvärr pekade också dessa klagomål på att flera mindre seriösa elhandlare utnyttjade komplexiteten i hur det rörliga elpriset räknas fram och det var inte ovanligt att vissa av dessa elhandlare fakturerade rörliga priser som översteg genomsnittspriset med flera hundra procent.

Även klagomål om oschyssta affärsmetoder var vanligt förekommande under 2023, även om det inte var lika vanligt som klagomål om avtal och villkor. Konsumenterna upplevde att de på olika sätt lurades in i elavtal och vittnade om oönskade byten och brytavgifter. Gällande denna typ av klagomål var det vissa enskilda elhandlare som stack ut.

Det inkom också många klagomål om så kallade portföljavtal. Konsumenterna klagade bland annat på att avtalen marknadsfördes som ett tryggt och stabilt alternativ till ett rörligt avtal men visade sig bli mer kostsamt för konsumenterna. Många konsumenter upplevde att det var svårt att förstå hur priset i portföljavtalen fastställdes och att de vid kontakt med sin elhandlare inte fick klargörande svar på sina funderingar.

Klagomål om elnät



Under 2023 minskade klagomålen om elnät från 1028 klagomål under 2022 till 498 klagomål under 2023, en minskning med ungefär 50 procent. Många klagomål handlade om uteblivna eller felaktiga mätvärden efter mätarbyte, vilket ledde till utebliven fakturering eller fakturering utifrån uppskattad förbrukning. Det var inte ovanligt att problemet pågick under en längre tid och konsumenterna upplevde oro för stora efterkrav samt hade svårigheter att kommunicera med elnätsföretagen och komma till en lösning. Liknande klagomål kom även från mikroproducenter, där de uteblivna eller felaktiga mätvärdena innebar att mikroproducenterna antingen inte fick ersättning för sin produktion från elhandelsföretaget alternativt fick ersättning baserad på felaktiga mätvärden.

Många konsumenter var missnöjda med nivån på elnätsavgifterna och att det skiljer sig mellan olika elnätsområden. Det inkom också många klagomål, både från konsumenter och mikroproducenter, om långa anslutningstider till elnätet.

I slutet av året började det inkomma många klagomål från konsumenter som efter mätarbyte fått information om att det upptäckts att konsumenterna haft fel säkringsstorlek anmäld till elnätsföretag. I vissa fall hade konsumenterna en för liten säkringsstorlek anmäld till elnätsföretaget, och var missnöjda med att de efter mätarbyte fick betala för en dyrare tariff alternativt göra en nedsäkring. I andra fall hade konsumenterna en för stor säkringsstorlek anmäld till elnätsföretaget och hade därför betalat för hög elnätsavgift, konsumenterna vände sig i dessa fall till byrån för vägledning om sina eventuella möjligheter till återbetalning av mellanskillnaden.

Gas

Antalet besök till den del av byråns webbplats som handlar om gas minskade under året i jämförelse med 2022, från ungefär 50 800 till 26 100 unika besök. Även antalet konsumenter som kontaktade byråns vägledning avseende gas minskade under 2023 i jämförelse med 2022. Det är dock fortfarande så att ärendena om gas i andel räknat motsvarade ungefär en procent av samtliga ärenden som byrån årligen tar emot.

De mest välbesökta sidorna på den del av webbplatsen som handlar om gas var sidor relaterade till byråns prisjämförelsetjänst Gaspriskollen, som under 2023 hade 17 000 unika besök. Även för de ärenden som inkom om gas var det särskilt priset som intresserade konsumenterna. För gashandelskunden innebar det främst intresse om vilket företag som var billigast medan det på gasnätmarknaden i stället gällde storleken på tariffen eller tariffens uppbyggnad.

Av de klagomål som inkom om gasnät och gashandel handlade majoriteten om avtal och villkor, och de flesta var prisrelaterade. Klagomålen handlade bland annat om konsumenter som inte fått föreskriven information om att de hade ett anvisat avtal.

Byrån påbörjade även ett arbete med att ta fram en ny överenskommelse mellan byrån och gashandelsföretagen gällande inrapportering till Gaspriskollen. Syftet med överenskommelsen är att effektivisera inrapporteringen och förtydliga byråns respektive gashandelsföretagens skyldigheter vid inrapporteringen. Vid framtagandet av överenskommelsen fördes dialog med gasbranschen.

Fjärrvärme

Antalet besök till den del av byråns webbplats som handlar om fjärrvärme minskade under året i jämförelse med 2022, från ungefär 30 400 till ungefär 18 400 unika besök. De mest välbesökta fjärrvärmesidorna var relaterade till pris, men även sidor om fakta om fjärrvärme hade många besök.

Det var ungefär lika många konsumenter som kontaktade byrån avseende fjärrvärme under 2023 som under 2022. Precis som för gasärendena så motsvarade ärenden om fjärrvärme ungefär en procent av samtliga ärenden. Under 2023 fortsatte fjärrvärmeföretagen att gå ut med information om för fjärrvärmemarknaden ovanligt stora prishöjningar, vilket ledde till missnöje hos fjärrvärmekunderna.

Byrån fortsatte sitt uppdrag i Fjärrvärmenämnden och märkte av en stor ökning i ärendeinflödet till följd av prishöjningar.

Återförande av kunskap om konsumentkontakterna

En av byråns uppgifter är att identifiera konsumentproblemen på energimarknaderna samt att sammanställa och redovisa dessa för myndigheter, branschorganisationer och enskilda företag. Detta ska bidra till att kunskapen om konsumentproblem ökar vilket i sin tur bidrar till att åtgärder som minskar problemen kan vidtas. I denna del av uppdraget ingår även dialog med konsumentvägledare och besvarande av mediakontakter.

Information till myndigheter och branschorganisationer

Information om konsumentproblem

Under året lämnade byrån information om de inkomna klagomålen till Konsumentverket och Energimarknadsinspektionen. Återkommande samrådsmöten skedde under året för att lyfta de problem som respektive organisation kunde se på energimarknaderna. Under 2023 stod bland annat portföljavtal, automatisk avtalsförlängning, pris- och villkorsändringar och rörliga priskomponenter i fokus i diskussionerna med myndigheterna.

Den särskilda samverkan med Energimarknadsinspektionens funktion för konsumentkontakter fortsatte under 2023.

Information om konsumentproblemen lämnades också till branschorganisationen Energiföretagen Sverige, bland annat som inspel till de krav som finns fastställda för certifierade Schyssta elhandlare.

Byråns deltagande vid seminarier och referensgrupper

Energimarknadsbyrån kan genom de många konsumentkontakterna ge konsumenter en röst när beslutsfattare, politiker och branschrepresentanter träffas.

Under 2023 deltog byrån i ett antal seminarier och referensgrupper, bland annat:

- Energiföretagen Sveriges konferens "Kundservicedagarna".
- Konsumentvägledarnas förenings konferens "Konsumentdagarna".

- Seminarium med NordKon (de nordiska konsumentenheterna inom de nordiska ländernas regeringskanslier) där byrån bland annat informerade om mindre seriösa aktörer på elmarknaden.
- Energimarknadsinspektionens referensgrupp om elleverantörers information till elanvändare.
- Nätverk om mindre seriösa aktörer med bland annat Svensk Handel, Energimarknadsinspektionen och Svenska Kraftnät.
- Intervju om utvärdering av energimarknaderna hos Nordiska ministerrådet.
- Konsumentstödgruppen, ett nätverk där övriga konsumentbyråer, kommunernas konsumentvägledning, Sveriges konsumenter och Hallå konsument ingår.

Information till konsumentvägledare

Samverkan med vägledare

Byrån tillhandahåller stöd till konsumentvägledare och svarar på frågor och klagomål om el, gas och fjärrvärme som hänvisas vidare till byrån från Konsumentverkets vägledningstjänst Hallå konsument. Under 2023 så hänvisade Hallå konsument nästan 850 konsumenter vidare till byrån. Byråns vägledning kompletterar de kommunala konsumentvägledarna och Hallå konsument genom juridisk expertis på el-, gas- och fjärrvärmemarknaderna.

Utbildning av kommunala rådgivare

Byrån hade fortsatt regelbundna kontakter med konsumentvägledare, budget- och skuldrådgivare samt energi- och klimatrådgivare. Byrån medverkar i Konsumentverkets frågedatabas ”Fråga experten”. Genom databasen kan byrån snabbt ge vägledarna svar i aktuella konsumentfrågor genom att frågorna och svaren är sökbara. Informationen kan därmed nå flera hundra vägledare samtidigt, vilket medför en arbetsbesparing och effektivisering av såväl byråns som vägledarnas rådgivning.

Utöver det medverkade byrån i Energimyndighetens utbildning av nya energi- och klimatrådgivare, en utbildning som hålls två gånger per år och där byrån informerar om sitt uppdrag och sina aktuella frågor.

Tillsammans med de andra konsumentbyråerna höll byrån föredrag under utbildningen ”Konsumentbyråerna”, en utbildning som syftar till att konsumentvägledare ska få kännedom om byråernas arbete och aktuella frågor. Under Konsumentdagarna 2023 deltog byrån också och informerade om aktuella frågor och minglade med konsumentvägledare från hela landet.

Information till företagen

Ärenderapporter

Under 2023 fortsatte byrån att skicka ärenderapporter till berörda företag. En sådan rapport beskriver vilka klagomål och ibland också vilka frågeärenden som kunder till det enskilda företaget har genererat till byrån.

Rapporterna skickades dels efter begäran från enskilda företag på månadsbasis, dels kvartalsvis till företag med mer än 10 ärenden per kvartal och till de företag som publiceras på byråns klagomålslista. Totalt skickades ungefär 150 företagsrapporter under 2023.

Byrån bidrar genom sin kommunikation med företagen till att tvister snabbt kan lösas

Byrån har också haft dialogmöten med enskilda elnäts- och elhandelsföretag med anledning av de klagomål som riktades mot företagen. Dessa möten hölls både med företag vars klagomål ökade kraftigt under en begränsad tid och med företag som haft många klagomål hos byrån under en längre tid och som byrån tidigare inte har lyckats föra en framgångsrik dialog med. Dialogmötena resulterade i majoriteten av fallen till en förbättrad kommunikation mellan byrån och det enskilda företaget och till att en särskild rutin upprättades. Syftet med de upprättade rutinerna är bland annat att underlätta tvistelösning och kan exempelvis innebära att byrån har en särskild kontaktperson hos företaget som den kan hänvisa klagande konsumenter till.

Byrån kan i vissa fall ytterligare förenkla tvistlösningen mellan en konsument och ett företag genom att med kundens tillåtelse ta kontakt med företaget och informera om kundens klagomål och be företaget att återkomma med information om klagomålet till byrån. Byrån har på detta sätt bidragit till att allvarliga klagomål som rör speciellt sårbara kundgrupper, eller särskilt komplexa klagomål, snabbt återförts till företagen. Byrån har i flera av dessa fall också medverkat till att klagomålet utretts och lösts på ett regelrätt och korrekt sätt.

Byrån i media

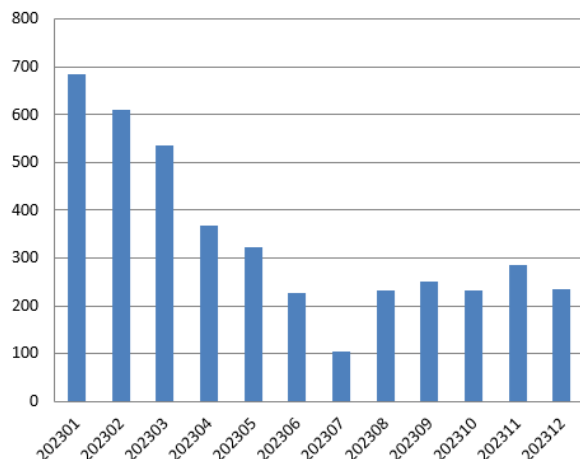
Konsumentinformation kan få god spridning genom media. Även under 2023 var intresset för energifrågor stort i media och byrån hade många journalistkontakter. Särskilt frågorna om vägledning inför val av elavtal, oseriös telefonförsäljning och andra vanliga konsumentklagomål intresserade media.

Medias återkommande kontakt med byrån resulterade i artiklar i tidningar och i nyhetsmedia på nätet. Byråns VD intervjuades även i tv och under året deltog byrån i nyhetssändningar såväl via lokalradio som i rikssändningar.

Byrån fortsatte sin roll som Energidoktorn i tidningen *Din Energi* och besvarade under 2023 frågor om bland annat automatisk avtalsförlängning, pris- och villkorsändringar och felaktiga mätvärden.

Statistik – ärenden 2023

Antal ärenden per månad



Antal ärenden per område

Elhandel	2561
Elnät	937
Fjärrvärme	46
Gashandel	34
Gasnät	13
Övrigt	488
Totalt	4080

Andel klagomål per område

Elhandel	50 %
Elnät	53 %
Fjärrvärme	33 %
Gashandel	21 %
Gasnät	38 %

Klagomålsorsakerna – elhandel (1268 klagomål)

Avtal och villkor	43%
Öschyssta affärsmetoder	25%
Fakturering	11%
Priser	7%
Egenproduktion	5%
Leverantörsbyten	3%
Övrigt	3%
Bortkoppling (p.g.a. obetald faktura)	2%

Klagomålsorsakerna – elnät (493 klagomål)

Mätning och förbrukning	31%
Tariffer	17%
Fakturering	9%
Nätanslutning	8%
Avtal och villkor	7%
Kompensation	7%
Egenproduktion	7%
Bortkoppling (p.g.a. obetald faktura)	6%
Avbrott och leverans kvalitet	4%

Klagomålsorsakerna – gashandel (7 klagomål)

Avtal och villkor	57%
Fakturering	29%
Kompensation	14%

Klagomålsorsakerna – gasnät (5 klagomål)

Avtal och villkor	80%
Tariffer	20%

Klagomålsorsakerna – fjärrvärme (15 klagomål)

Priser	53%
Avtal och villkor	20%
Övrigt	13%
Nätanslutning	7%
Mätning och förbrukning	7%

Organisation

Styrelse

Ledamöter utsedda av Konsumentverket:

Cathrin Lundqvist, ledamot och vice ordförande

Emelie Neidre, ledamot

Ulrika Edlund, suppleant

Ledamöter utsedda av Energimarknadsinspektionen:

Karima Björk, ordförande

Marie Larsson, ledamot (till och med 18 november)

Sina Granath, ledamot (från och med 18 november)

Sanna Westman Carling, suppleant

Ledamöter utsedda av Energimyndigheten:

Mats Björkdahl, ledamot

Ledamöter utsedda av Energiföretagen Sverige:

Louise Marcellius, ledamot

Monica Swenson Gripne, ledamot

Daniel Lundqvist, suppleant

Ledamöter utsedda av Energigas Sverige:

Maja Malmsten, ledamot

Anna Wallentin, suppleant

Kansli

Thomas Björkström, VD

Victoria Sternbeck, jurist

Tor Ny, jurist

Ylva Löqvist, vägledare

Martin Bengtsson, jurist (till och med 31 augusti)

Ekonomiska uppgifter

Bolagets medel har tillskjutits av Energiföretagen Sverige, Energigas Sverige samt Energimarknadsinspektionen.

Styrelseledamöterna och suppleanterna har inte uppburit något arvode. Närmare ekonomiska uppgifter återfinns i bolagets årsredovisning.



Oberoende vägledning om el, gas och fjärrvärme

Konsumenternas energimarknadsbyrå, Box
24226, 10451 Stockholm, Tel 08 – 522 789 50