

Miljö- och energidepartementet
Box 103 33 Stockholm

Remiss av Energimarknadsinspektionens rapport Åtgärder för ökad efterfrågefleksibilitet i det svenska elsystemet (Ei R2016:15)

Konsumentverket instämmer med Energimarknadsinspektionen (Ei) om att ökad efterfrågefleksibilitet är en viktig del av omställningen till ett hållbart energisystem. Vi instämmer också i att slutkunder i form av hushåll och enskilda konsumenter är en viktig del av att skapa ökad efterfrågefleksibilitet.

Förutsättningarna för att skapa efterfrågefleksibilitet bland konsumenterna påverkas av att elmarknaden är en marknad som upplevs som komplex och svår att hantera för många. Konsumentverkets årliga Konsumentmarknadsundersökning visar att elmarknaden rankas av konsumenterna som en av de 10 marknaderna med de sämsta förutsättningarna. Konsumenterna pekar bland annat på svårigheter att hitta oberoende information, att jämföra produkter och att förstå avtalen. Vid utformningen av insatser för att stimulera efterfrågefleksibiliteten behöver dessa förutsättningar beaktas.

Även om Konsumentverket instämmer att målgruppsanpassad och lättillgänglig information är viktigt för att stimulera hushållen till ökad efterfrågefleksibilitet, så vill vi framhålla att informationsinsatser har begränsad effekt när det gäller att påverka konsumenternas beteende. De konsumenter som inte är medvetet aktiva på elmarknaden kan vara svåra att nå med informationsinsatser. Detta innebär att informationsinsatser troligen behöver kompletteras med andra insatser och styrmedel om hushållens flexibilitetspotential ska förverkligas fullt ut.

Konsumentverket vill betona betydelsen av att ha ett helhetsperspektiv på hur de ekonomiska incitamenten för efterfrågefleksibilitet ska utformas. I enlighet med det som Ei lyfter fram i rapporten så behöver nättariffer och systemet för elbeskattning vara utformade så att inte incitament och prissignaler på själva elmarknaden försvagas så att den beteendepåverkande effekten försvagas.

När det gäller de specifika åtgärdsförslagen i rapporten som rör insatser mot konsumenterna, vill Konsumentverket dessutom framföra följande synpunkter:

1. Förslaget med en oberoende informationsportal är bra men vi saknar information om vart kunden kan vända sig om denne har ytterligare frågor kring det som anges på energiportalen. Den låga kunskapsnivån som Ei lyfter fram i rapporten kan sålunda förbättras genom en oberoende informationsportal med tillhörande kontakt för frågor.
En annan åtgärd som nämns rör löpande information från elhandlare till kund angående efterfrågefleksibilitet, där Ei föreslår att den typen av information ska lämnas på kundens faktura, se sidan 56 i rapporten. Konsumentverket har i tidigare remissyttranden framfört att allt för mycket information på en faktura riskerar att leda till en överskådlighet för kunden. Det finns även en risk för att kunden inte uppmärksammar informationen om denne har så kallad e-faktura. Vidare anger Ei att målgruppen för energiportalen är de kunder som bryr sig om sin elkostnad och att de får antas läsa fakturan. Vi uppfattar inte att Ei tidigare angett att redan aktiva kunder är den målgrupp som åtgärderna tar sikte på. Om så är fallet så skulle vi gärna se en förklaring till varför denna målgrupp valts då det kan antas att den gruppen redan är aktiv och att åtgärderna istället borde ta sikte på de kunder som inte är aktiva. Ett förtydligande kring vilken målgrupp åtgärderna tar sikte på och varför vore bra för en ökad förståelse kring åtgärdsförslagen.
2. På sidan 52 i rapporten lyfts persondataskyddet som en viktig grundprincip inom kundområdet. De åtgärder som föreslås berör bland annat vad för typ av information som kunden ska kunna delge aktörer och påverkar därmed kundens integritet. Under dessa avsnitt lyfts dock inte persondataskyddet vilket är en viktig fråga i samband med de åtgärder som föreslås. Bland annat bör man fundera på hur själva godkännandet från kunden ska gå till och vara utformat samt fundera kring vilka det är som faktiskt får ta del av informationen efter kundens godkännande. Vidare anser vi att kundens information som utgångsläge bör vara dold och att det krävs ett godkännande för att den ska vara synlig. På så sätt ökar kundens kontroll över den egna informationen och vilka som har tillgång till den.
3. I de förslag som rör elpriskollen är det viktigt att det tydligt framgår för kunden vilka delar som denne har möjlighet att påverka och därmed vilka parametrar som kunden ska jämföra mellan olika bolag, både för nät och elhandel. Vad gäller redovisningen av priset för timprisavtal är det viktigt att poängtera att bolagen redan idag är skyldiga att redovisa priserna i enlighet med prisinformationslagen och vår pridföreskrift, KOVFS 2012:01.

Datum
2017-04-21

Dnr
2017/133

Detta yttrande har beslutats av enhetschef Peter Vikström. I den slutliga handläggningen har också utredare Johan Jarelin deltagit som föredragande.



Peter Vikström



Johan Jarelin