

## Hvilken informasjon bør kundene få gratis?

**Olav Nyhus**  
Forbrukerrådet

# Informasjonsflyt



FORBRUKERRÅDET

- Sluttkunden må ha full tilgang til egne målerdata til enhver tid
- Sluttkunden er »eier» av egne målerdata
- Prissignaler
- Driftsforstyrrelser mm?

# Hvorfor nye målere?



FORBRUKERRÅDET

- Riktig regning
  - Korrelasjon mellom måling og pris
  - Redusere måler og fakturaklager
- Marked
  - Leverandørbytter
  - Prissignaler
- Tilleggsfunksjoner
  - Bevisst energibruk
  - Intelligent styring
  - Løsning for de med lav betalingsevne



ERGEG proposal for a consumer complaint classification system

Update: 7 August 2009

- Energy specific categories of complaints
- Categories of complaints already existing within EC draft classification  
(not exhaustive, given as examples)

type of business that may be involved		Level 1	Level 2
DSO	Supplier		
		Connection to the grid	Tariff
			Delay
			Obstacles to connection
			Other
		Metering	Meter reading
			Meter functioning
			Other
		Quality of supply	Voltage quality of supply (electricity)
			Continuity of supply (outages)
		Other	
	Unfair commercial practices		
	Pre-contractual information		
	Contractual terms	Unfair terms and conditions	
		Changes in contractual terms	
	Cooling off period / Right of withdrawal		
	Activation	Moving in	
		Reconnection after disconnection	
	Disconnection due to no or late payment		
Invoicing	Unclear invoice		
	Incorrect invoice		
	Double invoice		
	Non issue of invoice or difficult access to invoice/monthly statement		
	Consumption estimation		
	Other		
Price / Tariff	Price / Tariff transparency		
	Price / Tariff change		
	Social Tariff		
	Other		
Redress			
Provider change / switching	Delay		
	Unwished switch		
	Other		
Poor or deficient customer service			

# Fra Soria Moria



FORBRUKERRÅDET

- **Regjeringens politikk:** at utbyggingen av toveiskommunikasjon mellom nettselskap og forbruker skal gi insentiver til energisparing
- EBLs kommentar: Dette legger viktige føringer på utformingen av regelverket. Insentiver til energisparing forutsetter et system hvor strømkundene aktivt bruker den nye teknologien.
- Reflekteres dette i forskriften?

# Hvordan kan AMS gi insentiver til energisparing?

---



FORBRUKERRÅDET

- Forutsetning: tilgjengelig informasjon
- Hvilken?
  - Sanntidsforbruk
  - Sammenligningsgrunnlag
  - Prissignaler
- Hvordan?
  - »Min side» på nett?
  - Mobiltelefon?
  - Display?



FORBRUKERRÅDET

Takk for oppmerksomheten!

[olav.nyhus@forbrukerradet.no](mailto:olav.nyhus@forbrukerradet.no)