

Elbranschen arbetar intensivt med att förenkla och förbättra för landets 5,2 miljoner elkunder. Förtroendet för branschen är på väg upp från en låg nivå. Vad är på gång som kan förbättra ytterligare för elkunderna?

Enkelt och bra för elkunderna

Svensk Energi poängterar

- Att underlätta kundernas kontakter med elföretagen – bl a via ökad tydlighet, ökad tillgänglighet, bättre service, mer begripliga elfakturor – är grundläggande.
- Flytt- och bytesärenden av elhandelsföretag ska fungera felfritt.
- Möjligheterna för kunderna att agera på elmarknaden ska förbättras.
- Elbranschen ska ligga i framkanten när det gäller att utnyttja möjlig teknik och automatisering.



- Att i tid hinna med förberedelserna så att det lagstadgade kravet på månadsvis avläsning för alla landets 5,2 miljoner elkunder kan klaras den 1 juli 2009.
- Branschen ska vara färdig med lanseringen av Energimarknadens Informationsväxel (EMIX). Det är en dataväxel som automatiskt tar hand om det ökande informationsflödet med mätvärden mellan elnäts- och elhandelsföretag.

Vad krävs?

- Elhandels- och elnätsföretagen slutför arbetet med förändringsförslagen från kundoffensiven till halvårsskiftet 2009. Det innebär fortsatt arbete med att göra avtal och fakturor tydliga och entydigt visa kostnader för el, elnät samt samhällets pålagor. Branschen inför ett standardiserat språkbruk.
- Alla elmätare måste bytas i tid, och kommunikationen måste trimmas in, så att lagkravet kan klaras.
- Företagen erbjuds möjligheten att ansluta sig till ett system för automatiserad kommunikation ("EMIX") mellan elbranschens aktörer. Därmed minimeras risken för fel i kundledet.
- Fortsatt konstruktiv dialog med myndigheter och departement för förståelse och stöd för elbranschens stora utmaningar.

Hur ser dagsläget ut?

Sedan elmarknadens avreglering år 1996 har förtroendet för elbranschen pressats ned rejält. Senare års opinionsmätningar visar dock på framsteg. Framgången avgörs slutligen av engagemanget och kraften i hur medlemsföretagens dagliga arbete utvecklas.

Stor förbättringspotential i hela branschen framkom i en studie från år 2004. Denna var utgångspunkten för en unik branschetsatsning – "elbranschens kundoffensiv". Där kraftsamlade 164 elnätsföretag och 120 elhandelsföretag tillsammans med Svensk Energi för att kraftfullt åtgärda de brister som kunderna upplevde.

Arbetet har hittills inneburit ett omfattande förändringsarbete. Från kundoffensivens drygt 30-tal förbättringsförslag har utfallet blivit viss ny lagtext, nya branschrekommendationer, ett enhetligt språkbruk för branschen – och en helt ny attityd i branschen.

Slutmålet för branschens pågående arbete och ansträngningar halvårsskiftet år 2009 är:

Vill du veta mer?

På hemsidan www.svenskenergi.se rapporteras fortlöpande utvecklingen i arbetet med att göra det enkelt och bra för elkunderna.

Kontaktperson för kundoffensiven: Annica Lindahl
annica.lindahl@svenskenergi.se