

## Elbranschens kundoffensiv rullar vidare med stor kraft

Med stor kraft rullar elbranschens kundoffensiv vidare. Svensk Energis styrelse godkände i februari samtliga 34 förslag till förändringar och förbättringar för att höja kvaliteten i kundprocesserna och därmed underlätta för elkunderna. I slutänden, när hela branschen genomfört förändringarna, ska detta bidra till att återställa kundernas förtroende för elbranschen. Det är nu eller aldrig som gäller!



70 experter från 25 medlemsföretag arbetade intensivt tillsammans med Svensk Energi. Under ett möte strax före jul samlades några av projektets deltagare och intresserade åhörare.

- Enklare för elkunderna
- Minskade risker för onödiga fel i kundhanteringen
- Snabbare och säkrare leverantörbyten och flyttar
- En bransch som talar samma språk med kunderna
- Över huvud taget en bättre fungerande elmarknad

Det ska bli resultatet av de förslag som elbranschen tog fram i höstas inom projektet "Elbranschens kundoffensiv".

Sid 2-5

## ENKLARE ELRÄKNINGAR I SIKTE



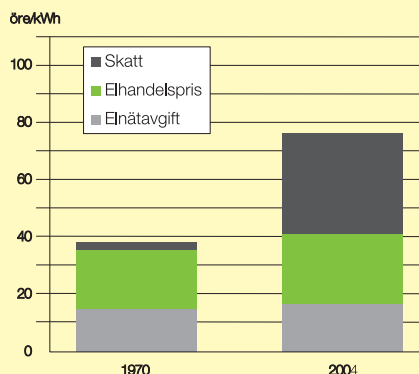
ÅR 2009 ska alla svenska elkunder få elräkningar som bygger på verkligt avlästa elmätare varje månad. Utbyte av mätare pågår hos företagen, samtidigt som Elforsk driver branschgemensamma projekt. Men det kostar stora pengar; 10-12 miljarder kronor enligt elbranschen.

Sid 6-7

## Skatterna raderar ut kundernas vinster av avregleringen

SEDAN 1970 har skatternas andel av totala elpriset ökat från 7 procent till nästan 46 procent om vi betraktar en villakund med rörligt elpris. Här finns en stor del av förklaringen till upplevda höga elpriser för kunderna.

Sid 8



# ELBRANSCHEN TAR KRAFTTAG FÖR ATT ÅTERUPPRÄTTA SITT RYKTE

Nu tar elbranschen krafttag för att vinna tillbaka kundernas förtroende. Ett digert åtgärdsprogram ska komma till rätta med de problem som lett till att så många kunder misstror elbolagen.

**FLERA MÄTNINGAR** visar att elkunderna har dåligt förtroende för elbranschen, ett problem som blivit större med tiden. Det visar Svensk Energis egen undersökning som utförts av Temo i höstas. Bara 19 procent av de tillfrågade elkunderna ställer sig positiva till elföretagen. Det är en markant försämring jämfört med mätningen ett halvår tidigare, då 28 procent var positiva till elbranschen. I konsekvens med dessa siffror har de som ställer sig negativa till elföretagen ökat, från 30 procent i våras förra året till 42 procent på hösten.

Det är därför hög tid för branschen att kravla sig upp ur skyttegravarna och en gång för alla vinna slaget om elkundernas förtroende. Det menar Svensk Energi, som lyckats samla alla elföretag, såväl på elnät- som på elleverantörssidan kring ett omfattande program som ska åtgärda problemen med förtroendekrisen.

– Om branschen genomför förslagen snabbt och med kraft, är det min övertygelse att vi ganska snart får se en vändning i förtroendet för våra företag. Det är nu eller aldrig som gäller, kommenterar Svensk Energis VD Bo Källstrand satsningen.

## Snabb avreglering

Men hur har elbranschen hamnat så illa? Ja, mycket är självförvållat – det erkänner företagen – men mycket kan också skyllas på avregleringens forcerade tempo. När elmarknaden avreglerades skulle en hel bransch i ett slag ändra sitt arbetssätt. Det klarades i stort sett av, men en del saker hann företagen helt enkelt inte med,



Projektledare Paul Gerdin har sytt ihop arbetet för 70 personer i elbranschen.

till exempel att snabbt anpassa system och kundservicefunktioner.

Bilden kompliceras ytterligare av att elbranschen består av både en konkurrensutsatt del och ett kvarvarande monopol på elnätsidan. Den skillnaden är säkert inte alla kunder medvetna om. Det leder sannolikt till viss förvirring som i förlängningen bidrar till att spä på missnöjet.

Men likafullt finns problemområden som branschen måste ta i tu

med för att kunderna ska få tillbaka förtroendet för elbolagen. Det handlar bland annat om svårbegripliga och felaktiga fakturor, att kundinformationen är otydlig, att det är svårt för kunderna att veta vem man ska vända sig till vid problem, att byte av elleverantör inte fungerar bra.

## Hela branschen har deltagit

Alla dessa områden har nu grundligt gått igenom av ett 70-tal experter från branschen, som sammanställt ett ambitiöst åtgärdsprogram.

– En viktig anledning till de problem som branschen nu brottas med är att alltför många av branschföretagen tyvärr inte följer gällande regelverk och rekommendationer.

Denna underlåtenhet motverkar naturligtvis det grundläggande syftet med kundoffensiven. Därför föreslår vi även att branschen självmant vidtar kontrollåtgärder, genom att exempelvis införa intern branschrevision, säger projektledaren Paul Gerdin, som inte tvivlar:

– Nej, jag tror verkligen att vi ska lyckas. Alla företag ställer sig bakom programmet, både de små och de stora, trots att kanske inte alla företag känt att de har något otalt med sina kunder. Men alla företag i branschen förstår att det här är någonting som måste göras gemensamt. Det borgar för framgång, tycker jag.



Torbjörn Ullberg från Sundsvall Energi Elnät har bidragit till att elräkningarna ska bli enklare.



Rose-Mari Johansson, Fortum och Maria Schelin, Vattenfall har arbetat med att förenkla språket för kunderna.

## FLERA VIKTIGA OMRÅDEN

Åtgärderna för att underlätta för kunderna ska ske inom flera områden. Här är några, med kommentarer från projektledare Paul Gerdin.

### BEGRIPLIGA FAKTUROR

Att få begripliga fakturor har varit ett högt prioriterat mål. Som det är idag råder en stor brist på enhetlighet vad gäller terminologi och disposition av den information som ska finnas med på fakturorna.

– Det är helt enkelt en enda röra, och kunderna har svårt att förstå informationen, konstaterar Paul Gerdin, som leder projektet. Det finns till exempel en uppsjö av beteckningar för samma sak. Elkunden kan ha svårt att veta vad elbolagen tar betalt för. Därför ska informationen standardiseras och alla begrepp uttryckas på samma sätt.

### ORDLISTA OCH INFOMATERIAL

En branschgemensam ordlista har tagits fram. Den är skriven från ett kundperspektiv och innehåller viktiga branschspecifika begrepp och termer som företagen bör använda i kontakten med kunderna, till exempel i avtal eller annan kundinformation.

Elkunderna ska också kunna hitta enkel information om sina möjligheter i speciella situationer, till exempel när de ska byta boende, teckna nytt elavtal eller kontrollera sin elförbrukning.

### JÄMFÖRPRISER PÅ EL

Prisinformationslagen och kommande föreskrifter om prisjämförelser har föranlett branschen att ta fram en modell för att kunna jämföra elpriser. Enligt denna föreslås prisjämförelser för två olika typer av förbrukare, dels en lägenhetskund som förbrukar 2 000 kWh/år, dels ett villahushåll med en förbrukning på 20 000 kWh. I jämförpriset ska ingå allt som kunden betalar – även skatter, avgifter och kostnad för elcertifikat.

### EAN-KODER FÖR ENHETLIG ANLÄGGNINGSIDENTITET

En annan viktig punkt är att skapa enhetliga identiteter för kundernas elanläggning. Det är en förutsättning för att informationsflödet mellan kund och företag ska fungera, menar Svensk Energi. Därför föreslås att alla elanläggningar förses med en unik anläggningsidentitet, via EAN-kod. Då bör till exempel leverantörbyten kunna ske betydligt mera problemfritt och snabbare än idag.

– Det borde faktiskt inte ta mer än någon minut att få fram en bekräftelse på ett leverantörbyte. Idag kan det i värsta fall ta flera veckor, vilket naturligtvis inte är rimligt, säger Paul Gerdin.

### BÅDA AVTALEN PÅ EN PERSON

Ett förslag finns att kunden måste ha ett nätavtal för att kunna teckna ett nytt elavtal, och att personnummer används som kundidentifikation. Detta för att ytterligare undanröja problem när kunderna byter elleverantör eller bostad.

### SAMMA UPPGIFTER OM ELFÖRBRUKNING PÅ FAKTURORNA

Månadsavläsning ska införas för alla kunder till 1 juli år 2009. Som det ser ut idag kantas avläsningen av problem, eftersom elmätarna oftast bara avläses en gång per år, enligt det lagstadgade avläsningskravet. Mätvärdena måste däremellan beräknas och kunder preliminärdebiteras före slutavräkning. Slutavräkningsfakturan förvirrar många kunder eftersom den innehåller så många olika uppgifter och mätvärden.

Preliminärdebiteringen komplieras än mer för kunder som byter elleverantör, då de uppskattade mätvärdena ofta skiljer sig åt mellan elleverantören och elnätföretaget. Problemet blir inte mindre av att en del kunder, som faktureras för olika mätvärden, själva kontrollerar mätarställningen och finner ett tredje mätarvärde.

Dessa problem ska till stor del lösas när månadsavläsningen införs, men det finns ändå problem att tackla.

– Det händer ju att elmätare havererar och så blir det även efter 2009. Med tanke på bland annat detta anser Svensk Energi att det även framdeles ska vara tillåtet att uppskatta mätvärden som inte går att få in via fjärravläsning. Det behovet finns även till exempel när kunder bryter strömmen i sina sommarhus på hösten, och mätaren inte kan fjärravläsas, konstaterar Paul Gerdin.

– Men det är även viktigt att före år 2009 komma till rätta med flödet av de olika mätvärdena mellan elnätföretagen och elleverantörerna. Därför förslår vi att elnätägaren ser till att alltid kontakta elleverantören – alltså även när elleverantören inte ingår i samma koncern som nätbolaget – så att båda visar samma mätvärde på kundens faktura.

Det konstateras också att många elnätbolag inte klarar av att läsa av mätarna ens en gång per år. Då blir inte avstämningsfakturan korrekt heller utan visar endast uppskattade värden. När sedan kunden får sin mätare avläst kan den korrekta mätarställningen visa på en mycket högre förbrukning än vad som har fakturerats för. Då kan kunden plötsligt tvingas betala ett mycket stort belopp.



Svensk Energis VD Bo Källstrand gläds åt att branschen tagit ett gemensamt krafttag för att bättra förtroendet för elbranschen.

LARS MAGNELL  
lmagnell@algonet.se

”Tydliggör det som är konkurrensutsatt från det som inte är det”

Det finns få ord i elbranschen som ger upphov till så många missförstånd som ordet ”elleverantör”. Det menar Bo Hesselgren, VD på Konsumenternas elrådgivningsbyrå. Han vill ersätta denna beteckning med det mera logiska ”elhandelsföretag.”



Bo Hesselgren på Konsumenternas elrådgivningsbyrå välkomnar branschens satsning på kunderna och är själv kritisk till många vilseledande begrepp. Det här kunde ha gjorts tidigare, menar han dessutom.

**EN DEL ELKUNDER** missuppfattar ordet elleverantör så till den grad att de inte vågar byta elbolag. De tror helt enkelt att elleverantören är detsamma som elnätföretaget, det vill säga det bolag som transporterar strömmen till kunden.

Det berättar Bo Hesselgren, VD på Konsumenternas elrådgivningsbyrå, när svenskenergi.nu träffar honom på kontoret i Klarakvarteren i Stockholm.

– Det är många som hör av sig till oss och säger att de inte vågar byta till det eller det norrlandsbolaget för att ”man aldrig vet vad som händer med ledningarna i Norrland”, säger han – faktiskt utan att dra på munnen.

#### På kundernas sida

Det är tydligt att denne elkonsumenternas företrädare verkligen tar kundernas parti framför elbolagens. Elrådgivningsbyrån ägs och finansieras av elbranschen via Svensk Energi, vilket man kan tro skulle leda till lojalitetsproblem. Men det avvisar Bo Hesselgren.

– Både Energimyndigheten och Konsumentverket medverkar i verksamheten och garanterar därmed vårt oberoende.

Näväl, det är hur som helst inte så att denna ”klagoinstans” har saknat göromål under de snart tre år som verksamheten har funnits.

För det klagas som bekant på elbranschen, ofta med fog. Det är både elrådgivningsbyrån och Svensk Energi överens om.

Vad tycker han då om elbranschens ambition att gå till botten med det bristande förtroendet för elföretagen som beskrivs på föregående uppslag?

#### Borde gjorts tidigare

– Det är förstås mycket bra, även om det kunde ha skett tidigare. Men jag gläder mig åt att många av de åtgärder som nu föreslås rör saker som vi har uppmärksammat. Bo Hesselgren har fortfarande ett antal käpphästar som han gärna skulle se att elbranschen tog fasta på lite mer.

En av dem gäller, som redan nämnts, beteckningen elleverantör som alltså borde ersättas med elhandelsföretag för att undvika att det förväxlas med elnätföretag. Ett annat ord är elleverans.

– Ja, det är ett ord som borde undvikas i elförsäljningssammanhang, eftersom det bäddar för missförstånd. Elhandelsföretaget levererar ingen ström, det är ju elnätföretagets uppgift, konstaterar Bo Hesselgren lakoniskt.

En annan käpphäst gäller samfaktureringen som är mycket vanlig när elnätföretaget och elleverantören tillhör samma koncern.

#### Samfakturering hindrar rörligheten

– Den tycker jag bör upphöra. Samfakturering av nät- och elkostnaden gör det svårare för kunderna att orientera sig och bidrar till att färre byter elleverantör, menar Bo Hesselgren, som anser att det hela också är en trovärdighetsfråga.

– Ja, jag tycker inte att man kan acceptera samfakturering om man verkligen menar allvar med att vilja underlätta rörligheten på elmarknaden.

Men vad säger han då till alla kunder som vill ha samfakturering? Många kunder tycker ju att det är ett bekvämt sätt att betala på, gärna tillsammans med andra nyttigheter som vatten och sophämtning med mera.

– Jo visst, men skilj då ut det som är konkurrensutsatt från det som inte är det, dvs nät, vatten, fjärrvärme och sophämtning. Och det är naturligtvis ingenting som hindrar att elnät- eller elhandelsbolaget ingår ett avtal med kunden om denne vill ha en samlad faktura, men kunden ska ha valmöjligheten.

Och apropå valmöjlighet, har han då själv bytt ellever..., förlåt elhandelsföretag?

– Ja, det har jag faktiskt, men jag tänker inte tala om till vilket, säger Bo Hesselgren, som nu ser fram emot att se hur elbranschens stora förbättringsprogram omsätts i praktiken.

LARS MAGNELL  
lmagnell@algonet.se

# VAD TYCKER DU OM ENERGI- BRANSCHENS KUNDOFFENSIV?

## Göran Frenidin, nyligen utnämnd kundombudsman på Fortum:

– Utifrån min roll som kundombudsman tycker jag givetvis att detta initiativ, som vår bransch nu har tagit, är mycket positivt och ett stort steg i rätt riktning mot att ge allas våra kunder vad de har rätt att förvänta sig; – tydlighet, enkelhet och kvalitet!

– Jag har själv deltagit i ett av delprojekten och vet vilket engagemang deltagarna från

branschföretagen lagt ned på att få bra resultat, som verkligen ger de förbättringar som eftersträvas. Det finns en beslutsamhet att verkligen lyckas.

– Nu återstår den kanske viktigaste fasen i kundoffensiven; att informera och utbilda samt att branschföretagen verkligen inför förbättringarna. Här har alla företag ett gemensamt ansvar att ta del av resultatet och att implementera det i sina organisationer.



## Gunilla Åbrandt, chef för Kundenheten på Energimarknadsinspektionen:

– Från Energimarknadsinspektionens sida välkomnar vi självklart branschens kundoffensiv. Nu återstår implementeringen och det ska bli intressant att följa hur den går. Det svåraste är dock kanske det viktigaste; att ändra kultur – från företaget i centrum till kunden i centrum. Sådant är svårt att fånga i projektform, men jag vet att flera företag är på rätt väg.

– För övrigt kommer den nya Energimarknadsinspektionen också att i många stycken sätta kunden i centrum. Vi ska till exempel rikta ett särskilt sökarpåskådande på de nätföretag som slarvar med årsavläsningarna. Med andra ord, om vi hjälps åt från bägge håll kan det här bli bra.



LARS MAGNELL  
lmagnell@algonet.se

## FEM DELPROJEKT MED HÖGT TEMPO HELA HÖSTEN

**ARBETET INOM** den s k kundoffensiven pågick under hösten. Under två månader arbetade ett 70-tal anställda, med olika kompetens, från 25 energiföretag i fem delprojekt med olika uppgifter:

- Komplettera regelverket
- Förbättra informationsflödet
- Fungerande mätaravläsningar
- Standardiserad fakturainfo
- Standardiserad kundinfo

Dessa huvudområden hade identifierats i en förstudie under våren. Höstens arbete skedde genom inten-

siva arbetsmöten och avstämningar mellan delprojekten. Det mynnade till slut ut i 34 förslag som på olika sätt ska tas tillvara i fortsatta projekt eller förslag till nya rutiner och lagar.

Samlingen kring kundfrågorna har varit unik och visar på att branschen står enad i sin ambition att göra det bättre för kunderna på elmarknaden. Gemensamt för gruppernas arbete har varit att hela tiden tänka just i ett kundperspektiv. Ganska snart hoppas vi att resultaten ska börja märkas.

KALLE LINDHOLM  
kalle.lindholm@svenskenergi.se

# BRANSCHEN ARBETAR MED MÅNADSAVLÄSNING AV ELMÄTARE

Ett av elbranschens problem är elräkningarna, som baseras på preliminära beräkningar av hur mycket el som förbrukats. Den 1 juli år 2009 ska alla kunder få elräkningar som bygger på verklig avläsning av elmätaren varje månad. Vissa nätbolag har redan bytt ut sina elmätare. Många ligger i startfasen och en del nätbolag är mitt inne i bytet. Det blir således en lång övergångsperiod.

Branschens bolag har hunnit olika långt i processen. Svenskenergi.nu frågade två av bolagen:

- Elverket Vallentuna AB – som sedan drygt ett år bytt ut sina mätare
- Linde Energi – som ska byta sina 11 000 mätare i Lindesbergstrakten



## Hallå där!

**Elisabet Falemo, nätchef på Elverket Vallentuna AB**

**Göran Karlsson, elchef på Linde Energi AB**

**Elisabet, hur fungerar mätsystemet i Vallentuna?**

– Vi har kunnat registrera månadsvisa mätarställningar för alla kunder sedan ett drygt år. Nu får vi in mer än 99 procent av mätvärdena i tid. Fakturering på den verkliga förbrukningen underlättar vår fakturering och kundadministration oerhört. Dessutom har vi mycket bra uppfattning om verkliga nätförluster efter ett års fjärrmätning.

– Nej, jag sover gott om nätterna. Vi har haft system för avläsning sedan mitten av 80-talet för våra stora elkunder och fjärrvärmekunderna. Detta nya projekt är större men vi har förberett oss med sammankoppling av våra datasystem och gjort några provinstallationer. Vi har även projektanställt personal. Från Vallentuna har vi fått hjälp med hur vi ska informera våra kunder om projektet.

**Hur viktigt tror ni kunderna tycker det är att få en faktura som baserar sig på den verkliga förbrukningen och inte som tidigare på den uppskattade förbrukningen?**

– Vi vet att många av våra kunder uppskattar att få faktura på verklig förbrukning. Hur många andra nätbolag får brev från kunder som tackar för en klar och tydlig räkning? Det har vi fått!

– Vi gjorde en marknadsundersökning i mitten på 90-talet där kunderna svarade att de ville ha verklig förbrukning på räkningen men de ville inte betala för det. Det nya projektet kommer dock troligen att leda till höjda nätpriser.

**Hur ser ni på möjligheterna att få kunderna att sänka sina energikostnader genom att mätinsamlingssystemet kan registrera elförbrukningen varje timme?**

– Vi medverkar just nu i en försöksverksamhet från Elforsk som redan visar att kunder med ca 20 000 kWh eller mer i årsförbrukning kan vara intresserade av detta. För kunder med lägre årsförbrukning är timmätning inte meningsfull, men elförbrukningen per dygn eller vecka kan vara av intresse för alla som vill analysera sin energianvändning.

– Vår erfarenhet från våra industrikunder som haft timmätning sedan mitten av 80-talet är att det är ett bra verktyg vid energieffektiviseringar och energiplanering av driften.

**ANDERS KJELLSTRÖM**  
anders@electrotest.se

# Samling kring elmätarfrågan i Elforsk

Frågan om nya elmätare är branschgemensam. Elföretagens forsknings- och utvecklingsbolag, Elforsk, driver några projekt som finansieras av ett antal nätbolag och Svenska Kraftnät. Åke Sjödin (nedan) är projektledare.



**Åke, vad talar för att investeringskostnaderna kan sänkas genom branschsamverkan?**

– Vi har en mycket bred samverkan inom ramprojektet för mätning. 75 procent av branschen deltar.

**Hur ser projektet ut?**

– Det består för närvarande av fyra delar: Datasäkerhet och kvalitetssäkring av mätvärden för att kartlägga riskerna för sekretess, integritet och tillgänglighet i mätsystemen. Det andra handlar om tillförlitlighet och livslängd, det är viktigt med funktionssäkerheten eftersom kostnaderna för drift och underhåll av systemen under dess livslängd kan överstiga inköpspriset. Projekt tre handlar om signalering på elnätet och syftar till att undersöka störproblem vid kommunikation. Det fjärde delprojektet kallas kunskapsplats mätning (KFM), och är ett kommunikationsprojekt som sammanför specialister inom olika områden kring elmätning.

**Tror du att det finns några kostbara risker med elmätarbytet som vi inte kan överblicka i dag?**

– Nej, men det osäkra är om vi bedömt kostnaden rätt.

**Tror du att vi kan få fler nyttofunktioner vid månadsavläsning, t ex effektreducering vid höglast eller effektivare drift av elnätet?**

– Möjligheten finns säkert. Det är upp till varje elnätföretag att bedöma om det är lämpligt att integrera flera funktioner i mätsystemet.

ANDERS KJELLSTRÖM  
anders@electrotest.se

## Mätare för 12 miljarder

Senast den 1 juli år 2009 ska alla svenska elkunder ha fått nya elmätare som möjliggör avläsning av den förbrukade elen varje månad. Räkningar ska därmed kunna skickas ut från både elnätföretag och elhandelsföretag, på exakt samma förbrukade mängd el. Mindre krångel och mer begripliga elräkningar.

Då behövs inga beräknade mätvärden, det som idag bidrar till oklara räkningar. Drygt fem miljoner elmätare ska bytas ut, till en kostnad som enligt elbranschen bedömts till storleksordningen 10-12 miljarder kronor.

KALLE LINDHOLM  
kalle.lindholm@svenskenergi.se



Månadsvis avläsning framöver – kostar pengar men ger mindre krångliga räkningar. Bilden visar en mätare för timvis registrering.



# Skatten äter upp kundernas vinster av avregleringen

**SVERIGES ELKUNDER** har inte fullt ut kunnat åtnjuta sjunkande elpriser på elmarknaden. Det beror på ständigt ökande elskatter – effekterna av den gröna skatteväxlingen. Den första januari 2005 höjdes energiskatten på el, som kunderna betalar på fakturan, med 1,3 öre/kWh. Det innebär att elskatt och moms uppgår till 31,8 öre/kWh från årsskiftet 2004/2005. Till detta kommer elcertifikatavgift inklusive moms med cirka 3,2 öre. Det innebär att ungefär halva elkostnaden för elkunderna går direkt till statskassan.

Hushållens elpris innehåller tre komponenter:

- Ett elhandelspris, den del av elräkningen som påverkas genom konkurrens
- En elnätavgift, priset för nättjänst, d v s överföring av el
- Skatter och avgifter, d v s elskatt, moms och avgifter till myndigheter och för elcertifikat

Exemplet i diagrammet visar elprisutvecklingen (exempel villa med elvärme) för avtalsformen ”rörligt pris”, en av många avtalsformer som alla kan välja. En iakttagelse är att 1970 gick 7 procent av det totala elpriset till staten i skatt. År 2004 var siffran 46 procent i form av elskatt, moms och elcertifikat.

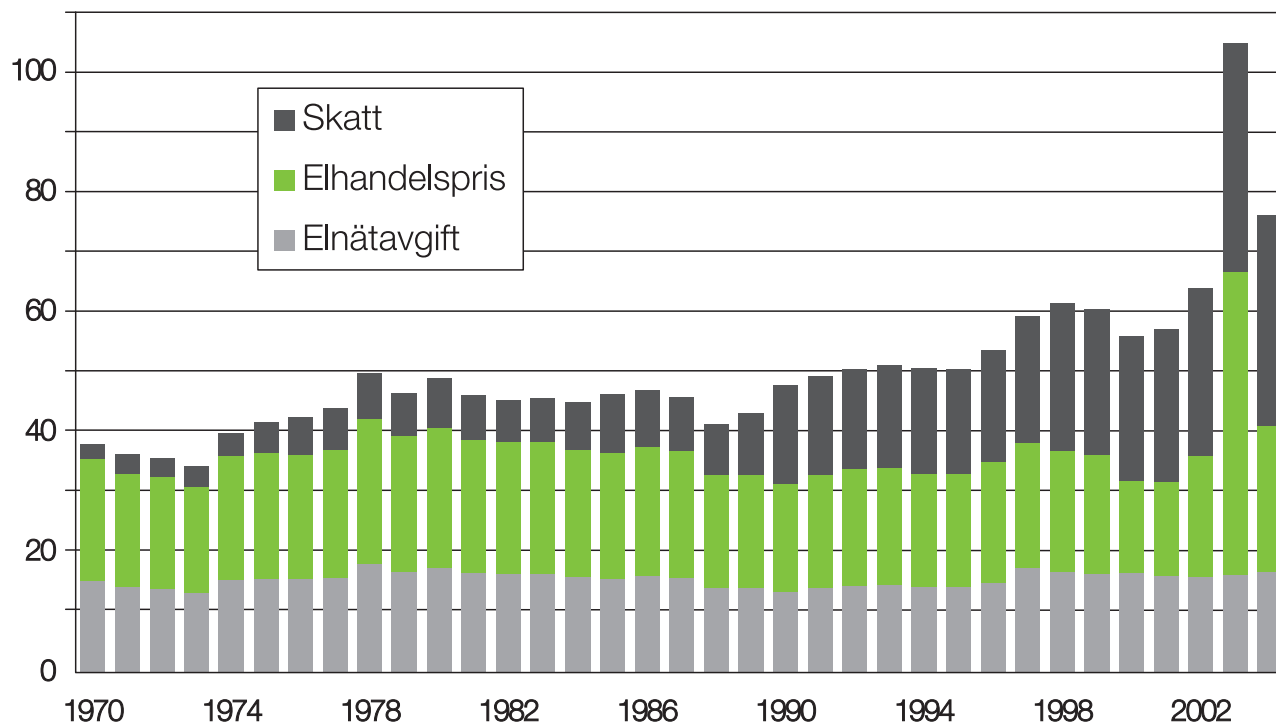
Rörligt pris är ett bra exempel eftersom det visar hur elhandelspriset varierat sedan marknaden avreglerades. Det syns tydligt hur elhandelspriset tillsammans med nätpriset i stort sett legat still sedan 70-talet. Ett undantag är torråret 2003 då priserna sköt rejält i höjden.

Den enda post som stadigt ökar är skatterna.

**KALLE LINDHOLM**

kalle.lindholm@svenskenergi.se

öre/kWh



Elprisets uppdelning för villa med elvärme och avtalsformen ”rörligt pris” i 1990 års penningvärde.  
Källa: Statens Energimyndighet och Statistiska Centralbyrån.