

Frågor & Svar kring förberedelser inför mätreformen

1. Varför byts mätaren?

1.1 Varför byter elnätsföretagen mätare?

Ditt elnätsföretag byter elmätarna och inför månadsvis avläsning för att förenkla och förbättra för kunderna. Den nya lagen om avläsning av mätvärden en gång per månad för samtliga kunder, innebär att man övergår till automatisk mätvärdesinsamling från samtliga kunder. Därför byts alla mätare i hela Sverige.

1.2 Vad kostar det för mig att få mätaren bytt?

Din nya mätare kostar dig ingenting extra, utan kan istället bli en effektiv hjälp att hålla nere dina energikostnader. De kostnader elnätsföretagen får genom den nya tekniken, kommer att räknas in i de normala nättarifferna.

1.3 Kan jag välja om min elmätare ska bytas eller inte?

Alla elnätsföretag måste följa lagen om månadsavläsning vilket innebär mätarbyte. Du kan alltså inte välja.

2. Frågor om din nya mätare

2.1 När går min nya mätare igång?

Din nya elmätare börjar mäta och registrera värden direkt efter anslutningen. Det kan dock ta flera månader innan du får den första fakturan som är baserad på din verkliga elförbrukning.

2.2 Hur fungerar den automatiska avläsningen?

Mätningen sker med en elektronisk elmätare som har en inbyggd eller extern kommunikationsdel. De vanligaste kommunikationsteknikerna är Elnätskommunikation (PLC), Radio och GSM/GPRS (punkt till punkt). Ett insamlingssystem hämtar mätvärden från elmätaren via en multipunkt som generellt är placerad i anslutning till en nätstation. Elmätaren skickar uppgifter om elförbrukningen till elnätsföretaget via det mobila telenätet eller via elnätet. Mätvärdena skickas sedan till elnätsföretagets mätvärdesdatabas, där de kontrolleras och godkänns innan de hämtas av debiteringssystemet.

2.3 Varför kan jag inte registrera mätarställningar via telesvar och Internet efter att jag fått den nya mätaren?

Eftersom den fjärravlästa mätaren skickar mätvärden automatiskt till elnätsföretagets system, utgör inte längre de självavlästa värdena en grund för fakturan. Du kan dock fortfarande läsa av din mätares mätvärden för din egen skull.

2.4 Hur får jag som kund information om värden inte kommer in?

Skulle det bli något fel i kommunikationen med mätaren, får du en preliminär faktura.

2.5 Jag misstänker att min nya mätare går för fort (dvs. visar för mycket). Hur går jag till väga för att komma till rätta med detta?

Du ska kontakta ditt elnätsföretag angående detta. De kommer att hjälpa dig med utredning och spårning av var problemet ligger.

2.6 Hur länge håller min nya mätare?

De mätare som elnätsföretagen valt är testade och typgodkända av SP Sveriges Tekniska Forskningslaboratorium. De har avancerad teknik och det kommer att dröja minst 15 år innan de faller för åldersstrecket.

2.7 Har jag som kund rätt att äga min egen mätare, och då också kunna välja vilken typ av mätare jag vill ha?

Elnätsföretag är enligt lag skyldiga att samla in månadsvisa mätvärden från sina kunder och den mätare som sitter hos kunden tillhör också elnätsföretaget. Det är olagligt att manipulera mätaren, men som kund har man självklart rätt att sätta upp egna mätare i hemmet för att till exempel se vad enskilda apparater förbrukar.

3. Frågor kring mätarbytet

3.1 Före mätarbytet

3.1.1 Måste jag förbereda mig på något sätt innan elnätsföretaget kommer och byter mätaren?

Montörerna måste kunna komma åt mätaren vid bytet, vilket innebär att det inte får stå till exempel fordon, redskap, kartonger eller annat i vägen som hindrar dem från att utföra arbetet. Det fria utrymmet framför mätaren ska vara minst 80 cm. Tänk också på att hundar eller andra djur som går fritt i trädgården bör låsas in eller hållas kopplade. När din elmätare byts blir det ett kort elavbrott. Se därför till att all känslig elektrisk utrustning, som t ex datorer, är avstängd under den tiden.

3.1.2 När och hur får jag reda på när installationen ska göras?

Elnätsföretaget kommer att skicka ut ett brev till dig i god tid innan bytet sker. Där står det hur och när bytet kommer att genomföras hos dig. Alla installatörer kan visa upp ID-handlingar.

3.1.3 Jag är inte hemma då bytet ska ske, hur ändrar jag tid?

Vill du boka om tiden kontaktar du ditt elnätsföretags kundtjänst för mätarbytet. Det är bara om din mätare sitter inne i bostaden som du behöver vara hemma då bytet sker.

3.1.4 Jag har elen ingående i hyran, hur får jag information om bytet?

Information om mätarbytet skickas till den som står som kund för elabonnemanget. Om du har elen ingående i hyran är det din fastighetsägare som får meddelandet om mätarbytet. Vänd dig därför till din fastighetsägare eller hyresvärd för mer information om när byten utförs i ditt område.

3.2 Själva mätarbytet

3.2.1 Vem byter mätarna?

Det är elnätsföretagets egen personal, tillsammans med inhyrda servicetekniker, som byter ut mätarna. Alla har genomgått en grundlig utbildning inför den här viktiga arbetsuppgiften. De kommer att göra sitt yttersta för att bytet ska gå så snabbt och smidigt som möjligt.

3.2.2 Måste jag vara hemma när elnätsföretaget kommer hem till mig?

Har du din mätare inomhus behöver personalen komma in till dig. I brevet som du får innan de kommer och byter din mätare framgår det vilken dag och tid vi kommer. I brevet står även hur du ska göra om du inte kan vara hemma den aktuella tiden. Om elnätsföretagets personal måste gå in till dig krävs att en vuxen person, som vet var mätaren sitter, finns i bostaden när de kommer.

3.2.3 Hur går mätarbytet till?

Montören bryter spänningen i anläggningen genom att skruva ur huvudsäkringarna. Strömmen kommer att vara avstängd i cirka 30 minuter i samband med bytet. Den nya mätaren monteras på samma plats som den gamla mätaren, och kontroll görs av att den är korrekt inkopplad. Huvudsäkringarna skruvas därefter i, spänningen återvänder och den nya mätaren går igång. När mätaren är uppsatt antecknar montören den gamla mätarens slutmätarställning och startmätarställningen på din nya mätare i sin handdator. Därefter lämnar montören en bekräftelse till dig på att mätarbytet är genomfört.

3.2.4 Kommer strömmen att brytas under bytet?

Ja, strömmen bryts cirka 20 minuter när bytet äger rum. I vissa fall kan strömavbrottet bli något längre. Elnätsföretagets personal gör naturligtvis sitt yttersta för att bytet ska gå så snabbt och smidigt som möjligt.

3.2.5 Vad bör jag tänka på under installationen?

- Det är viktigt att det finns utrymme för teknikern att arbeta vid elmätaren
- Det är viktigt att strömmen är påslagen och att det finns en vuxen person hemma om mätaren sitter inomhus
- Av säkerhetsskäl bör du betrakta alla eluttag och all utrustning som drivs av el som strömförande under hela installationstiden
- Tänk på att allt som drivs av el kommer att stängas av under strömavbrottet!
- För att vara på den säkra sidan bör du innan installationen stänga av känslig elektrisk utrustning som till exempel datorer, larm och dvd-spelare med hårddisk
- Om du har en jordfelsbrytare kan det vara bra att kontrollera att den är tillslagen efter installationen
- Kontrollera att kyl och frys och annan känslig utrustning går igång igen när bytet är genomfört
- Om du har hiss kommer den inte att fungera under strömavbrottet.

3.3 Efter mätarbytet

3.3.1 Hur vet jag när mätaren är bytt?

När din nya mätare sitter på plats får du det bekräftat antingen genom information vid mätaren, i brevlådan eller i trappuppgången. Det kan dock dröja några månader innan du får den första fakturan som baseras på din verkliga förbrukning.

3.3.2 Kommer elnätsföretaget att behöva göra fler besök efter att den nya elmätaren har installerats?

Efter att den nya mätaren installerats kan elnätsföretaget behöva göra återbesök för att justera och verifiera kommunikationen för fjärravläsningen. Detta innebär inget strömavbrott. Du som blir berörd av detta får mer information i brevlådan i god tid innan besöket.

3.3.3 När kommer den nya automatiska avläsningen att börja?När elnätsföretaget installerat alla nya elmätare i ditt område kommer fjärravläsningen igång. Det kan ta upp till flera månader. Du kommer att se direkt på din faktura när den nya elmätaren har tagits i bruk.

3.3.4 Kan jag själv läsa av mätaren?

Ja, om du vill kan du läsa av mätarställningen på displayen på mätaren, till exempel för att kontrollera uppgifterna på fakturan. Däremot skall du inte rapportera in mätarställningen till elnätsföretaget, eftersom de får in dina värden automatiskt direkt från mätaren. Så snart du börjar bli fakturerad utifrån dina fjärravlästa värden är det inte längre möjligt att rapportera mätarställning via telesvar eller webbplats.

3.3.5 Är det något speciellt jag måste tänka på efter att jag fått den nya mätaren?

Huvudströmbrytaren måste vara tillslagen för att fjärravläsningen ska fungera. Tänk speciellt på detta om du har ett fritidshus som står tomt längre perioder.

4. Frågor kring fakturan

4.1 Hur lång tid tar det innan värdena kommer på fakturan?

De fjärravlästa mätvärdena ska kvalitetssäkras innan de kan användas som grund för fakturering, varför det kan ta några månader innan du får faktura baserad på avlästa värden. Tillsammans med den första fakturan som baseras på fjärravlästa värden får du mer information.

4.2 Hur ofta kommer jag att få min faktura efter elmätarbytet?

Du kommer att få fakturor lika ofta efter elmätarbytet som idag, om du inte väljer att ändra det.

4.3 Vad innebär det att få fakturor på faktisk elanvändning?

När elmätarna var manuellt avlästa baserades alla fakturor utom en per år på en beräknad förbrukning. Förbrukningen var något utjämnad över året och stämde av en gång per år genom avläsning av elmätaren. Det betyder att kunderna betalade lite mindre än vad de beräknades använda under vintermånaderna och lite mer under sommaren. En hel del kunder hade dessutom valt att ha en helt utjämnad betalning, det vill säga fördelat sin betalning jämnt över året trots att förbrukningen varierar.

Med en fjärravläst mätare på plats sker en automatisk avläsning varje månad. Fakturan bygger direkt på din elanvändning. Det ger bättre kontroll över din elanvändning och innebär att energibesparande åtgärder direkt får genomslag på nästa faktura. Samtidigt innebär det att beloppet på fakturan kommer att variera mer. De allra flesta kunder använder mindre el på sommaren och mer på vintern. Det är viktigt att komma ihåg detta och planera för det.

5. Vad är skillnaden för mig som kund efter mätarbytet?

5.1 Vilka fördelar får jag som kund av mätarbytet?

Du kommer att få fakturor som baseras på verkliga avlästa värden, vilket innebär att du betalar för den el du har använt under en viss period. Du får bättre kontroll över din förbrukning och ser direkt resultatet om du ökar eller minskar din elanvändning.

5.2 Vad innebär den fjärravlästa mätaren för mig som kund?

- Du ska inte längre rapportera in din förbrukning själv. Mätaren läses av automatiskt.
- Du betalar direkt för den el du faktiskt förbrukat under en viss period – inga preliminärfakturor.
- Sparar du el syns det direkt på din faktura.
- Snabbare och enklare slutavläsning när du flyttar.
- Det blir lättare att byta elleverantör tack vare snabbare och enklare slutavläsning.

5.3 Finns det några fördelar för mig som kund att ha en fjärravläst mätare?

Det finns flera fördelar med de nya mätarna:

Enklare vardag för kunder

- All mätning kommer att ske automatiskt.
- Det blir enklare för dig som kund. Du betalar i efterhand för den el du faktiskt använt, fakturorna blir på sikt enklare att förstå.
- Slutavläsningen när du avslutar avtal i samband med flytt eller byter elhandelsföretag blir enklare.
- Om du idag löpande rapporterar in din mätarställning till oss så kommer du inte att behöva göra detta när de nya mätarna är på plats. Din mätarställning skickas automatiskt till oss vid varje månadsslut.
- Elnätsföretaget kan göra snabbare insatser för att avhjälpa elavbrott då vi med en gång kan se om vi tappat kontakt med en specifik elmätare.

Kunder får ökad kontroll och trygghet

- Du får ökad kontroll över din elförbrukning i och med att det blir en direkt koppling mellan förbrukning och fakturering.
- Kunderna faktureras alltid för avläst förbrukning i efterhand.

Spara pengar och miljö

- Eftersom du får ökad kontroll över din elförbrukning så har du även möjlighet att själv göra energibesparingar, vilket sparar både pengar och miljö. Bättre och tätare information leder till ökad kontroll och därmed bättre möjligheter att påverka din förbrukning.

6. Frågor kring elförbrukning

6.1 Jag misstänker att min förbrukning har ökat sedan jag fick en ny fjärravläst elmätare, kan det stämma?

Tidigare har din årsförbrukning fördelats över året utifrån en schablon och du har fått fakturor baserade på beräknade värden, fram till den årliga mätaravläsningen då en avstämning gjorts i efterhand. Eftersom du nu får faktura utifrån dina faktiska värden, märks förändringar i förbrukningen på grund av årstid, väder, temperatur m.m. tydligare. Vissa månader kommer du därför att få en högre faktura än tidigare och vissa månader en lägre, men så länge du inte förändrat din totala årsförbrukning kommer förbrukningen för hela året att vara densamma.

6.2 Kommer införandet av fjärravlästa mätare innebära höjda elpriser?

Nej, elpriserna påverkas inte av den nya mätaren. I samband med bytet kommer en avstämning att göras mellan den uppskattade elanvändningen som hittills legat till grund för dina fakturor och din faktiska användning. Har du använt mindre el än du betalat för sedan senaste mätaravläsningen får du tillbaka pengar. Har du använt mer el än du betalat för sedan senaste mätaravläsningen får du betala för den överskjutande elförbrukningen. Med den nya mätaren kommer du framöver att faktureras för den el du använt under perioden mellan två avläsningar – varken mer eller mindre.

7. Övrigt

7.1 Hur gör jag i fritidshuset?

När du fått din nya mätare för direktavläsning, är det viktigt att du inte stänger av huvudströmbrytaren så att strömförsörjningen till elmätaren försvinner när du lämnar ditt hus för en längre tid.

7.2 Hur får mitt elhandelsföretag information om mätarbytet?

Oavsett vilket elhandelsföretag du har, ser elnätsföretaget till att de får information om mätarbytet och att de får fjärravlästa mätvärden i fortsättningen.

7.3 Vad gör jag om jag inte vill få min elmätare utbytt?

Alla elmätare kommer att bytas ut, för att leva upp till lagkravet. Detta är inget som kunden själv kan välja.