

Verksamhetsberättelse

Konsumenternas Energimarknadsbyrå
2022

Innehåll

Innehåll	2
VD har ordet	3
Uppdrag och styrning	5
Mål och vision.....	6
Vägledningen.....	7
Webbinformation.....	7
Konsumentkontakter.....	8
Lärdomar från vägledningen	1112
Samverkan.....	1213
Elmarknaden i medier	1213
Statistik – ärenden 2022.....	1315
Organisation	1416

VD har ordet

Under 2022 kännetecknades energimarknaderna av turbulens och rekordhöga priser, vilket medförde ekonomiskt pressade hushåll. Byråns vägledning till konsumenter har därför sällan varit så efterfrågad och relevant som under 2022.

Över 2,1 miljoner konsumenter sökte under året information på [webbplatsen](#), vilket går att jämföra med 2021 då vi för första gången nådde över en miljon unika besökare. Under året besvarade byrån 5 500 ärenden via telefon och mejl, vilket kan jämföras med de 3 900 ärenden som vi besvarade 2021. Vi hanterade också 160 förfrågningar från media och var återkommande med i tidningar, radio och tv.

Många av de konsumenter som kontaktade oss uttryckte sig pressade av höga fakturor och det har funnits en allmän oro inför fortsatt stigande priser. Vi lämnade förköpsinformation och beskrev för- och nackdelar med respektive avtalstyp samt poängterade vikten av att själv aktivt välja el- och gashandlare. I dessa kontakter möter vi oftare än tidigare kritik mot marknadens funktion, exempelvis om marginalprissättning och elområdesindelning.

Året kännetecknades också i hög grad av nya typer av klagomål som uppenbart hade med de oväntade och rekordhöga priserna samt med prismedvetenhet att göra. Fakturorna kontrollerades mer noggrant och med anledning av det var många konsumenter missnöjda med prisinformation om det rörliga elpriset och hur det fakturerade priset för dessa avtal hade räknats fram. Avtalsvillkoren uppfattades som komplexa och de som var missnöjda fick sällan ett klargörande svar från sin elhandlare. Flera mindre seriösa elhandlare utnyttjade komplexiteten i hur det rörliga elpriset räknas fram och höjde utan att informera sina kunder påslaget till ett pris som översteg det avtalade priset med flera kronor per kWh. Det var också vanligt att konsumenter klagade på att tidigare fördelaktiga fastprisavtal automatiskt förlängdes till mycket höga priser. Här var det vanligt att konsumenternas missnöje förvärrades av att de inte hade fått informationen om detta eller att informationen var otydlig. Många konsumenter klagade också på att de mot sin vilja och vetskap tilldelades timprisavtal, att elhandelsavtalet överläts till en annan elhandlare med försämrade avtalsvillkor samt att elhandlarna inte i lika hög grad som tidigare tillåter konsumenter att ta med avtalet vid flytt. Generellt var missnöjet under 2022 också avsevärt större när det gäller tillgängligheten till elhandlarnas och elnätsföretagens kundservice. Det tog tid att få svar på mejlfrågor och det var svårt att nå fram via telefon. Tyvärr så försvårade några elhandlare kontaktmöjligheten för sina kunder genom att ta bort sitt telefonnummer och sin mejladress.

Under året ökade intresset för solceller och elanvändning. Byrån hade ofta kontakt med konsumenter som inte kände till att det också behövs ett produktionsavtal med elhandlaren för att få betalt för överskottselen. Byrån hänvisade konsekvent konsumenter med frågor om energianvändningen till den kommunala rådgivningen och till Energimyndigheten.

Byrån fortsatte att redovisa företag med ovanligt många klagomål på [klagomålslistan](#). Detta med syfte att stärka konsumenterna.

Även arbetet med att skicka rapporter till enskilda företag som sammanfattar och beskriver aktuella klagomål fortsatte. Syftet är att enskilda företag kan genomföra åtgärder för att minska klagomålen och arbeta bort aktuella problem. Med samma syfte har byrån även haft dialogmöten med enskilda företag.

Kontakten har fungerat mycket bra med det stora flertalet företag och här upplever vi att dialogen stärker både konsumenterna och det enskilda företaget.

Även kontakter från konsumenter med gas- och fjärrvärmeavtal ökade under året. För gas handlade ärendena främst om att konsumenterna i högre grad än tidigare efterfrågade information med anledning av stigande marknadspriser. Det var också vanligt att gaskonsumenterna efterfrågade prisstöd på samma sätt som det har beslutats om på elmarknaden. Förklaringen till ökade antal ärenden om fjärrvärme beror främst på att flera fjärrvärmeföretag i slutet av året gick ut med information om för fjärrvärmemarknaden ovanligt stora prishöjningar. På grund av stigande gaspriser har också konsumenter i södra Sverige frågat om möjligheten att ansluta sig till fjärrvärmenätet.

Thomas Björkström

Uppdrag och styrning

Konsumenternas Energimarknadsbyrå ger konsumenter oberoende och kostnadsfri vägledning i frågor som rör el, gas och fjärrvärme. Byrån fångar också upp och analyserar konsumentproblemen och för dessa vidare till enskilda företag, branschen och relevanta myndigheter.

Byrån ska bidra till att konsumenter kan fatta välinformerade beslut på el-, gas- och fjärrvärmemarknaderna. Det gör byrån bland annat genom att:

- ge information om konsumenters rättigheter och skyldigheter,
- beskriva hur konsumenter går vidare i en tvist eller göra en anmälan till myndighet,
- vid behov hjälpa konsumenter i dennes kontakt med företag för att underlätta tvistlösning,
- ge information som är relevant vid val av olika typer av avtal, samt
- förklara lagar, regler och villkor.

Byrån tillhandahåller Gaspriskollen, en oberoende prisjämförelse för gashandelsavtal.

Byrån är, efter överenskommelse med Energimarknadsinspektionen, utsedd till gemensam kontaktpunkt för konsumenter på el- och gasmarknaderna. Det innebär bland annat att byrån har som uppgift att se till att konsumenterna får tillgång till all nödvändig information om sina rättigheter, lagstiftning och möjligheter till tvistlösning. Bakgrunden till detta är att samtliga europeiska medlemsstater, genom krav i direktiv, är skyldiga att se till att det finns en sådan kontaktpunkt.

Byråns styrelse är tillsatt av tre myndigheter och två branschorganisationer: Konsumentverket, Energimarknadsinspektionen och Energimyndigheten samt Energigas Sverige och Energiföretagen Sverige. Myndigheterna har majoritet i byråns styrelse och ordförandeposten i styrelsen innehas av en representant utsedd av en myndighet. Genom dessa förutsättningar säkerställs byråns oberoende och självständiga position.

Mål och vision

Syftet med Konsumenternas Energimarknadsbyråns verksamhet är att:

1. Stärka konsumenterna så att de känner till sina rättigheter och förstår konsekvenserna av sina beslut.
2. Bidra till att konsumenterna får del av korrekt tvistlösning.
3. Öka dynamiken på marknaden genom att konsumenter kan ta välinformerade beslut.
4. Öka nöjdheten hos konsumenterna genom att företag kan vidta åtgärder för att minska problemen som skapar klagomålen.
5. Öka kunskapen hos tillsynsmyndigheter om aktuella konsumentproblem.
6. Bidra till säkrare konsumenter genom att hjälpa enskilda företag att öka sina insikter om hur de ska stärka sina kundrelationer.

För att bidra till avsedda effekter har byrån tagit fram mål för verksamheten:

- Konsumenter känner till och söker sig till byrån för vägledning om el-, gas- och fjärrvärmemarknadsfrågor.
- Konsumenterna kan fatta välinformerade beslut på el-, gas- och fjärrvärmemarknaderna genom byråns information och vägledning.
- Byrån tillhandahåller information som är värdefull för huvudmän, företag eller andra organisationer för att bidra till att marknaden utvecklas.

Vägledningen

Oberoende och kostnadsfri vägledning till konsumenter är Konsumenternas Energimarknadsbyråns kärnverksamhet. Vägledningen lämnas som information via webbplatsen och via telefon och mejl.

Webbinformation

Byråns [webbplats](#) hade drygt två miljoner unika besök 2022, vilket är en fördubbling i jämförelse med året innan då webbplatsen besöktes av drygt en miljon besök. Konsumenter hittade till webbplatsen främst genom sökmotorer på internet och via direkttrafik men också via länkar exempelvis hos enskilda företag eller hos byråns huvudmän. Vid flera av de tillfällen då byrån syntes i media ökade också besöken till webbplatsen.

Även i de delar av webbplatsen där byrån lämnar information om gas och fjärrvärme så ökade besöken under året i jämförelse med föregående år. Under 2022 så besöktes sidorna om gas av nästan 50 000 unika besök (24 000 till [Gaspriskollen](#)) medan sidorna om fjärrvärme hade 26 000 unika besök. Dessa siffror kan jämföras med 2021 då gassidorna besöktes av 24 000 besök (8 000 till Gaspriskollen) medan motsvarande siffra för fjärrvärmesidorna var 14 000 besök.

Publicering av företag med många klagomål

Byrån fortsatte under året att publicera en klagomålslista över de elhandlare och förmedlare av elavtal som genererade flest klagomål i relation till kundantal hos företaget. För att publiceras på klagomålslistan krävs att antalet klagomål för det enskilda företaget överstiger en fastställd miniminivå. Klagomålslistan uppdaterades kvartalsvis och i slutet av året fanns det fem företag med på listan. Under 2022 tillkom det två nya företag till klagomålslistan medan fyra företag tog sig bort från listan då dessa företaget upphörde med sin elhandelsverksamhet. Två av de elhandlare som fanns kvar på listan i slutet av året har funnits där sedan listan lanserades för första gången i oktober 2019.

Klagomålen på företagen i listan gällde många olika saker, dominerande bland dessa klagomål var dock ensidigt ändrade avtalsvillkor utan information till konsumenterna, bristfällig kundtjänst, felaktiga fakturor, kraftiga prishöjningar som saknade grund i avtalet samt avsaknad av information vid automatisk avtalsförlängning av fastprisavtal.

Med rådande läge på elhandelsmarknaden där många konsumenter har sett över sitt elavtal och funderat på att byta elhandlare så fortsatte den information som byråns klagomålslista erbjuder att vara viktig för att stärka konsumenternas ställning på marknaden.

Klagomålslista hade under 2022 ungefär 126 000 besök, vilket är en tydlig uppgång mot föregående år då klagomålslistan hade ungefär 84 000 besök.

Konsumentkontakter

Konsumenter kan kontakta byrån via mejl eller telefon för att få personlig vägledning. Ärenden hänvisas också till byrån från Hallå konsument, Konsumentverket, Energimarknadsinspektionen, branschorganisationer och enskilda företag. Byrån ger svar på konsumenters frågor, utifrån relevanta lagar, regler och känd rättspraxis. Det senare särskilt avseende Allmänna reklamationsnämndens beslut.

Antalet ärenden ökade under året

Energimarknadsbyrån tog emot drygt 5 500 frågor och klagomål under 2022, vilket är en kraftig uppgång från 2021 då byrån tog emot 3 900 ärenden. Av kontakterna var nästan 2 700 klagomål och därmed utgjorde klagomålen ungefär 49 procent av samtliga ärenden.

Ökningen av antalet ärenden i vägledning berodde främst på kraftigt stigande elkostnader samt ökat missnöje från konsumenter på elhandelmarknaden om ändrade villkor, otydliga fakturor och om bristfällig information vid automatisk avtalsförlängning. Även byråns sedan tidigare upparbetade kännedom gjorde att många konsumenter hittade till byrån.

Fler konsumenter eftersökte vägledning om val av elavtal och elhandlare

På grund av kraftigt stigande elpriser kontaktade fler konsumenter byrån för att få hjälpan information vid val av elavtal och vid byte av elhandlare. Många konsumenter uttryckte sig pressade av höga fakturor och det fanns en allmän oro inför fortsatt stigande priser. Byrån lämnade därför förköpsinformation och beskrev för- och nackdelar med respektive avtalstyp samt poängterade vikten av att själv aktivt välja elhandlare. I dessa kontakter var det uppenbart att fler konsumenter än tidigare var kritiska till marknadens funktion, exempelvis om marginalprissättning och elområdesindelning. Många konsumenter efterfrågade också politiska beslut för att mildra konsekvenserna av stigande elpriser. Efter det att två politiska beslut om elprisstöd beslutades under 2022 fick byrån även frågor om hur stödet räknas fram, hur det betalas ut och vilka hushåll som får del av stödet.

En mer medveten konsument

Under ett år med kraftigt stigande elpriser märktes det också i kontakten med konsumenterna att medvetenheten om de egna valen som har med elavtal och elförbrukning att göra ökade markant. Detta kan exemplifieras genom att fler konsumenter blev intresserade av de möjligheter att sänka elkostnaden som timprisavtal erbjöd, att fler konsumenter intresserade sig för att minska sin förbrukning och att fler konsumenter ställde frågor om solceller. För förbrukningsfrågor och de flesta solcellsfrågor hänvisade byrån konsekvent konsumenter till den kommunala rådgivningen och till Energimyndigheten.

För de som skaffat solceller så var det vanligt med konsumenter som inte kände till att det också behövs ett produktionsavtal med elhandlaren för att få betalt för överskottselen.

Klagomål om elhandel

Under 2022 så var det inte längre oschyssta affärsmetoder som utgjorde det vanligaste klagomålet till byrån. I stället blev klagomål om avtal och villkor den dominerande klagomålskategorin. Klagomålen om avtal och villkor ökade i antal från 348 klagomål 2021 till 892 klagomål 2022 medan klagomålen om oschyssta affärsmetoder minskade från 1 027 klagomål 2021 till 608 klagomål 2022.

Klagomålen om avtal och villkor dominerades av klagomål om automatisk avtalsförlängning av fastprisavtal samt av klagomål om olika typer av pris- och villkorsändringar. Klagomålen om automatisk avtalsförlängning utgick ifrån att konsumenterna inte hade fått information om förlängningen eller inte hade förstått informationen och efter det förlängdes till ett nytt, i flera fall mycket ofördelaktigt pris. Flera konsumenter beskrev att de i och med det höga priset i det förlängda avtalet skulle få svårt att betala fakturorna eller bo kvar i sitt boende. Klagomålen om pris- och villkorsändringar hade gemensamt att villkorsändringarna var ofördelaktiga för konsumenterna och i en stor del av dessa klagomål uppgav konsumenterna att de inte hade fått föregående information om villkorsändringarna.

Ett annat stort problem som beskrevs för byrån av många konsumenter 2022 kom sannolikt av att fler noggrant kontrollerade sina fakturor när elpriserna steg. Många konsumenter var missnöjda med prisinformation och fakturering av det rörliga elpriset och att de inte fick klargörande svar från sin elhandlare angående detta. Tyvärr pekade också dessa klagomål på att flera mindre seriösa elhandlare utnyttjade komplexiteten i hur det rörliga elpriset räknas fram.

Även från konsumenter med timprisavtal ökade klagomålen om komplexa och svårkontrollerade fakturor. Konsumenter som kontaktade byrån klagade ofta på att de inte fick del av de timpriser som fakturan grundades på. Även här hade konsumenterna svårt att få klargörande svar från sin elhandlare.

Under året blev klagomålen också fler gällande mixavtal och så kallade portföljavtal. Konsumenterna klagade bland annat på långa uppsägnings- och bindningstider och vilseledande marknadsföring, samt att de vid kontakt med sin elhandlare inte fick klargörande svar på sina funderingar.

När det gäller oschyssta affärsmetoder så fortsatte byrån under 2022 att få klagomål från konsumenter som förklarade att de på olika sätt lurades in i elhandelsavtal, exempelvis genom forcerande telefonförsäljning och vilseledande marknadsföring. Genom klagomålen från konsumenter som kände sig lurade in i elavtal upplevde byrån också att det fortsättningsvis var vanligt att enskilda elhandlare uppträdde mycket oseriöst.

Generellt var missnöjet under 2022 också större när det gällde tillgängligheten till elhandlarnas kundservice och konsumenterna klagade bland annat på långa svarstider och svårigheter att nå sina elhandlare. Tyvärr så försvårade några elhandlare kontaktmöjligheten genom att ta bort telefonnummer och mejladress.

Under 2022 blev det också vanligare att konsumenter klagade på att deras elhandlare ändrat sig och inte längre tillät konsumenten att ta med sig sitt förmånliga avtal vid flytt. Oftast hade konsumenten fått

uppfattningen att detta var möjligt vid tidigare kontakt med den enskilda elhandlaren telefonbaserade kundservice. Det blev också vanligare med klagomål från konsumenterna som uppgav att deras nya elhandlare inte genomförde leverantörsbyte så som överenskommit, vilket innebar en ekonomisk belastning för konsumenterna.

Klagomålen om elnät ökade

Under året ökade klagomålen om elnät med 45 procent i jämförelse med 2021. De klagomål som blev vanligare under året handlade exempelvis om elnätsföretag som inte levererade mätvärden till konsumenten, klagomål vid installation av solceller oftast knutet till elnätsföretagets serviceförmåga samt klagomål om höjda elnätsavgifter. Klagomålen om höjda elnätsavgifter gällde exempelvis höjningarna i sig, om elnätsföretagets höjda tariffer för att kompensera för så kallade nätförluster och om införande av så kallade effekttariffer. Flera konsumenterna som kontaktade byrån provocerades av att elnätsföretag får höja sina tariffer under tider av generella prisökningar i samhället.

Det var glädjande att antalet klagomål om bortkoppling från elnätet minskade under året. Risken att frångopplas från elnätet trots att det föreligger en tvist med elhandlaren har följaktligen minskat.

Gashandel och gasnät

Antalet besök till den del av byråns webbplats som avser gas fördubblades under året i jämförelse med 2021, från ungefär 24 000 till 50 000 unika besök. Även antalet konsumenterna som kontaktade byråns vägledning avseende gas mer än fördubblades under året i jämförelse med 2021. Det är dock fortfarande så att ärendena om gas i andel räknat motsvarade ungefär en procent av samtliga ärendena som byrån årligen tar emot. För ärendena om gas var det särskilt priset som intresserade konsumenterna. För gashandelskunden innebar det främst intresse om vilket företag som var billigast medan det på gasnätmarknaden i stället gällde storleken på tariffen eller tariffens uppbyggnad. Det var tydligt att fler konsumenterna efterfrågade information med anledning av stigande marknadspriser och många konsumenterna efterfrågade också prisstöd till gaskunder.

Fjärrvärme

Antalet besök till den del av byråns webbplats som avser fjärrvärme nästan fördubblades under året i jämförelse med 2021, från ungefär 14 000 till 26 000 unika besök. Antalet konsumenterna som kontaktade byråns vägledning avseende fjärrvärme ökade under året med ungefär 60 procent. Precis som för gasärendena så motsvarade ärendena om fjärrvärme ungefär en procent av samtliga ärendena som byrån tog emot. Förklaringen till ökade antal ärendena om fjärrvärme var främst att flera fjärrvärmeföretag i slutet av året gick ut med information om för fjärrvärmemarknaden ovanligt stora prishöjningar. På grund av stigande gaspriser frågade också konsumenterna i södra Sverige om möjligheten att ansluta sig till fjärrvärmesystemet.

Byrån bidrar till att tvister snabbt kan lösas

Byrån kan i vissa fall förenkla tvistlösningen mellan en konsument och ett företag genom att med kundens tillåtelse ta kontakt med energiföretaget. Med ett tiotal elhandlare har byrån bestämda kontaktpersoner som byrån kontaktar vid eventuella tvister. Byrån har på detta sätt bidragit till att allvarliga klagomål som rör speciellt sårbara kundgrupper, eller särskilt komplexa klagomål, snabbt

återförts till företagen. Byrån har i flera av dessa fall också medverkat till att klagomålet utretts och lösts på ett regelrätt och korrekt sätt.

Lärdomar från vägledningen

En av Konsumenternas Energimarknadsbyrås uppgifter är att identifiera konsumentproblemen på energimarknaderna samt att sammanställa och redovisa dessa för myndigheter, branschorganisationer och företag. Detta ska bidra till att kunskapen om konsumentproblem ökar vilket i sin tur bidrar till att åtgärder som minskar problemen kan vidtas.

Ärenderapporter till företag

Under 2022 fortsatte byrån att skicka ärenderapporter till berörda företag. En sådan rapport beskriver vilka klagomål och ibland också vilka frågeärenden som kunder till det enskilda företaget har genererat till byrån.

Rapporterna skickades efter begäran från enskilda företag på månadsbasis. Dessutom så genereras sådana rapporter kvartalsvis till företag med mer än 10 ärenden per kvartal och till de företag som publiceras på byråns klagomålslista.

Byrån har också under året haft dialogmöten med enskilda elhandlare med anledning av de klagomål som riktades mot elhandlaren. Det har särskilt gällt i de fall där klagomålen mot den enskilda elhandlaren ökade kraftigt under en begränsad tid och där risken därför var stor för publicering på klagomålslistan för den enskilda elhandlaren.

Information om konsumentproblem

Under året lämnade byrån också återkommande information om klagomålen till Konsumentverket och Energimarknadsinspektionen. Syftet med dessa kontakter var att åstadkomma stärkta konsumenter och förbättrat kundskydd på elhandelsmarknaden. Till Energimarknadsinspektionen har lämnade byrån också synpunkter till det regelutvecklingsarbete som syftar till att komma till rätta med de problem som oseriösa aktörer skapar på elhandelsmarknaden.

Information om konsumentproblemen lämnades också till branschorganisationen Energiföretagen Sverige, bland annat som inspel till de krav som finns fastställda för certifierade Schyssta elhandlare.

Byråns deltagande vid seminarier

Energimarknadsbyrån kan genom de många konsumentkontakterna ge konsumenter en röst när beslutsfattare, politiker och branschrepresentanter träffas.

Under 2022 var dessa tillfällen på grund av ett högt tryck på byråns vägledning inte lika förekommande som tidigare år men byrån kunde ändå delta på seminarier anordnade av myndigheterna och övriga huvudmän i styrelsen. Under året medverkade byråns medarbetare också i Energimarknadsinspektionens referensgrupper för Elpriskollen.

Tillsammans med övriga konsumentbyråer, kommunernas konsumentvägledning, Sveriges konsumenter och Hallå konsument deltog byrån också återkommande i ett nätverk som kallas för Konsumentstödgruppen. Byrån hade vidare en ledamot och en ersättare i Fjärrvärmenämnden.

Samverkan

Samverkan med vägledare

Byrån tillhandahåller stöd till konsumentvägledare och svarar på frågor och klagomål om el, gas och fjärrvärme som hänvisas vidare till byrån från Konsumentverkets vägledningstjänst Hallå konsument. Under 2022 så hänvisade Hallå konsument nästan 1 100 konsumenter vidare till byrån. Byråns vägledning kompletterar de kommunala konsumentvägledarna och Hallå konsument genom juridisk expertis på el-, gas- och fjärrvärmemarknaderna.

Utbildning av kommunala rådgivare

Byrån hade fortsatt regelbundna kontakter med konsumentvägledare, budget- och skuldrådgivare samt energi- och klimatrådgivare. Byrån medverkar i Konsumentverkets frågedatabas. Genom databasen kan byrån snabbt ge vägledarna svar i aktuella konsumentfrågor genom att frågorna och svaren är sökbara. Informationen kan därmed nå flera hundra vägledare samtidigt, vilket medför en arbetsbesparing och effektivisering av såväl byråns som vägledarnas rådgivning.

Vidare medverkade byrån i Energimyndighetens utbildning av nya energi- och klimatrådgivare samt i Konsumentverkets utbildning Konsumentbyråerna. Byrån deltog också i en regional träff med kommunala konsumentvägledare.

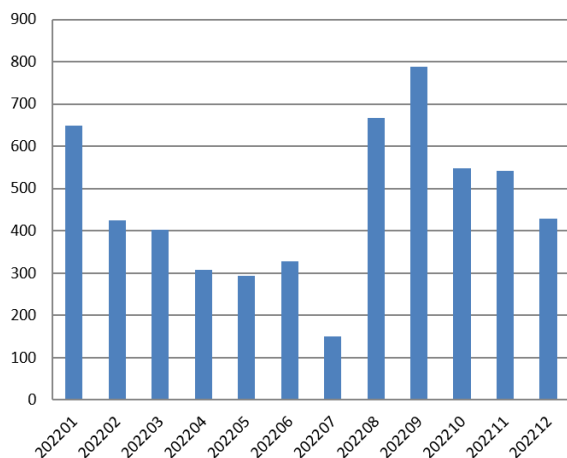
Byrån i media

Konsumentinformation kan få god spridning genom media. I jämförelse mot 2021 visade media ett högre intresse för elmarknaden och Energimarknadsbyråns oberoende och konsumentstärkande roll. Särskilt frågorna om vägledning inför val av elavtal, oseriös telefonförsäljning och andra vanliga konsumentklagomål intresserade media.

Medias återkommande kontakt med byrån resulterade i artiklar i tidningar och i nyhetsmedia på nätet. Byråns VD intervjuades även i SVT och TV4 och under året deltog byrån i nyhetssändningar såväl via lokalradio som i rikssändningar.

Statistik – ärenden 2022

Antal ärenden per månad



Antal ärenden per område

Elhandel	3923
Elnät	1028
Fjärrvärme	52
Gashandel	43
Gasnät	23
Övrigt	458
Totalt	5527

Andel klagomål per område

Elhandel	52 %
Elnät	56 %
Fjärrvärme	33 %
Gashandel	14 %
Gasnät	22 %

Klagomålsorsakerna – elhandel (2051 klagomål)

Avtal och villkor	43%
Oschyssta affärsmetoder	30%
Fakturerings	8%
Priser	7%
Egenproduktion	4%
Leverantörsbyten	3%

Klagomålsorsakerna – elnät (573 klagomål)

Mätning och förbrukning	30%
Tariffer	21%
Egenproduktion	10%
Kompensation	10%
Fakturerings	7%
Nätanslutning	6%
Avtal och villkor	5%
Frånkoppling	3%

Klagomålsorsakerna – gashandel (6 klagomål)

Priser	75%
Avtal och villkor	12%
Fakturerings	12%

Klagomålsorsakerna – gasnät (4 klagomål)

Fakturerings	50%
Avtal och villkor	25%
Tariffer	25%

Klagomålsorsakerna – fjärrvärme (17 klagomål)

Priser	35%
Avtal och villkor	24%
Fakturerings	18%
Nätanslutning	12%
Mätning och kompensation	12%

Organisation

Styrelse

Ledamöter utsedda av Konsumentverket:

Cathrin Lundqvist, ledamot (med start 2022-09-12) och vice ordförande (med start 2022-10-04)

Emelie Neidre, ledamot och vice ordförande (fram till 2022-10-04)

Hanna Qvänsel, ledamot (fram till 2022-09-12)

Ulrika Edlund, suppleant

Ledamöter utsedda av Energimarknadsinspektionen:

Karima Björk, ordförande

Marie Larsson, ledamot

Sanna Westman Carling, suppleant

Ledamöter utsedda av Energimyndigheten:

Johanna Whitlock, ledamot (fram till 2022-09-07)

Mats Björkdahl, ledamot (med start 2022-09-07)

Ledamöter utsedda av Energiföretagen Sverige:

Louise Marcelius, ledamot

Monica Swenson Gripne, ledamot

Daniel Lundqvist, suppleant

Ledamöter utsedda av Energigas Sverige:

Maja Malmsten, ledamot

Anna Wallentin, suppleant

Kansli

Thomas Björkström, VD

Martin Bengtsson, jurist

Victoria Sternbeck, jurist

Tor Ny, jurist (startdatum för anställning 2022-05-04)

Ylva Löqvist, vikarierande vägledare (startdatum för anställning 2022-12-21)

Ekonomiska uppgifter

Bolagets medel har tillskjutits av Energiföretagen Sverige, Energigas Sverige samt Energimarknadsinspektionen.

Styrelseledamöterna och suppleanterna har inte uppburit något arvode. Närmare ekonomiska uppgifter återfinns i bolagets årsredovisning.



Opertisk vägledning om el, gas och fjärrvärme

Konsumenternas energimarknadsbyrå, Box
24226, 10451 Stockholm, Tel 08 – 522 789 50