

Saksbehandler: Thomas Bartholdsen
Vår dato: 08.03.2012

Vår referanse:

Deres dato: 12.12.11.

Deres referanse: NVE 201005890-4 eø/kjv

Høringssvar – veileder til kontrollforskriften – kapittel 9A

Vi beklager at fristen for høringen 1.3. er oversittet. I våre dager er en stabil energiforsyning helt grunnleggende og forbrukere bør kunne regne med å disponere strøm til enhver tid. Vi har gjennom media fått et inntrykk av at ordningen bidrar til å disiplinere nettselskapene, slik intensjonen var.

Vi synes høringsnotatet gir et god beskrivelse av forbrukernes forventninger, selv om vi foretrekker begrepet det noe sterkere begrepet "ulempe" fremfor det i høringen benyttede "ubehag" når man skal beskrive forbrukerens situasjon ved at strømmen uteblir.

Forbrukerrådet er tilhenger av at det er etablert en praksis med utbetaling til sluttbrukere når strømmen uteblir. Vi støtter understrekningen av at denne ordningen ikke overflødiggjør erstatning dersom forbrukeren har lidt et økonomisk tap.

Forbrukerrådet vil knytte sine kommentarer til tre forhold:

- 1) Størrelsen på utbetalingen og intervallene
- 2) Informasjonsplikten for nettselskapet
- 3) Varsling av strømbryt og informasjon om når leveransen gjenopptas

Utbetalingens størrelse og intervallene

En forbruker som opplever at strømmen ikke leveres i inntil 12 timer får ingen utbetaling. Vår vurdering er at inntil 12 timer uten strøm er en lang periode for de fleste forbrukere, som gjør helt dagligdagse gjøremål vanskelig. Vi mener nok at en mer naturlig grense kunne være 8 timer.

Forbrukerrådet vil i denne omgang prioritere nedjustering av intervallene fremfor økning av utbetalingens størrelse, selv om denne også bør være gjenstand for jevnlig revurdering. Nedkorting av intervaller ville også styrke den disiplinerende effekten. Vi ber derfor NVE vurdere dette.

Informasjonsplikten

Selskapet plikter å informere kundene om adgangen de har til å fremme krav. Etter vår vurdering er dette en ren minimumsregel.

Vi mener strengt tatt at vi kan befri både selskaper og kunder for helt overflødig telefonering og korrespondanse. Nettselskap vet hvem kundene er og om de ble omfattet av bortfallet av leveringen, og kan foreta utbetalinger på basis av dette.

Vest-Telemark Kraftlag har ifølge oppslag i Vest-Telemark Blad nylig klart dette etter omfattende strømbrudd i vinter, og vi kan ikke se hvorfor andre nettselskaper ikke skulle make det samme.

Dette er ikke til hinder for at kunder som mener de er uteglemt kan fremme krav. Dette bør selskapene informere om.

Varsling av strømbrudd og igangsetting av tiltak

Forbrukerrådet vil i tillegg peke på kundenes informasjonsbehov rundt strømbrudd knyttet særlig til om når leveransen gjenopprettes. Selskapene bør pålegges å etablere eller tilknytte seg systemer / samarbeidsløsninger som gjør at de innen kort tid kan sende sms til sine abonnenter.

God kundeservice fra selskapenes side først kan sies å være tilfredsstillende ivaretatt når selskapene varsler sine kunder om planlagte strømbrudd i forkant og etter forholdsvis kort tid ved uventede brudd. I vår tid holder det ikke å henvise forbrukere til lokalavisen og oppslag på nettsider når mulighetene for mer aktiv informasjon er åpenbar.

Oppsummert:

- Forbrukerrådet vil i denne omgang prioritere å nedjustere intervallene, dersom dette ikke vinner frem mener vi at satsene nå bør revurderes.
- Forbrukerrådet mener det er overflødig at kundene skal varsle nettselskapet for å fremme krav når nettselskapet allerede vet hvem som er kunder og hvilke som er rammet av brudd i leveransen.
- Forbrukerrådet mener selskapene bør etablere rutiner for å varsle kunder via sms om både uforutsette og planlagte brudd på leveringen – og om når strømmen kan ventes tilbake.

Med hilsen

for Forbrukerrådet



Randi Flesland
Adm direktør



Thomas Bartholdsen
Fagdirektør bolig