

NOTAT

05. august 2014

Krav der skal opfyldes for at kunne medregne standardværdien for grafisk feedback på elforbrug

Førsituation

Husstand hvorfra der ikke inden for de to seneste år er blevet indberettet en besparelse for feedback på elforbrug.

Krav til feedback frekvens

For at kunne medregne standardværdien for feedback på elforbrug skal net- og distributionsselskaberne tilbyde en feedback, der som minimum opfylder ét af følgende tre krav:

- At det kan dokumenteres, at forbrugeren har modtaget minimum 6 mails eller brev med grafisk feedback. Tilmelding til e-mail eller brev skal være aktiv fra forbrugers side. Dvs. at den skal ske ved, at forbrugeren selv oplyser sin mailadresse/adresse og acceptere at modtage feedback. Forbrugeren skal ved tilmelding som minimum have valgmulighed mellem en feedbackfrekvens på 6 eller 12 mails/brev om året. Mails eller brev, der bouncer eller på anden vis ikke bliver leveret korrekt, tæller ikke med. Læst-kvittering er ikke påkrævet. Det kan kun medregnes en besparelse én gang for hvert kundenummer.
- At det kan dokumenteres, at forbrugeren minimum 4 gange årligt har anvendt online portal med grafisk feedback. Onlineportalen kan blive tilgængelig via internettet, smartphone app eller lignende. Anvendelse af feedback via online portal kan dokumenteres ved implementering af et log filter.
- At det kan dokumenteres, at forbrugeren har fået feedback ved en kombination af de to ovenstående metoder og har modtaget minimum 4 mails eller brev med grafisk feedback og har anvendt onlineportal med grafisk feedback minimum 2 gange årligt.

Krav til grafisk feedback

Følgende krav skal være opfyldt for grafisk feedback på onlineportal:

- Feedbacken skal overholde kapitel 2 i BEK nr. 1452 af 16. december 2013
- Forbrugers faktiske forbrug med timeopløsning pr. måned, uge og døgn skal være tilgængelig for forbrugeren senest 24 timer efter driftsdøgnet. Gennemsnitskurve med timeopløsning pr. døgn, uge skal være baseret på periode valgt af forbrugeren. Det skal være muligt for forbrugeren at zoome ind til timeniveau på kurven.
- Forbrugeren skal have mulighed for at sammenligne sit seneste månedsforbrug og årsforbrug opdelt på månedsbasis med husstande med samme boligform og antal beboere, der har henholdsvis et gennemsnitligt energiforbrug og det mest energieffektive energiforbrug. I denne

sammenligning skal kWh merforbrug/besparelse i forbrug vises i forhold til de to grupper af husstande samt den økonomiske merudgift/besparelse. Den økonomiske merudgift/besparelse skal udregnes på baggrund af en gennemsnitlig elpris eller kundens eksakte elpris.

- Det skal generelt fremgå, hvorvidt forbruget er graddagskorrigeret med en forklaring på dettes betydning, hvis husstanden har elvarme.
- Forbrugeren skal sammen med feedbacken modtage information og tips om elbesparelser. Informationen skal have et element af nyt indhold henover året.

Følgende krav skal være opfyldt for grafisk feedback på mail:

- Feedbacken skal overholde kapitel 2 i BEK nr. 1452 af 16.december 2013
- Forbrugersens seneste månedsforbrug skal vises opdelt pr døgn.
- Forbrugeren skal have mulighed for at sammenligne sit seneste månedsforbrug og årsforbrug opdelt på månedsbasis med husstande med samme boligform og antal beboere, der har henholdsvis et gennemsnitligt energiforbrug og det mest energieffektive energiforbrug. I denne sammenligning skal kWh merforbrug/besparelse i forbrug vises i forhold til de to grupper af husstande samt den økonomiske merudgift/besparelse. Den økonomiske merudgift/besparelse skal udregnes på baggrund af en gennemsnitlig elpris eller kundens eksakte elpris.
- Det skal generelt fremgå, hvorvidt forbruget er graddagskorrigeret med en forklaring af dettes betydning, hvis husstanden har elvarme.
- Forbrugeren skal sammen med feedbacken modtage information og tips om elbesparelser. Informationen skal have et element af nyt indhold i hver mail.
- Der linkes til onlineportalen, hvor brugeren oplyses om muligheden for at se:
 - Forbruget med timeopløsning pr. måned, uge eller døgn. På måneds- og ugekurve skal kunne zoomes ind til time niveau.
 - Gennemsnitskurve med timeopløsning pr. døgn eller uge baseret på periode valgt af forbrugeren.

Dokumentation

Det forudsættes, at indsatsen er kontinuerlig ved feedback via e-mail/brev, men der stilles kun krav om dokumentation for, at kravene er opfyldt i år 1 og år 3. Såfremt indsatsen ikke har været kontinuerlig, er der krav om, at forbrugeren også i år 3 aktivt tilmelder sig feedback funktionen.

Prioriteringsfaktor: 0,5

Begrænsninger i anvendelse:

Værdi	Anvendelse
32kWh/år	Kan kun anvendes på lejligheder
82kWh/år	Kan kun anvendes på énfamilieshuse
225kWh/år	Kan kun anvendes på lejligheder med elvarme
425kWh/år	Kan kun anvendes på énfamilieshuse med elvarme uden varmepumpe
240kWh/år	Kan kun anvendes på énfamilieshuse med elvarme med varmepumpe

Efter en periode på 4 år skal standardværdien tages op til evaluering.