

Forbruger og digitalisering 5 september 2019

# FORBRUGEREN OG DEN DIGITALE OMSTILLING I FJERNVARME- SEKTOREN

**Martin Salamon**  
**Cheføkonom**

Forbrugerrådet  
Tænk

*Digitalisering og deling af data:*

*Hvad kræver forbrugerne af fjernvarmevirksomhederne?*

- a) Konkrete gevinster
- b) Databeskyttelse i top
- c) Forsat sikker forsyning

## a) Konkrete gevinster forventes

Når forbrugerne afgiver detaljeret realtime information, forventer de et positivt outcome:

- Økonomisk gevinst
- Bedre service
- Nye tjenester

# Konkrete gevinster/ Økonomisk 1/4

Information fra forbrugerne skal bruges til at effektivisere alle selskaber i branchen og sikre lavere priser.

”Brancheforeningerne Dansk Fjernvarme, DANVA og Danske Vandværker angiver en række grunde til at anvende hyppig fjernaflæsning, herunder:”

# Konkrete gevinster/ Økonomisk 2/4

- præcis aflæsning af det faktiske energi- og vandforbrug,
- identifikation af defekte eller forkert indstillede varmeinstallationer,
- mulighed for indførelse af lækagealarmer, således at skadevirkningen af eventuelle lækager begrænses betydeligt,
- identifikation og reduktion af varmetab og vandspild i distributionsnettet og deraf følgende forøgelse af energioptimering i de respektive systemer,
- viden om, præcist hvad der sker i distributionsnettet – især ved de kritiske punkter – muliggør en forbedring af distributionsnettet, hvilket skaber gennemsigtighed i hele kæden fra produktion til slutbruger,

# Konkrete gevinster/ Økonomisk 3/4

- viden om, præcist hvad der sker i distributionsnettet, muliggør tilpasning af produktion og valg af produktionskilder til aktuelt behov samt reduktion af spidsbelastninger med henblik på en bedre udnyttelse af nettet,
- overvågning og nedbringelse af fremløbs- og returtemperatur i strategisk vigtige dele af distributionsnettet giver mulighed for at arbejde med de dele af nettet, der belaster nettet mest,
- bedre udnyttelse af distributionsnettets kapacitet ved byfortætning,
- øget overordnet forsyningsikkerhed pga. bedre analyser og forbedret dimensionering af distributionsnettet,

# Konkrete gevinster/ Økonomisk 4/4

- lavere anlægsomkostninger i forbindelse med fx renoveringer af distributionsnettet, da der kan ske en mere optimal udnyttelse af materiel – herunder rør,
- bedre prioritering af vedligeholdelsesarbejde og investeringer,
- bedre afrapportering og benchmarking af leveringsperformance til myndighederne og
- energimærkning af ejendomme (termiske profiler og isoleringsevne).

Kilde: ”Dansk afklaring om fjernaflæsning i forhold til Databeskyttelsesforordningen”, 2018, ENS (DANVA/Dansk Fjernvarme)

# Konkrete gevinster/Bedre service

Information fra forbrugerne skal bruges til at forbedre og personalisere servicen

- Advarsel om usædvanligt forbrug
- Målerstand ved flytning
- Præcis og hurtig slutafregning
- Rådgivning om forbrug og besparelse



# Konkrete gevinster/ Nye tjenester

Information fra forbrugerne bruges til at udvikle tjenester, der giver forbrugerne

- øget kontrol med deres forbrug og komfort
- mulighed for at deltage aktivt i den grønne omstilling

# Konkrete gevinster

Information fra forbrugerne skal bruges til at forbedre og personalisere servicen

En hyppig aflæsning af målerdata indebærer tillige en række fordele for slutbrugerne, herunder:

- præcis afregning af deres faktiske forbrug,
- mulighed for at overvåge installationernes effektivitet og fejl herpå,
- indførelse af lækagealarmer og heraf følgende begrænsning af lækager samt reduktion af skadevirkninger hos forbrugerne som følge af brud på rør o. lign.,
- bedre kundeservice med afsæt i de indsamlede data, f.eks. i forhold til fjernkøling, afkølingstemperatur m.m., og
- en lettere adgang for forbrugerne til viden om deres eget energiforbrug, øger muligheden for at motivere forbrugerne til at tage aktiv del i energispareinitiativer. (Kilde: ENS 2018, jf ovenfor)

## **b) Databeskyttelse i top/1**

Vi forventer

- Fuldstændig implementering af GDPR
- Samtykker af høj kvalitet
- Brug af data styres hårdt
- Kryptering af data

# Databeskyttelse i top/2

GDPR forordningens §5 om behandlingen af data:

- Gennemsigtighed
- Formål
- Proportionalitet
- Rigtighed
- Begrænsning

# Databeskyttelse i top/3

GDPR som ”en katalysator for innovation”

- Klare rammer giver tryghed når der udvikles produkter og tjenester
- Tillidsfulde forbrugere er mere villige til at deltage og afgive data.

Fx skaber GDPRs ret til dataportabilitet mere dynamiske markeder når forbrugerne kan tage deres data med sig

# Forsat sikker forsyning

Forbrugerne skal beskyttes mod systemnedbrud og hacking

- Tredieparter
- Internet of Things – ekstra udfordring

# Forbrugernes forventninger:

Konkrete gevinster

Databeskyttelse i top

Forsat sikker forsyning

Tak.