

Norgesnett 	Dokumenttype: Brukerveiledning	Dato: 11.03.2025	Side: 1 / 57
	Forfatter: Norgesnett	Sist lagret: 11.03.2025	Versjon: 2.1.17

Norgesnett kundeapp

Versjon 2.1.17

Brukerveiledning



Norgesnett



	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 2 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

Innhold

1	INNLEDNING	2
2	ENDRINGER	3
3	NEDLASTNING	6
4	BRUKERVEILEDNING	8
4.1	Innlogging	8
4.2	Navigering	14
4.3	Oversikt.....	15
4.3.1	Forbruk / Produksjon	15
4.3.2	Faktura	19
4.3.3	Nettleie	22
4.4	Aktuelt	33
4.5	Drift	35
4.6	Spotpris.....	38
4.7	Strømkostnader.....	41
4.8	Innstillinger.....	43
4.8.1	Meldingsinnstillinger	44
4.8.1	Spotprisinnstillinger	46
4.9	Flere tjenester	47
4.9.1	Kontakt oss.....	48
4.9.2	Bestilling av tjenester.....	50
4.9.1	Mine henvendelse	54
4.9.2	Tilsynsrapporter.....	55
4.9.1	Chatbot.....	55
4.9.2	Min Side	57

1 INNLEDNING

Norgesnett har lansert sin kundeapp i versjon 2.1.17. Alle kunder oppfordres til alltid oppdatere til siste versjon av app.

Appen erstatter mine sider, selv om de fortsatt vil være tilgjengelig for våre kunder som ønsker å bruke de.

Kundeappen vil bli løpende oppdatert og har allerede mye mer funksjonalitet enn det kunden vil finne på Mine sider.

Innsending av skjemaer, bestilling av tjenester og all kommunikasjon mot Norgesnett gjør du i vår app. Du kan også få pushvarsler om forbruk, faktura, spotpris og nye månedsmaksverdier.

	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 3 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

Alle kundegruppene til Norgesnett kan nå bruke appen. Det vil si både private, næring og sameier/borettslag. Vi støtter nå også å vise alle tariffer også for plusskundene og de som har produksjon. Det som er viktig er at private kan logge inn med bankid, sms eller epost. Men alle andre kunder må logge inn med registrert epost-adresse eller mobilnummer. Man vil da få en engangskode på epost eller sms som brukes videre i innloggingsprosessen.

Dersom man ikke har noe kundeforhold registrert mot den aktuelle epost-adressen eller telefonnummer så vil man få beskjed om det når man logger seg på.

Dersom man har flere anlegg/målepunkter som er koblet mot samme epost eller telefonnummer, kan man velge mellom disse i appen.

2 ENDRINGER

Følgende er endret i versjon 2.1.17 av Norgesnett sin kundeapp:

- Bedre håndtering rundt feilmeldinger og innlogging.
- Mekaniser for å sikre at kundene alltid har siste versjon av kundenapp.
- Døgnmaks – Få varsel om vi finner en ny døgnmaks på forbruket ditt.
- Daglig forbruk – Få varsel om daglig forbruk av hva det koster deg.
- Månedlig forbruk – Få oppsummering av ditt månedlige forbruk av hva det har kostet deg.

Det er veldig viktig at alle våre kunder nå oppdaterer til versjon 2.1.17.

Følgende er endret i versjon 2.1.15 av Norgesnett sin kundeapp:

- Fikset en feil på "Fakturaoversikt".

Følgende er endret i versjon 2.1.14 av Norgesnett sin kundeapp:

- Fikset feil på "Prøveavregning" og "Dine forbrukstopper".

Følgende er endret i versjon 2.1.13 av Norgesnett sin kundeapp:

- Feilfiksing rundt «Innstillinger» i iOS.

Følgende er endret i versjon 2.1.12 av Norgesnett sin kundeapp:

- Fikset at prøveavregning ikke krasjer i siste versjon av iOS

	Dokumenttype: <i>Bruerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 4 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

Følgende er endret i versjon 2.1.11 av Norgesnett sin kundeapp:

- Mye ny funksjonalitet rundt Spotpris
- Vi viser nå gjennomsnittlig spotpris og viser det i grafen.
- Det er også mulig å se spotpris sammen med andre priselementer som strømstøtte, nettleie, avgifter og totalpris.
- Vi har også laget en oversikt over strømkostnader på vanlige ting i hjemmet med gjeldene spotpris. Her kan man også se med andre priselementer som strømstøtte, nettleie, avgifter og totalpris.

Følgende er endret i versjon 2.1.10 av Norgesnett sin kundeapp:

- Mine henvendelser
- Du kan nå se dine skjemahenvendelser og status i kundeappen

Følgende er endret i versjon 2.1.9 av Norgesnett sin kundeapp:


- Feilrettinger
- Hastighetsforbedringer

Følgende er endret i versjon 2.1.8 av Norgesnett sin kundeapp:

- Nye skjemaer
- Feilrettinger
- Pushvarslinger
 - Spotpriser
 - Fakturainformasjon
 - Viktige meldinger
 - Etc

Følgende er endret i versjon 2.1.7 av Norgesnett sin kundeapp:

- Lagt til Chatbot funksjonalitet i appen
- Denne kan svare på alt generelt rundt Norgesnett
 - Dvs alt av informasjon som ligger på Norgesnett sine side
 - Regler
 - FAQ'er
 - Etc

	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 5 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

Følgende er endret i versjon 2.1.6 av Norgesnett sin kundeapp:

- Innstillinger for bruk av appen.
- Nye skjemaer
 - Registrering av jordfeil
 - Bestilling av trefelling
- Feilretting og forbedringer

Følgende er endret i versjon 2.1.5 av Norgesnett sin kundeapp:

- Støtte for å vise html-tekst i skjematekstene
- Feilretting og hastighetsforbedringer.

Følgende er endret i versjon 2.1.4 av Norgesnett sin kundeapp:

- Kundene kan bestille tjenester og sende inn skjemaer vi kundeappen
- Åpning av Han-plugg.
- Søknad om fritak fra AMS-måler.
- Bestille flytting av antenne.
- Bestille kontroll av AMS-måler.
- Registrere kontonummer.
- Registrere borettslag og sameier.

Følgende er endret i versjon 2.1.3 av Norgesnett sin kundeapp:

- Kontakt oss er nå integrert inn i appen.
- Oversikt over dine tilsynsrapporter.
- Diverse feilretting.

Følgende er endret i versjon 2.1.1 av Norgesnett sin kundeapp:

- Bedre oversikt over din strømstøtte. Du kan nå se din strømstøtte time for time, eller dag for dag hvis ønskelig.

Følgende er endret i versjon 2.0 av Norgesnett sin kundeapp:

- Alle kundegrupper kan nå bruke appen. Både privat, næring og sameier/borettslag. Næring og sameier må logge inn med epost eller sms.
- Brukeren får beskjed om at han/hun ikke er kunde når man har logget inn.

	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 6 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

- Kunden kan skifte mellom sine anlegg/målere på fakturafanen.
- Beregning av ditt kapasitetsledd har blitt utvidet og byttet navn til «Prøveavregning».
- Kunden kan skifte mellom sine anlegg/målere på siden for «Prøveavregning».
- Kunden kan skifte mellom sine anlegg/målere på siden for «Dine forbrukstopper»
- Nettleiepriser hentes dynamisk fra våre systemer.
- Fakturadetaljer vises nå riktig og slik som angitt på fakturaen.
- Kunden har nå mulighet til å se alle sine anlegg/målepunkt eller anlegg kunden har fullmakt til å se.
- Prisen for kapasitetsledd vises nå på nettleiesiden
- Siden for «Dine forbrukstopper» er endret.
- Trinnene i kapasitetstrappen vises nå likt som det gjøres på nettsidene.
- Plusskunder ser nå produksjonsdata.
- Kundene slippe nå å logge inn med BankID hver gang.
- Forbruksgrafene viser bedre starttidspunkt for forbruket og den er enklere å navigere i.
- Funksjonalitet for prøveavregning som viser forbruk og estimert nettleie pr dato.
- Støtte for innlogging via sms og engangskode.
- Støtte for innlogging via epost og engangskode.
- Innloggingsbilde er nå på norsk.
- Det er nå mulig å se alle sine fakturaer eller fakturaer kunden har fullmakt til å se.
- Kunden får sett timesbasert strømstøtte.
- Kunden får sett spotprisene på strøm i appen
- Appen viser beløp istedenfor antall kWh på fakturaoversikten.
- Diverse småfeil er nå rettet.

3 NEDLASTNING

Appen finnes både for iOS og Android. Appen lastes ned fra App Stor eller Google Play. For å finne appen så søker du bare etter «Norgesnett» eller så laster du direkte ned med linkene under:

iOS / Apple

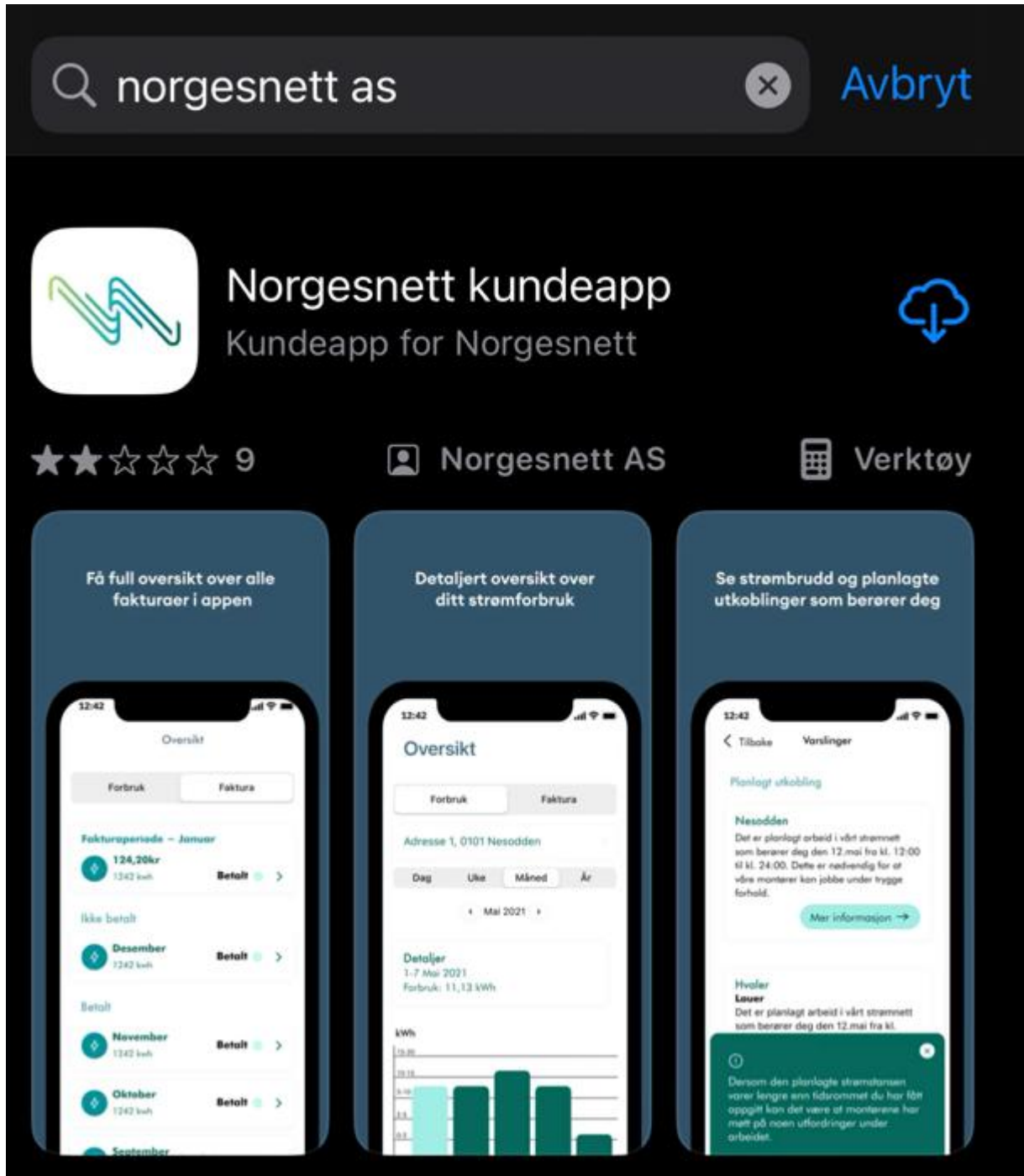
<https://apps.apple.com/us/app/norgesnett-kundeapp/id1661947020>

Android / Google

<https://play.google.com/store/apps/details?id=no.norgesnett.energiapp.android>

	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: 11.03.2025	Side: 7 / 57
	Forfatter: Norgesnett	Sist lagret: 11.03.2025	Versjon: 2.1.17

Da er det bare å trykke på installer eller oppdater. Hvis du har appen inne fra før og har slått på automatisk oppdatering så skal det gå av seg selv.



	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: 11.03.2025	Side: 8 / 57
	Forfatter: Norgesnett	Sist lagret: 11.03.2025	Versjon: 2.1.17



4 BRUKERVEILEDNING

4.1 Innlogging

	Dokumenttype: <i>Bruerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 9 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

Dersom det er første gang man skal bruke appen eller at man ikke har logget inn på en stund så må man logge inn via appen sine innloggingssider. Brukeren kan også bytte brukere (for eksempel mellom privat og næring) ved å logge inn og ut mellom de forskjellige brukerne.

Innlogging skjer via ID-porten

Norgesnett 	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 10 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>



Ditt strømnett

Askøy

Fredrikstad

Hvaler

Nesodden

Røyken

Enebakk

Ski

Logg inn med ID-porten

Norgesnett 	Dokumenttype: Brukerveiledning	Dato: 11.03.2025	Side: 11 / 57
	Forfatter: Norgesnett	Sist lagret: 11.03.2025	Versjon: 2.1.17







Det er 3 forskjellige måter å logge inn på:

- BankID – Dette støtter da både app eller kodebrikke
- Telefon og engangskode på sms – Næringskunder må bruke engangskoder på sms eller epost for å få logget inn.
- Epost og engangskode på epost – Næringskunder må bruke engangskoder på sms eller epost for å få logget inn.

	Dokumenttype: Brukerveiledning	Dato: 11.03.2025	Side: 12 / 57
	Forfatter: Norgesnett	Sist lagret: 11.03.2025	Versjon: 2.1.17

Norgesnett kundeapp

Velg identifiseringsmetode

-  **bankID** BankID
Med app eller kodebrikke >
-  **bankID** BankID på mobil
på mobil BankID på mobilen >
-  **SMS** SMS
Engangskode på SMS >
-  **E-post** E-post
Engangskode på e-post >

bankID på mobil

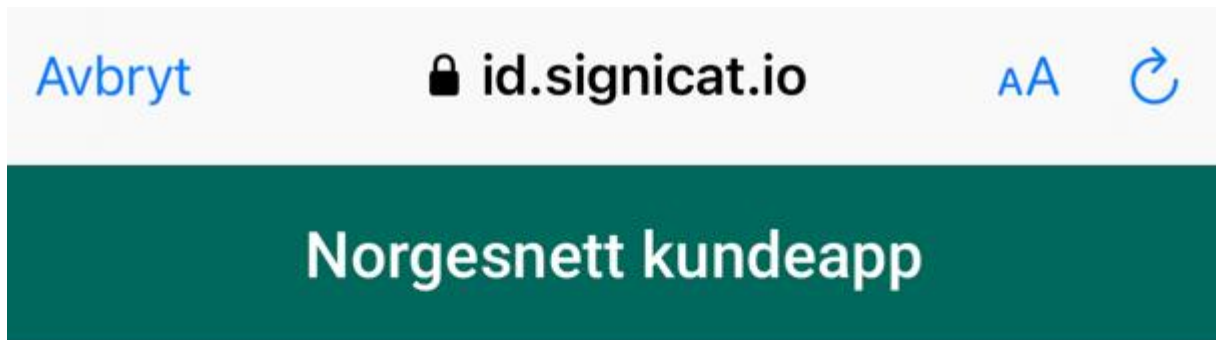
Mobilnummer *

8 siffer

Fødselsdato *

Neste

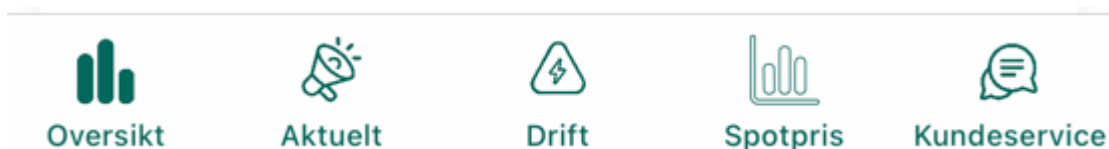
	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 14 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>



Engangskode *

4.2 Navigering

Kundeappen har 5 hoved-seksjoner



Oversikt – Her ser du alt rundt ditt forbruk, eventuell produksjon, faktura og alt rundt din nettleie.

Aktuelt – Her ser du alle våre aktuelle nyhetsartikler.

Drift – Her ser du planlagte utkoblinger og strømstanser for ditt område. Det er også mulig å melde inn farlige forhold.

	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 15 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

Spotpris – Her ser du spotprisen på strøm. Her kan du også se spotpris med og uten nettleie og eventuelt totalkostnad hvor alle priselementene er inkludert. Du vil også her se strømkostnadene for forskjellige aktiviteter i ditt hjem.

Kundeservice – Her kan du kontakte kundesenteret, bruker vår Chatbot, bestille tjenester, sende inn skjemaer, se rapporter, legge inn dine innstillinger og logge ut av applikasjonen.

4.3 Oversikt

Oversiktseksjonen består av 3 eller 4 deler:

- Forbruk
- Produksjon (hvis man er plusskunde)
- Faktura
- Nettleie

4.3.1 Forbruk / Produksjon

For «ordinære/vanlige» kunder vil det komme opp 2 faner i oversiktsbildet; Forbruk og Faktura. Hvis man er plusskunde eller har produksjon vil også en tredje fane med produksjon bli tilgjengelig.

Under denne fanen kan brukeren velge å se forbruk/produksjon pr dag, uke, måned eller år.

Det vil også vises hvor mye strømstøtte man vil få i den aktuelle perioden.

Forbruk

Faktura

Dag

Uke

Måned

År



12.Nov. 2023

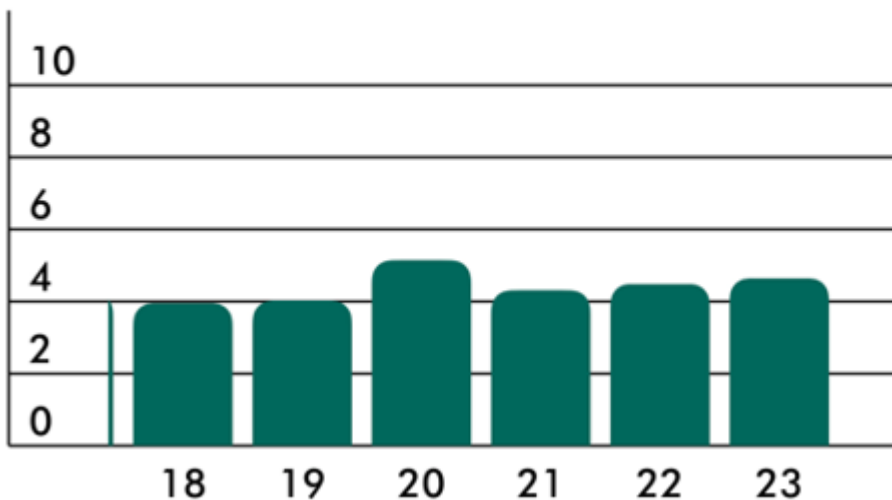


Detaljer

12.Nov. 2023

Forbruk: 106,65 kWh

kWh



Forbruk

Faktura

Dag

Uke

Måned

År

< 6.- 13.Nov. 2023 >

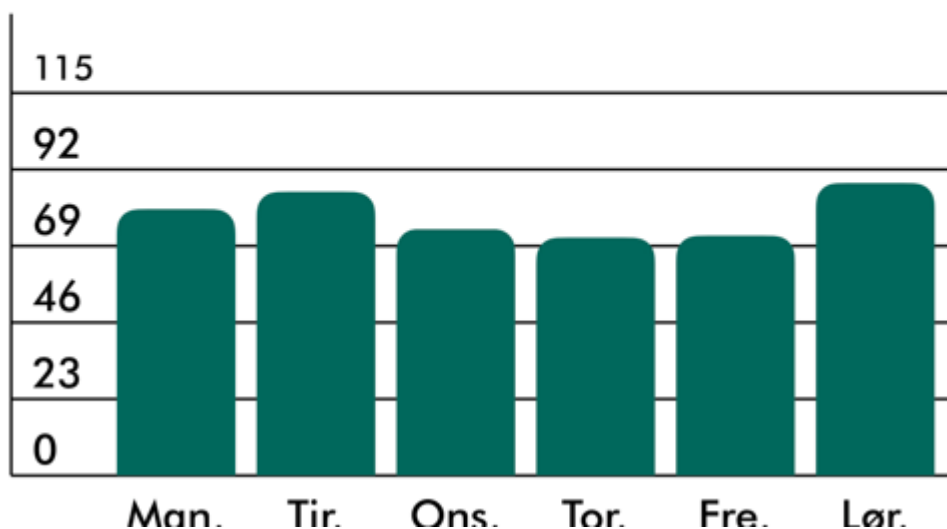
Detaljer

6.- 13.Nov. 2023

Forbruk: 583,62 kWh

Strømstøtte: 153,52 NOK

kWh



Dokumenttype: Brukerveiledning	Dato: 11.03.2025	Side: 18 / 57
Forfatter: Norgesnett	Sist lagret: 11.03.2025	Versjon: 2.1.17

Forbruk

Faktura

Dag

Uke

Måned

År



Nov. 2023



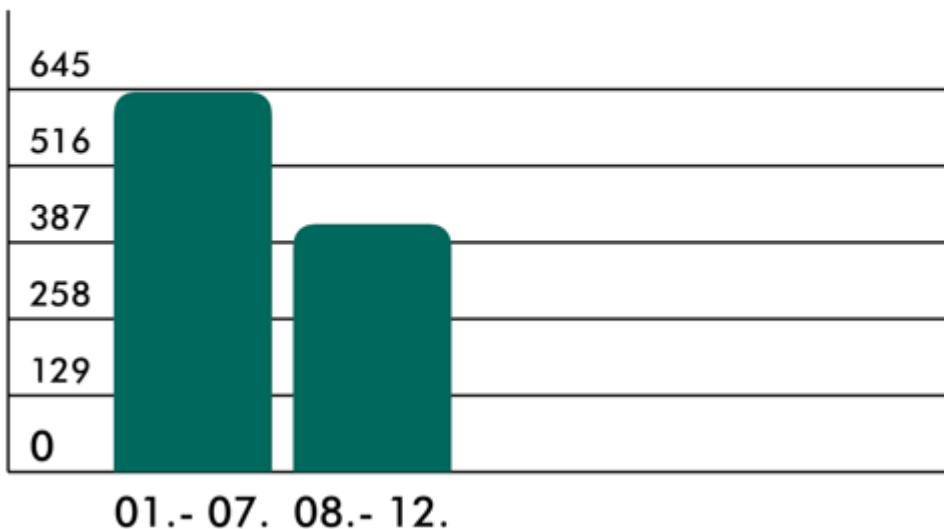
Detaljer

Nov. 2023

Forbruk: 1 059,25 kWh

Strømstøtte: 165,46 NOK

kWh



Dokumenttype: Brukerveiledning	Dato: 11.03.2025	Side: 19 / 57
Forfatter: Norgesnett	Sist lagret: 11.03.2025	Versjon: 2.1.17

Dag

Uke

Måned

År

< 2023 >

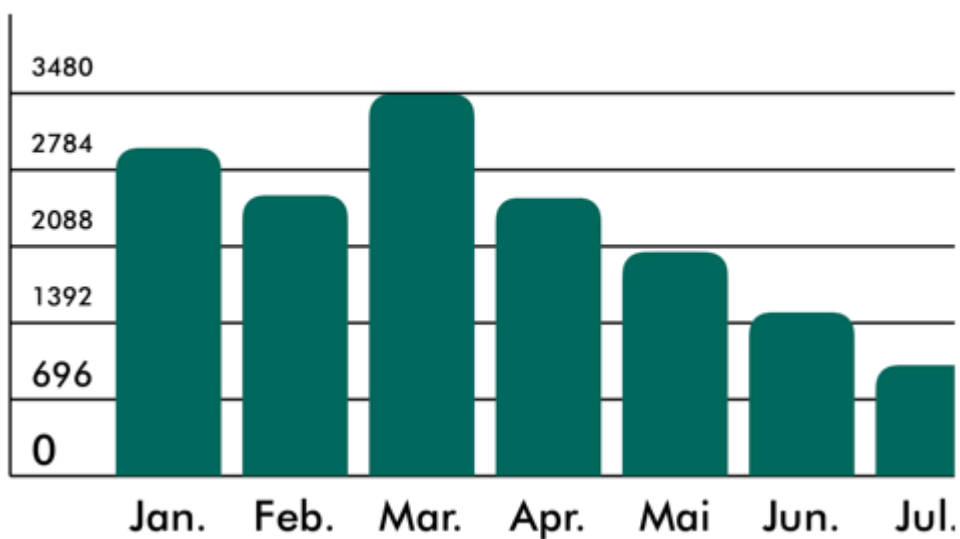
Detaljer

2023

Forbruk: 23 113,96 kWh

Strømstøtte: 6 401,29 NOK

kWh



4.3.2 Faktura

Under faktura vil man kunne se en oversikt over fakturaene de siste 12 månedene.

Forbruk

Faktura

Fakturaoversikt



Oktober

779.76 kr

Gj.fakturert → >



September

1069.91 kr

Gj.fakturert → >

Hvis man velger en faktura i oversikten vil man få detaljer om fakturaen slik som vist under.

Oktober

Kundenr

[Redacted]

Målepunktadresse

[Redacted]

Målernummer

[Redacted]

MålepunktID

[Redacted]

Fakturanummer

[Redacted]

Fakturadato

26.11.2023

Målepunktnavn

[Redacted]

Nett

Sum Kr

Energi nettleie Dag

239.64

Energi nettleie Nat

66.34

Enovaavgift

20.64

Enovaavgift

8.72

Forbruksavgift full sats

326.95

Forbruksavgift full sats

138.09

Kommunalt nett 11.500 LVM

105.19

[Se faktura PDF](#)

Sum Nett

779.76



Oversikt



Aktuelt



Drift



Spotpris



Kundeservice

Kunden kan også velge å laste ned fakturakopi ved å velge «Se faktura PDF».

Norgesnett 	Dokumenttype: Brukerveiledning	Dato: 11.03.2025	Side: 22 / 57
	Forfatter: Norgesnett	Sist lagret: 11.03.2025	Versjon: 2.1.17

4.3.3 Nettleie

I bunnen bunnen av forbrukfanen kan man gå videre til mer informasjon rundt nettleie. Her vil man da få alle detaljer rundt din nettleie.

Storebotn , 5309, KLEPPESTØ >

Prøveavregning

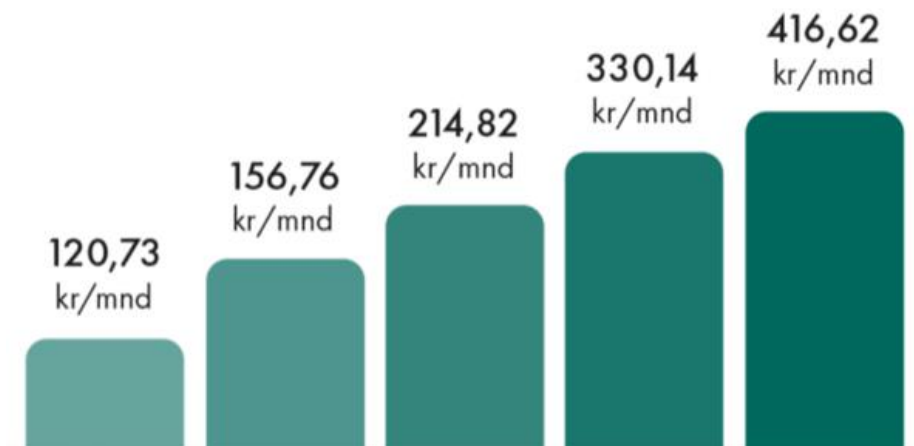
Se din nettleie så langt i måneden. Se også hvilke forbrukstopper som ligger til grunn for ditt kapasitetsledd så langt i måneden.

[Se detaljer](#)

Dine forbrukstopper

Se hvilke forbrukstopper som avgjør hvilket kapasitetsledd du havner på og historikk for de siste 12 måneder.

[Se detaljer](#)



Energiledd

Dag(kl.06 - 22) 11.61 øre/kWh

Dag(kl.06 - 22) 7.61 øre/kWh

Kapasitetsledd 5-9,99 kW 214.81 kr/mnd

[Les mer](#)

Nettleieprisen

Nettleieprisen består av tre deler.

Energiledd, kapasitetsledd og offentlige avgifter.

[Les mer](#)

Se din strømstøtte

På grunn av de ekstraordinære høye strømprisene har Stortinget opprettet en kompensasjonsordning. Ordningen innebærer at husholdninger får deler av sine strømutfgifter tilbakebetalt. Norgesnett administrerer den kompensasjonsordningen for kunder i våre konsesjonsområder.

[Se detaljer →](#)

 Norgesnett	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 24 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

Her har man da muligheter til å se:

4.3.3.1 Din prøveavregning

Her vil man se sine forbrukstopper så langt så langt i måneden og i tillegg hvilken kapasitetsledd man ligger an til å ligge i for måneden. Ellers så vil kan se forbruk og estimert nettleie så langt i måneden.

[< Tilbake](#)

Prøveavregning

Storebotn , 5309, KLEPPESTØ

Beregningsgrunnlag for kapasitetsledd

Dato og tid**Forbrukstopper**

01.11, kl. 01:00

5,24 kW

08.11, kl. 05:00

5,19 kW

02.11, kl. 04:00

5,17 kW

Slik ser nettleien ut per 12.nov..

Nett**Sum Kr**

Energi nettleie Dag

117.44

Energi nettleie Nat

42.81

Forbruksavgift full sats

147.53

Forbruksavgift full sats

78.76

Sum Nett**386.54**

4.3.3.2 Dine forbrukstopper

Her vil man kunne se alle sine forbrukstopper de siste 12 månedene.

[← Tilbake](#) Dine forbrukstopper

Storebotn , 5309, KLEPPESTØ [>](#)

Høyeste topper forrige måned

Oktober

29.10, kl. 02:00	9,11 kW
21.10, kl. 02:00	5,17 kW
30.10, kl. 23:00	5,13 kW

Se kapasitetskoblingen din og gjennomsnittlige topper de siste 12 månedene

Topper til utregning

Måned

Oktober 2023 (Kapasitetsledd 5-9,99 kW)	5,25 kW
September 2023 (Kapasitetsledd 2-4,99 kW)	3,68 kW
August 2023 (Kapasitetsledd 2-4,99 kW)	3,74 kW
Juli 2023 (Kapasitetsledd 2-4,99 kW)	3,94 kW
Juni 2023 (Kapasitetsledd 2-4,99 kW)	4,69 kW

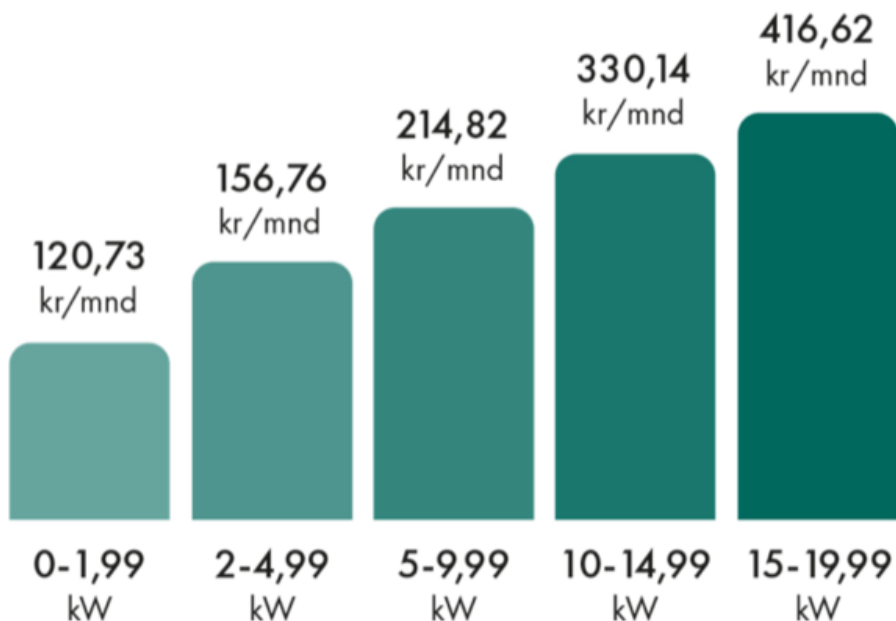
	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 27 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

4.3.3.3 Nettleiepriser

Her får man grafisk fremstilling av nettleien og detaljert oversikt over alle nivåene i nettleien. Nettleie vil vises spesifikt for den kundekategori og eller målepunkt man har. Det vil si er du logget inn som privatkunde så vil du se «nettleiepriser privat». Er du logget inn som bedrift eller organisasjon vil du se «nettleiepriser næring».

< Tilbake

Nettleie



Energiledd

Dag(kl.06 - 22) 11.61 øre/kWh

Dag(kl.06 - 22) 7.61 øre/kWh

Kapasitetsledd 5-9,99 kW 214.81 kr/mnd

Trinn (1-10)	Kilowatt kW	Kapasitet sledd kr/mnd	Kapasitet sledd KI 06 - 22 øre/kWh	Kapasitet sledd KI 22 - 06 øre/kWh
1	0-1.99 kW	120.72	11.61	7.61
2	2-4.99 kW	156.76	11.61	7.61
3	5-9.99 kW	214.81	11.61	7.61
4	10-14.99 kW	330.13	11.61	7.61
5	15-19.99 kW	416.62	11.61	7.61
6	20-24.99 kW	500.70	11.61	7.61
7	25-49.99 kW	739.34	11.61	7.61
8	50-74.99 kW	1119.72	11.61	7.61
9	75-99.99 kW	1500.10	11.61	7.61

	Dokumenttype: Brukerveiledning	Dato: 11.03.2025	Side: 29 / 57
	Forfatter: Norgesnett	Sist lagret: 11.03.2025	Versjon: 2.1.17

4.3.3.4 Informasjon rundt nettleieprisene

Her man mer forklaring rundt nettleien og hvordan den er bygd opp.

Nettleieprisen

Energiledet - et beløp per kilowatttime. Du betaler mindre om natten enn på dagtid.

Kapasitetsleddet - et beløp pr. mnd etter hvor mye strøm du bruker samtidig. Beregnes i trinn med utgangspunkt i gjennomsnittet av de tre høyeste klokketimene fra tre ulike døgn innenfor en måned. Dersom du jevner ut strømforbruket gjennom døgnet, får du et lavere kapasitetsledd enn om du bruker mye strøm på én gang.

Offentlige avgifter inngår som en del av den totale nettleieprisen. Disse består av merverdiavgift (mva), forbruksavgift (elavgift) og energifondsavgiften (Enova). De offentlige avgiftene utgjør en stor andel av nettleien.

Lukk

 Norgesnett	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 30 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

4.3.3.5 Se din strømstøtte

Hvis man er berettiget til strømstøtte vil man kunne se hvor mye strømstøtte man får. Denne vil kunne vises pr måned eller pr dag. I forbruksgrafene vil man også kunne se pr time hvis man ønsker det.

Siste 12 måneder

Nov. 2024

116,27 NOK ^

Okt. 2024

35,61 NOK ^

Sep. 2024

2,33 NOK ^

Aug. 2024

0 NOK ^

Juli 2024

0 NOK ^

Juni 2024

17,29 NOK ^

Mai 2024

30,97 NOK ^

Apr. 2024

153,52 NOK ^

Nov. 2023

0 NOK 

12. Nov.

0 NOK

11. Nov.

0 NOK

10. Nov.

0 NOK

09. Nov.

0 NOK

08. Nov.

0 NOK

07. Nov.

0 NOK

06. Nov.

0 NOK

05. Nov.

0 NOK

04. Nov.

0 NOK

03. Nov.

0 NOK

02. Nov.

0 NOK

01. Nov.

0 NOK

Okt. 2023

0 NOK 

Norgesnett 	Dokumenttype: Brukerveiledning	Dato: 11.03.2025	Side: 33 / 57
	Forfatter: Norgesnett	Sist lagret: 11.03.2025	Versjon: 2.1.17

Siste 12 måneder

Nov. 2023

165,46 NOK ^

Okt. 2023

113,32 NOK ^

4.4 Aktuelt

Under aktuelt vil du finne aktuelle nyhetsaker som berører ditt kundeforhold. Her får du oversikt over hva som er viktig akkurat nå, enten det er tid for skogrydding, aktuelle nyheter rundt strømstøtteordningen og mye mer.

Aktuelt

Prisreduksjon på nettleien fra 1. november

Norgesnett reduserer prisen på nettleien fra 1. november 2024. Denne reduksjonen gjenspeiler de reelle og for...

[Mer informasjon →](#)

Begrenset åpningstid på kundesenteret torsdag 17. og fredag 18. oktober

Vi ønsker å informere våre kunder om at kundesenteret vil ha redusert åpningstid torsdag 17. og fredag 18. oktober på gr...

[Mer informasjon →](#)

Elsikkerhetsdagen 15. oktober

Hittil i år har Norge opplevd 3 117 branner, en alarmerende statistikk som minner oss om viktigheten av brannsikke...

[Mer informasjon →](#)

 Norgesnett	Dokumenttype: <i>Bruerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 35 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

4.5 Drift

Under drift har man følgende funksjonalitet:

- Varsling om pågående strømstanser
- Varsling om planlagt arbeid i ditt område
- Melde inn farlige forhold

Drift

Varslinger

Pågående
strømstans

Ingen 😊

Les mer →

Planlagt arbeid i
ditt nærområde

Ingen 😊

Les mer →

Meld farlig forhold



Norgesnett 	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 37 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

[< Tilbake](#)

[Varslinger](#)

Pågående strømstans

Ingen rapportert
strømstans for
øyeblikket



	Dokumenttype: Brukerveiledning	Dato: 11.03.2025	Side: 38 / 57
	Forfatter: Norgesnett	Sist lagret: 11.03.2025	Versjon: 2.1.17

[← Tilbake](#)

Rapporter

Vabakken 26, Borge, 1634, 30

Hva ønsker du å rapportere

Åpent eller ødelagt elektrisk skap



Legg til opptil 3 bilder


Send inn

4.6 Spotpris

Under spotpris vises spotprisen for strøm for gårsdagen, dagen idag og for morgendagen.

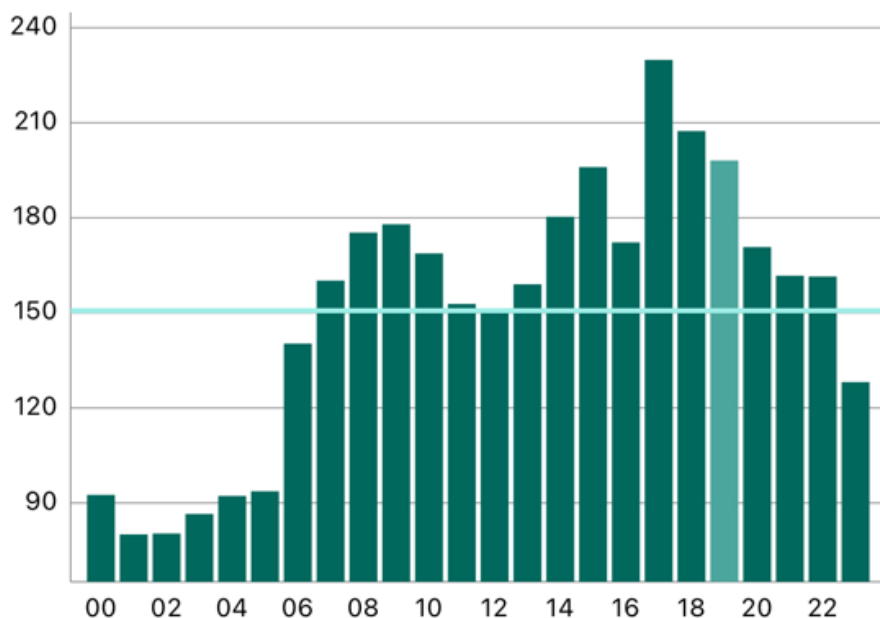
Appen viser gjennomsnitt, laveste og høyeste pris med tidspunkt den aktuelle dagen.

Det er også mulig å se spotpris sammen med andre priselementer som strømstøtte, nettleie, avgifter og totalpris. Da vil man få en ordentlig oversikt over hva strømmen vil koste deg.

 Norgesnett	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 39 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

Spotprisene for i morgen vil være tilgjengelig fra kl 14 inneværende dag.

Spotpris



198,08 øre/kWh

Snittpris 150,70 øre/kWh

Høyeste pris
229,85 øre/kWh
17:00 - 18:00

Laveste pris
80,11 øre/kWh
01:00 - 02:00

Spotprisen. For privatkunder er prisen inkludert mva

Strømkostnader

Hva koster strømmen deg

[Se detaljer →](#)

	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 41 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>



4.7 Strømkostnader

Vi har også laget en oversikt over strømkostnader på vanlige ting i hjemmet med gjeldene spotpris. Her kan man også se med andre priselementer som strømstøtte, nettleie, avgifter og totalpris.

Her vil man da se hva det koster å for eksempel dusje, bade, vaske tøy, lade elbil osv.

Strømkostnader for i morgen vil være tilgjengelig fra kl 14 inneværende dag.

I går

I dag

I morgen

Totalpris

Med strømmen i dag så koster det følgende



En dusj

10 min, 160 liter vann =
~6 kWh

5,80 kr

↑ 6,34 kr ↓ 4,83 kr



Steke en Pizza

Stekeovn i 30 minutter =
~1,1 kWh

1,06 kr

↑ 1,16 kr ↓ 0,89 kr



En ovn på fullt
hele døgnet

1000W x 24 timer =
24 kWh

23,21 kr

↑ 25,36 kr ↓ 19,34 kr



Et bad

2000 liter vann =
~7,5 kWh

7,25 kr

↑ 7,92 kr ↓ 6,04 kr



Koke 1 liter vann

Kodeplate i 4 minutter =
~6 kWh

5,80 kr

↑ 6,34 kr ↓ 4,83 kr

	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 43 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>



4.8 Innstillinger

For at kunden skal få utnyttet alle fordelene med vår kundeapp er det viktig at dere setter de innstillingene dere ønsker.

Dette ligger under kundeservice -> Innstillinger.

Innstillingene er per målepunkt, så hvis dere har flere enn et målepunkt er det viktig at innstillingene settes pr målepunkt. Målepunkt settes i listen på toppen og at man lagrer for hvert målepunkt.

 Norgesnett	Dokumenttype: <i>Bruerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 44 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

[< Tilbake](#)

Instillinger

Innstillinger er del i 2 seksjoner. Meldingsinnstillinger og Spotprisinnstillinger

4.8.1 Meldingsinnstillinger

Meldingsinnstillinger er hvilke pushmeldinger du ønsker å få. Her får du mye nyttig informasjon hvis du ønsker det og man kan enkelt slå av og på de meldingene man ønsker pr målepunkt.

Meldingsinnstillinger

Instillinger vedrørende pushmeldinger

Tillat å sende meldinger rundt strømpriser



Tillat å sende meldinger rundt strømbrudd



Tillat å sende meldinger rundt fakturaer



Tillat å sende viktige meldinger



Tillatt å sende informasjon rundt ny døgnmaks



Tillat å sende informasjon om daglig strømforbruk



Tillat å sende månedlig informasjon om strømforbruk



- Spotpriser – Få daglige varsler om strømprisen for neste dag.

	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 46 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

- Døgnmaks – Få varsel om vi finner en ny døgnmaks på forbruket ditt.
- Daglig forbruk – Få varsel om daglig forbruk av hva det koster deg.
- Månedlig forbruk – Få oppsummering av ditt månedlige forbruk av hva det har kostet deg.
- Strømbrudd – Få varsel når det er et strømbrudd for ditt område eller anlegg.
- Fakturainformasjon – Hvis du har direktefakturering, kan du få varsel om når fakturaen din er tilgjengelig.
- Viktige meldinger – Du vil få varsel om viktige meldinger som angår deg eller ditt kundeforhold hos Norgesnett.

4.8.1 Spotprisinnstillinger

Tilsvarende har man følgende innstillinger rundt spotpris. Det er viktig at dette settes riktig slik at de utregningene vi gjør blir så nøyaktig som mulig.

Det er både for å angi påslag eller eventuelt avslag i på spotprisen du har hos din strømlleverandør. Eventuelt avslag angis med i foran prisen. Prisen som skal inn her her i øre.

Tilsvarende er det for det månedlige påslaget på spotprisavtalen. Dette angis da i kroner.

Spotprisinnstillinger

Innstillinger vedørende spotpris

Påslag/Avslag spotpris (i øre)

0,12

Påslag spotprisavtale (i kroner)

39,00

Husk at dette også er pr målepunkt hvis du har tilgang til flere.

	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 47 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

4.9 Flere tjenester

Under kundeservice / Flere tjenester kan brukeren:

- Kontakte Norgesnett
- Bestille tjenester og sende inn skjemaer
- Se sine tilsynsrapporter
- Chatbot
- Gå til Min Sider om ønskelig

	Dokumenttype: Brukerveiledning	Dato: 11.03.2025	Side: 48 / 57
	Forfatter: Norgesnett	Sist lagret: 11.03.2025	Versjon: 2.1.17

[← Tilbake](#)

Flere Tjenester

Kontakt oss

Chat med oss eller send en henvendelse

[Se mer →](#)

Bestilling av tjenester

Her kan du sende inn skjemaer og bestille tjenester for åpning av han-port, registrering av kontonummer etc

[Se mer →](#)

Tilsynsrapporter

Har du hatt tilsyn kan du se dine tilsynsrapporter her.

[Se mer →](#)

Min side

Se alt rundt ditt kundeforhold på Min Side

[Min side →](#)


Oversikt


Aktuelt


Drift


Spotpris


Kundeservice

4.9.1 Kontakt oss

Kunden kan der sende oss henvendelser rundt:

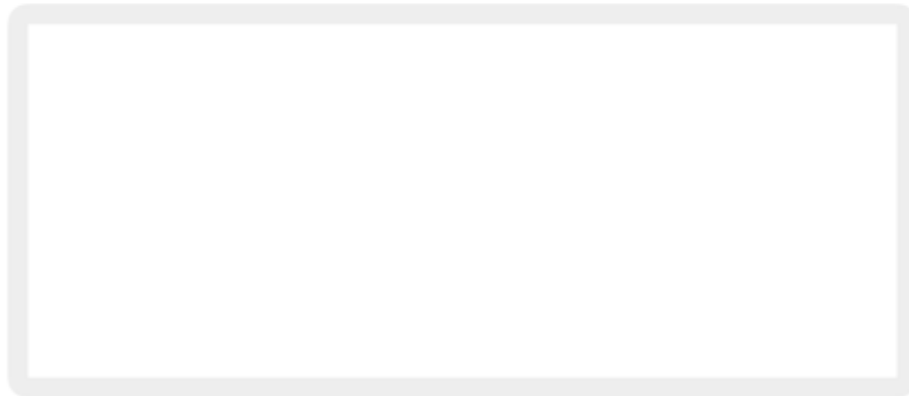
- Generelle spørsmål

	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 49 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

- Strømbrudd
- Nettleie
- Tilsyn/DLE
- Åpent strømskap
- Skadet mast
- Varsling åpenhetsloven

Kunden skriver der hva henvendelsen gjelder og legger inn tekst og eventuelle bilder.

Send oss en henvendelse



Legg til opptil 3 bilder

Kontakt oss

	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 50 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

4.9.2 Bestilling av tjenester

Kunden kan også bastille mer spesifikke tjenester under bestilling av tjenester.

- Åpning av Han-plugg
- Søknad om fritak fra AMS-måler
- Bestille flytting av antenne
- Bestille kontroll av AMS-måler
- Registrere kontonummer
- Registrere borettslag og sameier
- Registrering av jordfeil
- Bestilling av trefelling
- Solcelle-klager
- Spenningsklager

Åpne HAN-pluggen i AMS-måleren

Her kan du søke om å åpne HAN-porten for din AMS-måler.

Åpne →

Søknad om fritak fra AMS-måler

Her kan du søke om fritak fra AMS-måler

Søk →

Bestille flytting av antennen

Ønsker du å flytte antennen til et annet sted i huset, kan du bestille dette her.

Bestill →

 Norgesnett	Dokumenttype: <i>Bruerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 51 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

Bestill kontroll av strømmåler

Her kan du søke om kontroll av din strømmåler.

[Bestill →](#)

Registrer kontonummer

Her kan du registrere/endre kontonummeret ditt.

[Registrer →](#)

Jordfeilskjema

Her kan du registrere jordfeil.

[Send skjema →](#)

Trefelling

Trefelling

[Send skjema →](#)

Solcelle-klager

Her kan du sende inn klage på solcelleproduksjon

[Send klage →](#)

Spenningsklager

Her kan du sende inn klage på spenning

[Send klage →](#)

Eksempel på skjema vedrørende trefelling

	Dokumenttype: Brukerveiledning	Dato: 11.03.2025	Side: 53 / 57
	Forfatter: Norgesnett	Sist lagret: 11.03.2025	Versjon: 2.1.17

[< Tilbake](#)

Trefelling

Står treet/trærne på din eiendom [Ja >](#)

Nærmeste gateadresse til
treet/trærne

Masternummer hvis du har


Beskriv hva du ønsker utført

Last opp bildefil

Velg fil

Send skjema

Og eksempel på skjema for åpning av HAN-plugg.

	Dokumenttype: Brukerveiledning	Dato: 11.03.2025	Side: 54 / 57
	Forfatter: Norgesnett	Sist lagret: 11.03.2025	Versjon: 2.1.17

[< Tilbake](#) Åpne HAN-pluggen i AMS-måleren

Alle AMS-målere er utstyrt med et standardisert HAN-grensesnitt. Via dette grensesnittet gis kundene tilgang til relevant informasjon om eget forbruk.

Om du velger å åpne HAN-pluggen er det viktig å være klar over at du som kunde kan komme til å dele forbruksinformasjon med leverandører av utstyr som kobler seg til HAN-pluggen.

Du oppfordres til å gjøre deg kjent med avtalen med leverandørene og hva de eventuelt kan bruke dine data til.

Epostadresse:

Åpne

4.9.1 Mine henvendelse

Du kan nå også følge dine henvendelser. Du vil da se status og dato for disse.

	Dokumenttype: <i>Brukerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 55 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

Mine henvendelser

Her finner du en oversikt over dine henvendelser

IN-00002431 - Henvendelse om trefelling

Fullført

27.09.2024 →

4.9.2 Tilsynsrapporter

Under tilsynsrapporter vil kunden se alle sine tilsyn og rapporter hvis en av kundens målepunkt har hatt tilsyn.

4.9.1 Chatbot

Det er også Chatbot funksjonalitet i appen. Denne kan svare på alt generelt rundt Norgesnett og regelverk generelt

- Det vil si alt av informasjon som ligger på Norgesnett sine side
- Regler / Prosedyrer
- FAQ'er
- Etc

[← Tilbake](#)

Chat med oss

Norgesnett Kundeapp




Hei, hva kan jeg hjelpe deg med?

For eksempel "Hva er strømstøtte?"

Message...



 Norgesnett	Dokumenttype: <i>Bruerveiledning</i>	Dato: <i>11.03.2025</i>	Side: 57 / 57
	Forfatter: <i>Norgesnett</i>	Sist lagret: <i>11.03.2025</i>	Versjon: <i>2.1.17</i>

4.9.2 Min Side

På linken for Min Side kan kunden gå til Mine Sider hvis man ønsker det.