

# Granskning av tidsåtgång för anslutning till elnätet

Energimarknadsinspektionen (Ei) är en myndighet med uppdrag att arbeta för väl fungerande energimarknader.

Det övergripande syftet med vårt arbete är att Sverige ska ha väl fungerande distribution och handel av el, fjärrvärme och naturgas. Vi ska också ta tillvara kundernas intressen och stärka deras ställning på marknaderna.

Konkret innebär det att vi har tillsyn över att företagen följer regelverken. Vi har också ansvar för att utveckla spelreglerna och informera kunderna om vad som gäller. Vi reglerar villkoren för de monopolföretag som driver elnät och naturgasnät och har tillsyn över företagen på de konkurrensutsatta energimarknaderna.

Energimarknaderna behöver spelregler – vi ser till att de följs.

# Förord

Enligt ellagen ska den som har tillstånd att bedriva nätverksamhet (nätkoncession) i ett område ansluta en elektrisk anläggning inom skälig tid från att anslutning begärs av kunden. Ibland tar det lång tid, vilket framgår av de anmälningar som kommit in till Energimarknadsinspektionen (Ei) samt klagomål som inkommit till myndighetens konsumentrådgivning men som inte resulterat i formella anmälningar. Ei har genomfört en granskning av hur lång tid det tar för de tre största nätföretagen att ansluta kunder på de lägre säkringsnivåerna.

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>5</b>
1.1	Anmälningar till Ei .....	5
1.2	Granskningen .....	5
1.3	Avgränsning .....	6
<b>2</b>	<b>Rättslig reglering.....</b>	<b>8</b>
2.1	Ellagen (1997:857).....	8
2.2	Förarbeten till bestämmelsen om tid för anslutning .....	8
<b>3</b>	<b>Företagens svar .....</b>	<b>9</b>
3.1	Tid för offert och anslutning.....	9
3.2	Varför vissa anslutningar tog lång tid.....	9
3.3	Åtgärder för snabbare anslutningar och information till kunderna .....	11
<b>4</b>	<b>Bedömningar .....</b>	<b>14</b>
4.1	Orsaker till tidsåtgång .....	14
4.2	Företagens åtgärder för snabbare anslutningar .....	14
4.3	Information till kunderna .....	15
<b>5</b>	<b>Slutsatser.....</b>	<b>16</b>
5.1	Slutsatser från granskningen .....	16
5.2	Fortsatt uppföljning och övervakning.....	17

# 1 Inledning

Elnäten i Sverige drivs som monopol, därför finns det bara ett elnätsföretag inom varje område som har fått tillstånd att bedriva nätverksamhet på de lägre spänningsnivåerna, en så kallad nätkoncession för område. För att ansluta en anläggning till elnätet måste man vända sig till det elnätsföretag som driver lokalnätet i området. Det finns alltså inte någon konkurrens och monopolföretaget sätter pris och villkor för anslutningen. Av den anledningen kan skäligheten i pris och andra villkor prövas av Ei. Att en anslutning har tagit lång tid att genomföra kan däremot inte prövas. I stället har Ei tillsyn över bestämmelserna om tid för anslutning.

Denna granskning fokuserar på hushållskunder. Byggandet av nya bostäder är beroende av att processen för anslutning till elnätet fungerar och inte tar för lång tid. Frånvaron av konkurrens på marknaden kan göra att stora geografiska områden blir beroende av ett enda företags rutiner. Det är därför viktigt att granska och följa upp hur monopolmarknaden fungerar i detta avseende.

## 1.1 Anmälningar till Ei

Under åren 2017 till och med april 2021 har Ei tagit emot 20 anmälningar om att det tagit lång tid att genomföra en anslutning. Från 2017 till och med 2020 har Ei:s konsumentrådgivning fått in 81 klagomål om tid för anslutning. Anmälningarna riktar sig enbart mot de tre största nätföretagen: Ellevio AB, Eon Energidistribution AB och Vattenfall Eldistribution AB. Tillsammans har dessa företag ungefär 2,9 miljoner lågspänningskunder av totalt 5,5 miljoner lågspänningskunder i Sverige.<sup>1</sup>

Tabell 1 Antal anmälningar om tidsåtgång för anslutning

Nätföretag	Anmälningar till Ei 2017–april 2021	Antal lågspänningskunder 2019
Ellevio	4	958 126
Eon Energidistribution	6	1 044 543
Vattenfall Eldistribution	10	892 844

## 1.2 Granskningen

Tillsynen har genomförts genom att Ei har ställt ett antal frågor till nätföretagen som ingår i granskningen. I denna promemoria finns en sammanfattning av svaren samt Ei:s analys och bedömningar. Frågorna är begränsade till nya anslutningar med en spänning som är 400/230 volt och med en säkring om 16–25 ampere.

<sup>1</sup> Baserat på 2019 års nyckeltal över elnätsföretagens avbrott enligt inrapportering till Ei, <https://www.ei.se/om-oss/statistik-och-oppna-data/leveranssakerhet---elnet>.

Frågorna som företagen skulle besvara var följande:

- 1 Hur lång tid tog det att lämna offert om anslutning till kund från det att kunden begärde en offert. Frågan är begränsad till de förfrågningar om offert som kom in under 2020.
  - 1.1 Hur lång tid tog det i genomsnitt att lämna en offert om anslutning till kund från det att kunden begärde en offert.
  - 1.2 Hur lång tid tog det i genomsnitt för de 10 procent av kunderna som det tagit längst tid för.
  - 1.3 Hur lång tid tog det i genomsnitt för de 5 procent av kunderna som det tagit längst tid för.
- 2 Den tid det tog från det att kunden hade godkänt en offert tills att kundanslutningen hade färdigställts. Frågan är begränsad till de kundanslutningar som färdigställdes under 2020.
  - 2.1 Hur lång tid tog det i genomsnitt från att kunden hade godkänt en offert tills kundanslutningen hade färdigställts.
  - 2.2 Hur lång tid tog det i genomsnitt för de 10 procent av kunderna som det tagit längst tid för.
  - 2.3 Hur lång tid tog det i genomsnitt för de 5 procent av kunderna som det tagit längst tid för.
- 3 Redogör för de viktigaste stegen i processen från begäran om offert till att kundanslutningen är färdigställd.
- 4 Vad anser ni är de primära orsakerna till att vissa anslutningar blir fördröjda?
- 5 Vilka åtgärder har ni vidtagit sedan 2018 i syfte att korta ner tiden för att genomföra en anslutning.
- 6 Hur håller ni kunden informerad om ärendets status och när anslutningen kan vara färdig.
- 7 Beskriv hur ni anser att ni uppfyller ellagens krav om att nätkoncessionshavare ska genomföra anslutningar inom skäligen tid. Beskriv även er beredskap för att hantera anslutningar inom överskådlig framtid.

### **1.3 Avgränsning**

Anmälningarna som har kommit in till Ei avser endast säkringsnivån 16–25 ampere. På denna nivå är bland annat de allra flesta hushållskunderna anslutna, med undantag för vissa hushåll på framför allt jordbruksfastigheter vilka ofta är

anslutna med en högre säkring. Det framgår ovan att de aktuella nätföretagen tillsammans har cirka 2,9 miljoner lågspänningskunder. Lågspänning är definierad som nominell spänning upp till och med 1 000 volt växelspanning.<sup>2</sup> Detta innebär att en del av de 2,9 miljoner kunderna är anslutna på en högre säkring än 25 ampere.

I granskningen ingår Ellevio AB, Eon Energidistribution AB och Vattenfall Eldistribution AB. Dessa är de tre största nätföretagen i Sverige med en majoritet av lågspänningskunderna. De ovan nämnda anmälningarna riktar sig endast mot dessa företag.

---

<sup>2</sup> 2 § starkströmsförordningen (2009:22)

## 2 Rättslig reglering

Bestämmelser om nätföretagens skyldighet att ansluta anläggningar till nätet finns i ellagen. Där finns också en bestämmelse om att tiden det tar att ansluta en anläggning ska vara skälig.

### 2.1 Ellagen (1997:857)

Den som har nätkoncession för område är skyldig att ansluta en elektrisk anläggning om det inte finns särskilda skäl (3 kap. 7 §). Anslutningen ska göras på skäliga villkor. Ei kan på ansökan av den som begärt anslutning pröva om pris och övriga villkor för anslutningen är skäliga.

En anslutning ska genomföras inom skälig tid men senast inom två år från det att nätkoncessionshavaren har tagit emot en begäran om anslutning. Det får ta längre tid om det är nödvändig med hänsyn till anslutningens omfattning och tekniska utformning eller det annars finns särskilda skäl (3 kap. 7 a §). Bestämmelsen infördes i ellagen 2014 som en följd av implementeringen av energieffektiviseringsdirektivet (2012/27/EU). Enligt direktivet bör anslutningsprocessen inte ta längre än 24 månader med beaktande av vad som är praktiskt möjligt.

### 2.2 Förarbeten till bestämmelsen om tid för anslutning

Motiven till bestämmelsen om skälig tid för anslutning finns i propositionen Genomförande av energieffektiviseringsdirektivet (prop. 2013/14:174). Där framgår att kravet på anslutning inom skälig tid innebär att det ofta är rimligt att kräva en betydligt kortare tid än två år, till exempel när det gäller tekniskt okomplicerade anslutningar i områden där ledningsnätet redan är väl utbyggt. Det finns dock även skäl som kan motivera en längre tid.

En längre tid kan vara nödvändig med hänsyn till anslutningens omfattning och tekniska utformning. Det kan vara praktiskt omöjligt att genomföra anslutningen inom två år. En längre tid kan vara nödvändig med hänsyn till att det saknas ett befintligt nät i närheten eller att nätet har för liten kapacitet. Om det är nödvändigt att dra nya ledningar långa sträckor till platser utanför det befintliga nätet kan det i vissa fall vara rimligt med en betydligt längre tid för att genomföra anslutningen.



## 3 Företagens svar

I detta avsnitt finns en sammanfattning av de svar som företagen har skickat in till Ei.

### 3.1 Tid för offert och anslutning

I tabell 2 och 3 framgår företagens svar på frågorna om hur lång tid tog det att lämna offert samt hur lång tid det tog från det att kunden hade godkänt en offert tills att kundanslutningen hade färdigställts. Frågorna är begränsade till de förfrågningar om offert som kom in under 2020 samt kundanslutningar som färdigställdes under 2020.

Tabell 2 Genomsnittlig tid för att lämna offert (antal dagar)

Offert	Ellevio	Eon Energidistribution	Vattenfall Eldistribution <sup>3</sup>	
<b>Samtliga</b>		23	40	76
<b>10 procent med längst tid</b>		94	178	236
<b>5 procent med längst tid</b>		120	215	267

Tabell 3 Genomsnittlig tid för att genomföra anslutning från godkänd offert (antal dagar)

Anslutning	Ellevio	Eon Energidistribution	Vattenfall Eldistribution <sup>3</sup>	
<b>Genomsnittlig tid</b>		139	156	209
<b>10 procent med längst tid</b>		535	498	737
<b>5 procent med längst tid</b>		693	650	891

### 3.2 Varför vissa anslutningar tog lång tid

Ei har ställt en fråga om vad de granskade företagen anser är de primära orsakerna till att vissa anslutningar blir fördröjda. I detta avsnitt finns en sammanfattning av företagens svar.

#### 3.2.1 Ellevio

Ellevio har svarat att 75 % av anslutningarna som utgör underlag för svaren i granskningen genomfördes inom sex månader från att kunden skickat in en underskriven offert. Mediantiden för anslutningar i underlaget är 81 dagar vilket enligt Ellevio talar för att ett mindre antal anslutningar påverkar den genomsnittliga anslutningstiden negativt. Vid Ellevios senaste uppföljningstillfälle den 31 juli 2021 visade det sig att 64 % av anslutningarna genomfördes på kortare tid än 48 dagar.

<sup>3</sup> Vattenfall Eldistributions siffror har avrundats till närmaste hela dag.

Ellevio påpekar att det finns omständigheter som de inte kan påverka. Den behöriga installatör som kunden har anlitat ska meddela nätföretaget att anläggningen är färdig att kopplas in. Ellevio kan inte koppla in anläggningen innan de får detta meddelande (besvarat installationsmedgivande). Den totala tiden för en anslutning påverkas alltså delvis av kunden.

Enligt Ellevio finns det främst två anledningar till de längsta utförandetiderna. Den första är komplicerade anslutningar, exempelvis anslutningar i exploateringsområden, fartkameror, reklamskyltar och telemaster, vilka kan kräva omfattande planering och lång schaktning med omfattande hantering av marktillstånd. Den andra är väntetid som är orsakad av kunden. Detta kan vara att kundens anläggning inte är klar för inkoppling eller att kunden av någon annan anledning önskat ett senare inkopplingsdatum.

### **3.2.2 Eon Energidistribution**

Eon Energidistribution har framfört att en majoritet av anslutningarna genomförs inom den tidsplan som lämnas till kunden. Företaget påpekar också att en lång tid för att genomföra en anslutning inte nödvändigtvis är samma sak som att den är fördröjd. Det kan finnas flera naturliga orsaker till att en anslutning tar lång tid att färdigställa och det kan även vara så att kunden inte önskar att bli ansluten förrän senare vilket gör att totaltiden för anslutningen blir lång. Företaget har därför beräknat skillnaden mellan önskat inkopplingsdatum och det datum som anslutningen blev klar. Skillnaden är i genomsnitt 34 dagar vilket kan jämföras med 156 dagar för tiden mellan beställning och spänningssatt anläggning. Eon Energidistribution menar att man behöver ta hänsyn till önskat inkopplingsdatum för att tiden för att genomföra en anslutning ska bli rättvisande.

Enligt Eon Energidistribution kan en anslutning ta lång tid att utföra bland annat på grund av att kunden inte vill ha anslutningen tidigare, vilket kan bero på exempelvis att ett nytt bostadsområde byggs. I sådana fall är två till tre års framförhållning inte ovanligt. Många av de anslutningar som tagit längst tid att genomföra är trafikövervakningskameror som ofta har långt till elnätet. Då behöver högspänningsnätet byggas ut. Sådant nät byggs ofta långs med riksvägar vilket gör tillståndsprocessen besvärligare. Det förekommer även anslutningar där hela eller delar av ledningssträckan utgörs av sjö- eller havskablar där tillstånd ofta krävs från länsstyrelsen. På en del sträckor kan det uppstå hinder för att utföra arbetet vissa årstider på grund av djurlivet. Eon Energidistribution framför också att handläggningstider för olika tillstånd hos till exempel Trafikverket under perioder har varit långa. Det kan också uppstå fördröjningar på grund av markägare som inte ger tillstånd att förlägga ledningar på deras mark.

### **3.2.3 Vattenfall Eldistribution**

Vattenfall Eldistribution har svarat att orsakerna till att en anslutning blir fördröjd varierar beroende på om något inträffar hos nätföretaget eller hos entreprenören som genomför anslutningen. Som exempel lyfter Vattenfall Eldistribution fram bland annat högt och fluktuerande ärendeflöde, resursbrist, komplex nätbyggnation, sena för- och färdiganmälningar, lång tid för nyrekrytering, utdragna tillståndsprocesser samt ökade tredjepartskrav på nätbyggnation. Högt ärendeflöde, resursbrist och mer komplex nätbyggnation är orsaker som återfinns både i beställar- och i utförarled. Enligt Vattenfall Eldistribution har ett ökat inflöde av ärenden påverkat verksamheten och det tar tid att anpassa sig till oförutsedda ökningar av inflödet. Den resursbrist som uppstått beror enligt företaget på bland annat ökat behov av utbyggd elinfrastruktur, ökad konkurrens om personal mellan aktörer, konkurrens mellan infrastrukturprojekt och att för få elkraftsingenjörer utbildas.

De fall då en ledning dragits fram till tomtgränsen under ett tidigare projekt leder till enklare ärenden eftersom projektering och dimensionering redan är utförd. Komplexiteten i dessa ärenden har enligt Vattenfall Eldistribution ökat och dessa ärenden står också för merparten av det ökade inflödet.

## **3.3 Åtgärder för snabbare anslutningar samt information till kunderna**

Företagen har svarat på frågor om åtgärder som har vidtagits för att korta ner tiden för att genomföra en anslutning samt frågor om hur kunderna hålls informerade om ärendets status och när anslutningen kan vara färdig.

### **3.3.1 Ellevio**

Ellevio har framfört att företaget årligen hanterar drygt 2000 förfrågningar om nyanslutningar för 16–25 ampere. Företaget arbetar mot entreprenörer efter en standardiserad process med ramavtal vilket leder till ett effektivt beställningsförfarande av arbeten i fält.

Ellevio har beskrivit en del av de åtgärder som företaget vidtagit de senaste åren. Under 2018 genomfördes ett större projekt med avsikt att förbättra ledtiden för nyanslutningar där en nätutredning är nödvändig. Robotar (RPA, Robotic Process Automation) används i anslutningsverksamheten. De ersätter en del manuellt arbete och fångar upp avvikelser som skulle kunna leda till förseningar i processen. Enligt Ellevio har detta lett till en snabbare genomsnittlig anslutningsprocess. Ett stöd för digitala offerter har implementerats, vilket har medfört att andelen offerter som skickas ut och signeras digitalt har ökat och nu är 98–100 %.

Ellevio framför att man kontinuerligt har utvecklat sin installatörswebb och det webbgränssnitt som installatören anmäler nyanslutningar till. Den kund som ska ansluta en anläggning får en utförandeplan som skapas av den entreprenör som ska utföra arbetet. Planen visar hur lång tid kundens anslutning kommer ta samt vilka ledtider som finns under arbetets gång. Kunderna kan numera också anmäla installation av produktionsanläggningar i samband med nyanslutningar. Tidigare behövde man först få sin permanenta anslutning färdigställd, för att därefter anmäla sin produktionsanläggning. Ellevio har framfört att kunderna framöver ska meddelas om hur ärendet fortskrider vid 6–7 olika tillfällen under ärendets gång samt om vad som är nästa steg.

### 3.3.2 Eon Energidistribution

Eon Energidistribution har framfört att man tidigare haft leveransproblem med en entreprenör. För att lösa problemen anlätades ytterligare en entreprenör i det berörda området. Eon Energidistribution hade en dialog med de kunder som drabbades av förseningar och kunderna fick hjälp med bland annat tillfälliga anslutningar. Under 2018 hade företaget en hög belastning på anslutningsavdelningen vilket gjorde att hanteringen av föransöknings- och dylikt kunde dröja längre än normalt.

Eon Energidistribution använder sin tjänst *Följ ditt anslutningsärende* för att kommunicera med kunderna under ärendets gång. Kunden får offert och gör beställningen via tjänsten. Det går att se aktuell status för ärendet och exempelvis om tidsplanen ändras. De flesta statusuppdateringar i tjänsten genererar utskick av mejl eller sms till kunden.

Följande uppgifter visas i tjänsten.

- Inkommen föransökningsanmälan (kundens elektriker anmäler en förändring av en anläggning till elnätsföretaget)
- Status på eventuell begäran om komplettering från kundens elföretag
- Status på utskickad offert eller avtal
- Status på godkännande till kunds auktoriserade elföretag samt färdiganmälan
- Status på frambyggnaden som krävs för att utföra anslutningen samt aktuell tidsplan för detta
- Status på tillståndsprocessen
- Status på arbetsordern till entreprenören om att koppla in och färdigställa anslutningen
- Tidsbokning med kundens auktoriserade elföretag för färdigställandet

- Eventuella hinder för att utföra inkopplingen (så kallad bomåkning)
- Ärendet klart

### 3.3.3 Vattenfall Eldistribution

Vattenfall Eldistribution har sedan 2018 vidtagit flera åtgärder för att förkorta ledtiderna för nyanslutningar. Verksamheten har omorganiserats, nya medarbetare har rekryterats och konsulter har anlitats för att hantera det ökade inflödet av ärenden och projekt. Företaget har också gjort en översyn av processer, arbetsmoment och gränssnitt i syfte att förtydliga och optimera hela anslutningsflödet. Nya fälttjänstavgifter har upphandlats och kraven som avser nätanslutningsverksamheten har skärpts när det gäller ledtider och återkoppling av ärendestatus till beställare, kund och elinstallatör. Företaget tillämpar principen *först-in-först-ut* i anslutningsarbetet vilket gör att förseningar i ärendeflödet drabbar alla kunder lika mycket. Vid perioder av högt inflöde av ärenden ökar ledtiderna för både offerthantering och fältutförande.

Vattenfall Eldistributions kunder informeras om ärendets ledtid och status vid fem tidpunkter i anslutningsflödet.

- Offertförfrågan. Kunden får en bekräftelse på offertförfrågan och information om förväntad ledtid för tilldelning av handläggare.
- Offert. Kunden förses med kontaktuppgifter till handläggare samt information via offerten om att beräknad tidpunkt för anslutning kan lämnas efter färdig beredning av entreprenör.
- Beställning. Kunden får en beställningsbekräftelse med uppgifter för och information om val av elhandelsföretag.
- Installationsmedgivande. Elinstallatören får ett medgivande att man kan gå vidare med det installationsarbete som anmälts via föransökan och att färdiganmälan kan skickas in.
- Utförande (efter beredning). Entreprenören samordnar utförandet med elinstallatören och bestämmer tidpunkt för anslutning av kundens anläggning.

## 4 Ei:s analys

I detta kapitel presenteras Ei:s analys av företagens svar.

### 4.1 Det finns flera orsaker till fördröjningar

Utifrån företagens svar kan man se att tiderna för anslutning varierar kraftigt. Det tar olika lång tid för de granskade företagen och det finns stora skillnader mellan genomsnittlig tid och längsta tid. Uppgifterna talar för att merparten av kunderna har blivit anslutna inom kortare tid än den genomsnittliga tiden för anslutning hos respektive företag. Detta beror sannolikt på att ett mindre antal anslutningar tagit mycket längre tid och därför drivit upp den genomsnittliga tiden för anslutning.

Måttet *tid från accepterad offert till anslutning* är till viss del missvisande. Om en kund accepterat en offert men själv begär att bli ansluten senare påverkas måttet negativt trots att kunden i fråga har fått det som efterfrågats. Det har också framkommit att det finns andra aspekter som påverkar anslutningstiden negativt och som inte beror på kundens agerande. En del fördröjningar orsakas av faktorer som ligger utom nätföretagens kontroll. Som exempel på sådana orsaker kan nämnas tillståndprocesser och långa ledningssträckor. Dessa fördröjningar kan skapa irritation hos kunden trots att nätföretaget inte kan påverka dröjsmålet. Sådana fördröjningar beror på naturliga förutsättningar som kommer finnas kvar även i framtiden. Andra fördröjningar ligger inom nätföretagens kontroll, till exempel resursbrist.

Ei:s erfarenhet från kontakter med kunder som vänder sig till myndigheten bekräftar att dröjsmålen ofta ligger utom nätföretagens kontroll. I en del av fallen har dock nätföretagen möjlighet att påverka den tid det tar att ansluta kunden.

### 4.2 Nätföretagen har ett aktivt arbete för snabba anslutningar

Företagen anger att majoriteten av anslutningarna är färdiga inom de tidsramar som uppges till kunden. Flera insatser har gjorts för att förkorta anslutningstiderna från en accepterad offert till färdig anslutning.

Ett av de granskade företagen har infört robotar som ersätter det manuella och administrativa arbetet och även hittar andra avvikelser i processerna. En annan förbättringsåtgärd är digitala offerter. Ett av företagen uppger att cirka 98 % av offerterna skickas ut och signeras digitalt. Några av företagen har under senare år anställt mer personal som arbetar med anslutningsärenden och förbättrat samarbetet med sina underleverantörer för att kunna hålla tidplaner och åtaganden mot sina kunder.

Företagen mäter kontinuerligt företagets och entreprenörernas del av den totala ledtiden för kunderna. Detta är en förutsättning för att upptäcka stora avvikelser i anslutningsprocessen. Ett av företagen uppger att deras målsättning för anslutningar med schablonpris är att 75 % av anslutningarna ska genomföras på kortare tid än 48 dagar. Alla tre företag anser att de lever upp till kraven om genomförande av anslutning inom skälig tid, men vid perioder av ett högt ärendeinflöde kan ledtiderna bli längre för både offerthantering och anslutningar.

Ei anser att nätföretagen kontinuerligt behöver arbeta med processerna för anslutning för att undvika långa genomförandetider. Det är positivt att företagen i granskningen har vidtagit åtgärder i detta syfte.

### **4.3 Information till kunderna är viktigt**

Det är viktigt att nätföretagen håller kunderna informerade om ärendenas status och ger kunderna utförlig information om när anslutningen kan vara färdig. Behovet av fortlöpande information till kunderna är särskilt stort om väntetiden för en offert eller anslutning är lång.

Nätföretagen anger att de har rutiner för att kommunicera med kunderna under anslutningsprocessens gång. Kunderna informeras bland annat i samband med offert, beställning, installationsmedgivande och genomförande. Kommunikationen har i viss mån digitaliserats med regelbundna utskick till kunderna med uppdaterad information om ärendets status. Utskicken är inte alltid automatiserade men nätföretagen uppger att de har ett pågående arbete för att effektivisera kommunikationen. Ett nätföretag använder sig av en tjänst de kallar *Följ ditt anslutningsärende* där kunden på företagets webbplats kan se aktuell status och få löpande information om sitt anslutningsärende.

Anmälningarna och klagomålen visar att bristen på information från nätföretagen har en stor inverkan på hur kunderna upplever väntetiden för offert eller anslutning. Ei:s uppfattning är att kundernas missnöje i många fall är kopplat till bristande eller utebliven information från nätföretagen. Det är viktigt att nätföretagen har fastställda rutiner för kundinformation och kommunicerar med kunderna under anslutningsprocessen så att de hålls tillräckligt informerade.

# 5 Slutsatser

I detta kapitel finns Ei:s slutsatser och rekommendationer.

## 5.1 Slutsatser från granskningen

En anslutning till elnätet är ett arbete som ofta inkluderar planering, markåtkomst, tillståndsfrågor, grävning, transporter och anläggningsarbete. Anslutningar tar därför tid att genomföra och vissa anslutningar tar lång tid. Detta gäller särskilt för anslutningar på längre avstånd (hundratals meter och längre). Att vissa anslutningar tar tid måste tillåtas men nätföretagen har ett ansvar att hålla tiderna så korta som möjligt. Vissa kunder kommer även fortsättningsvis att få vänta länge på sin anslutning.

Företagen som ingår i granskningen har gett exempel på åtgärder som vidtas för att hålla tiderna för anslutning korta. Det är positivt att nätföretagen i denna granskning har ett arbetssätt som inkluderar sådana åtgärder. Alla nätföretag behöver arbeta kontinuerligt med sina anslutningsprocesser. Det är inte möjligt eller lämpligt för Ei att utvärdera enskilda åtgärder som har vidtagits av nätföretagen. Åtgärderna kan i stället utvärderas genom uppföljande granskning.

Ei:s erfarenheter från kontakter med kunder som vänt sig till myndigheten är att nätföretagens kommunikation med kunderna är viktig för att undvika onödig irritation. Detta är särskilt viktigt för de kunder som får vänta längst tid på att anslutningen ska bli färdig. Kunderna behöver ha rimliga förväntningar på hur lång tid en anslutning tar att genomföra. En mycket stor andel av hushållskunderna är sannolikt bara med om en anslutningsprocess en gång och kan därför ha svårt att lägga förväntningen på rätt nivå. Nätföretaget behöver därför hålla en hög nivå på sin kommunikation med kunderna.

Ei uppmanar alla nätföretag följande:

- Nätföretagen bör arbeta aktivt och kontinuerligt för att hålla tiderna för anslutning korta.
- Alla kunder som begär en offert ska få den utan onödigt dröjsmål. I de fall där ingen större nätutredning krävs bör offert kunna lämnas inom en månad. I enkla fall bör det kunna gå ännu snabbare.
- Alla kunder som har begärt en anslutning måste hållas informerade om vad som händer i processen. Om det är möjligt ska kunderna kunna veta ungefär hur lång tid det kommer ta att färdigställa anslutningen. Detta är särskilt viktigt



för de kunder vars anslutning tar längst tid. Kunderna bör åtminstone känna till vad som händer i ärendet och vad nästa steg är.

I de fall där nätföretag inte lyckas i sin kundkommunikation eller där något gått fel i processen så att man inte kan leverera det man lovat, har företaget mycket att förlora när det gäller kundens förtroende. Många av de kunder som hör av sig till Ei tillhör denna kategori. Kunderna kan inte byta nätföretag. En av de viktigaste möjligheterna för kunderna att demonstrera sitt missnöje finns alltså inte på elnätmarknaden. För att kundernas förtroende ska vara högt behöver nätföretagen säkerställa att kundkommunikationen är bra. I de fall där mycket gått fel eller något gått mycket fel är det särskilt viktigt att kunderna förstår vad som händer och varför.

Ei:s möjligheter att genom tillsyn kräva åtgärder av nätföretagen är begränsade. Detta beror delvis på att bestämmelserna i ellagen är allmänt hållna. Kraven på hur lång tid en anslutning får ta är inte specifika. Detta kan dock vara ändamålsenligt eftersom förutsättningarna för anslutning till elnätet medför att en del anslutningar kommer ta tid. En annan orsak är att det inte är lämpligt att Ei i detalj bestämmer hur enskilda nätföretag ska bedriva sin verksamhet. Nätföretaget är den som är bäst lämpad att planera sin egen verksamhet och sina anslutningsprocesser. Nätföretagens monopolställning och samhällsviktiga funktion innebär dock att de har ett särskilt ansvar att se till att anslutningstiderna hålls nere. Samverkan i branschen är god, främst genom branschföreningen Energiföretagen Sverige. Branschsamarbete har också sina begränsningar på grund av konkurrensbestämmelser men det kan vara värdefullt att undersöka om sådan samverkan kan användas för att uppnå och hålla en god nivå på tiderna för anslutning.

## **5.2 Fortsatt uppföljning och övervakning**

Denna promemoria skickas till företagen som ingått i granskningen. Den kommer även att publiceras på [www.ei.se](http://www.ei.se) och skickas till Energiföretagen Sverige, med förhoppning om att branschorganisationen ska sprida den bland sina medlemmar. Nätföretagen har genom sin monopolställning ett särskilt ansvar att se till att processen för anslutning fungerar och inte tar lång tid för ett stort antal kunder.

Ei följer utvecklingen på området genom de anmälningar myndigheten får in samt genom samtal till myndighetens konsumentrådgivning. Utvecklingen kan också följas upp genom att liknande frågor som i denna granskning ställs till ett urval av nätföretag i framtiden.

