

Konsumenträtt

Ellevio AB

Begäran om uppgifter om tidsåtgång för anslutning av anläggningar

Beslut

Energimarknadsinspektionen (Ei) förelägger Ellevio AB, 556037-7326, att skriftligen besvara frågorna enligt nedan senast den 31 augusti 2021.

Frågor om tidsåtgång för offert och anslutning

Underlaget för svaren ska vara samtliga företagets anslutningsärenden under den i frågan angivna perioden för anslutningar med en spänning som är 400/230 V och med en säkring om 16–25 A.

- 1 Den tid det tog för att lämna offert om anslutning till kund från det att kunden begärde en offert. Frågorna är begränsade 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.

2021-101736-0004 2021-05-27

- 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.

Frågor om nätföretagets rutiner och processer

- 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 skälig tid. Beskriv även er beredskap för att hantera anslutningar inom överskådlig framtid.

Beskrivning av ärendet

Under perioden 2017 till april 2021 har Ei tagit emot fyra anmälningar mot Ellevio om att det har tagit lång tid att genomföra anslutningar. Ei har därför inlett tillsyn i syfte att utreda hur ellagens bestämmelser om anslutning följs och om det kan finnas särskilda hinder eller orsaker för att genomföra anslutningar inom rimlig tid.

Bestämmelser som ligger till grund för beslutet

Ellagen (1997:857)

En nätkoncessionshavare som är skyldig att ansluta en anläggning ska genomföra anslutningen inom skälig tid. Anslutningsskyldigheten ska fullgöras inom två år från det att nätkoncessionshavaren har tagit emot en begäran om anslutning, om inte en längre tid är nödvändig med hänsyn till anslutningens omfattning och tekniska utformning eller det annars finns särskilda skäl. (3 kap. 7 a §)

Ei har tillsynsansvar över bestämmelsen ovan och har rätt att på begäran få de upplysningar och ta del av de handlingar som behövs för tillsynen. En begäran får förenas med vite. (12 kap. 1 och 2 §§)

Ei:s motivering till beslutet

Ei har beslutat att inleda en granskning över 3 kap. 7 a § ellagen. För att genomföra tillsynen behöver Ei ta del av uppgifter från företaget om anslutning av kunder till elnätet.

Upplysningar

För att underlätta handläggningen bör de begärda uppgifterna skickas via e-post till registrator@ei.se. Vänligen ange Ei:s ärendenummer i alla kontakter med myndigheten.

Skriftliga svar och bifogade dokument som lämnas till Ei blir allmänna handlingar hos oss. Ni kan ange om det finns uppgifter som ni anser ska omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Specificera uppgiften och motivera varför den ska vara hemlig. Ei tar sedan ställning till sekretessen.

Om ni inte lämnar de uppgifter som Ei begär i föreläggandet inom den angivna tiden kan Ei förena föreläggandet med vite. Ett vite är ett belopp som en domstol eller annan myndighet kan kräva att den som inte följt myndighetens beslut ska betala.

Har ni några frågor med anledning av begäran kan ni kontakta Jonas Grape (jonas.grape@ei.se) eller Sabine Haim (sabine.haim@ei.se).

Hur man överklagar

Information om hur man överklagar finns i bilaga 1.

Detta beslut har fattats av avdelningschefen Karin Alvehag. Föredragande var juristen Jonas Grape.

Beslutet har fattats digitalt och saknar därför underskrifter.

Karin Alvehag

Jonas Grape

Bilagor

1. Hur man överklagar