

Kvalitet

Sammanfattning av det arbete som EI bedriver

Nedanstående avser primärt kvalitetsmodellen för den första reglerperioden men innehåller också en beskrivning av den långsiktiga lösningen.

- Modellen beaktar endast leverans kvalitet (SAIFI och SAIDI för lokalnät) och endast avbrott längre än 3 minuter men under 12 timmar. Modellen kan i kommande reglerperioder vidareutvecklas med andra kvalitetsaspekter såsom kortare avbrott, spänningsgodhet och servicekvalitet.
- Endast avbrott i eget nät skall påverka intäktsramen.
- Modellen beaktar endast företagets totala planerade och oplanerade avbrott men beräkningen av avbrottskostnaden bör utgå från de uppgifter på kundnivå som företagen enligt nya föreskrifter är skyldiga att rapportera. Modellen kan då i kommande reglerperioder vidareutvecklas mot kvalitetsavdrag på kundnivå.
- Modellen bör i enlighet med propositionen beräkna rimlig kvalitet. Denna bör beräknas utifrån de objektiva förutsättningarna för varje företag. För den första reglerperioden kan en rimlig förenkling vara att basera beräkningen på historiska utfall. Under kommande reglerperioder bör historiska utfall kunna ersättas av en distributionsförhållandefaktor. Beräkningen av denna faktor kan sedan förfinas för att bättre beakta varje företags objektiva förutsättningar.
- En uppdatering av kundvärderingen enligt Elforsk rapport 06:15 "Kostnader av elavbrott" behöver göras kopplat till föreskriftens, STEMFS 2007:7, nya kategorier. Priset måste återspegla medelvärdet under året.
- För den första reglerperioden skall samma modell baserad på historiska utfall gälla både lokalnät och regionnät.
- Modellen har en begränsning av kvalitetsavdraget men begränsningen bör i enlighet med propositionen kopplas till företagets avkastning.

Återstår nu att fastställa avbrottsvärden. Dessutom återstår att fastställa vilka historiska år som skall ligga till grund för den första periodens referensvärde (det värde som ligger till grund för tillägg eller avdrag).

Risk finns att den kommande regleringen kan medföra att enskilda företag drabbas flerfaldt vid stora störningar genom kvalitetsavdrag, höga reparationskostnader, avbrottsersättningar och skadestånd. Dessutom finns diverse funktionskrav som exempelvis 24 timmar. Det fortsatta arbetet måste säkerställa att företagen inte hamnar i en negativ spiral vid stora störningar.

Successivt under slutet av 2009 och 2010 kommer de olika delarna av kvalitetsregleringen att färdigställas. I dialog med Energimarknadsinspektionen kommer branschens synpunkter föras fram. EI har lagt ut ett konsultuppdrag som skall slutrapporteras till 15 december 2009.

Noteringar från sex grupper diskussioner

Grupp 1

* Till en början manuellt. Efterhand kan systemen utvecklas att ta hand om det. Minst 5 år

* Kan mäta kundnöjd m ha till enkätundersökning

- * Använda sig av de olika områdesindelningarna. City – tätort – landsbygd
- * Rapportering bör standardiseras

Grupp 2

- * Manuellt inga problem. 5 år
- * Kundnöjdhet mäts och undersöks
- * Kvalitet kopplad till de fyra olika nättyperna
- * Komplettering av mjukvara för insamlingssystem måste till
- * Standardiserat sätt att rapportera från regionnätägare till lokalnätägare krävs

Grupp 3

- * Manuellt inledningsvis, inget problem 5 år
- * Kundnöjdhet mäts och värdesätts
- * Kvalitet utifrån de fyra geografiska typerna city – tätort – landsbygd – svår landsbygd
- * Eventuellt, vet ej hur kort idag. Standardformat

Grupp 4

- * Inga problem att filtrera bort avbrott över 12 h. 5 års för snittberäkning
- * Pengar = mindre avbrottsavdrag
- * Det undrar vi också. Rimlig kvalité
- * Det finns inga ekonomiska incitament att kunna rapportera avbrott <3 min

Grupp 5

- * Statistiken visar avbrott med tidsangivelser så det borde funka att få ut avbrott mellan 3 min → 12h samt över 12h. Ett snitt för att få med svängningar med avbrott bör vara teoretiskt i 5 år men är de praktiskt?
- * Att de som ligger i toppen också bör få påslag så länge de ligger kvar på samma nivå. Kvalitetsdelen bör i så fall vara en stor del av intäktsramen.
- * Vad är kvalité? Olika för olika kunder!! Mäta kundnöjdheten. Ett avbrott som rör en kund är inte lika jobbigt för en annan kund. Bra kundservice på telefon och på fält. Får kunden bra svar och service innebär det bra kvalité. Är kunden beredd att betala för 100% leveranssäkerhet.
- * För att få en rättvis situation för alla nätbolag bör det vara en normnivå på leveranskvalitén. En nivå där man BÖR vara och inte var man är.
- * Vi kan rapportera avbrott mindre än 3 min. Om man inte kan få fram den statistiken kan i alla fall mindre nätbolag uppskatta hur många kunder som varit utan ström under en viss tid. Hur klarar de stora detta? Ger det en rättvis bild? Lokalnätet vill ha snabb rapportering från regionnätet om avbrott.

Grupp 6

- * Mer än 12h får sorteras ut manuellt i väntan på att programleverantörer utvecklat sorteringsmöjligheter. Det är inte svårt att sära på dessa avbrott som är över 12h. De är så få.
- * Man bör ha med 5 år för att få ett snitt.

* Man bör ha med en parameter i form av kundnöjdhet där kundernas samlade omdöme ingår, inte bara avbrottsstatistik. Man måste även godkänna olika kvalitetsnivåer för de fyra olika nättyperna, stad, city, landsbygd, svår landsbygd.

* Mätinsamling kan antagligen lämna vissa uppgifter men programutveckling kan behövas. Uppgifter behövs från regionnätet!!!