

## EFTER "GUDRUN": FÖRSLAG OM HÅRDA KRAV PÅ ÄGARE AV ELNÄT

Elförsörjningen bör stå pall för en naturkatastrof som stormen Gudrun. Därför bör de lagstadgade kraven på ägare av elnät skärpas kraftigt. Det föreslår Elmarknadsinspektionen i utredningen "En säker elöverföring", som gjorts på uppdrag av regeringen.



En utredning föreslår att hårda krav på nätföretagen ska framtvinga miljardinvesteringar i landsbygdsnäten, så att de ska tåla katastrofer som stormen Gudrun. Foto: Sydskraft.

**MELLAN DEN 9** till den 10 januari fälldes i Götaland 70 miljoner kubikmeter skog. Det är lika mycket som avverkas i hela Sverige på ett år.

Stormbyarna gav stor lokal variation i utslagningen av infrastruktur. Vad gäller elavbrott drabbades "nästan enbart landsbygden", konstaterar Elmarknadsinspektionen i sin rapport.

För att elöverföringen ska kunna fungera vid en storm som Gudrun, även långt ut i glesa delar av nätet, föreslår inspektionen ett åtgärds paket "tydligt inriktat på de kunder som är mest utsatta för långa avbrott". Myndigheten uppskattar att det handlar om 1,5 miljoner kunder.

### Miljarder till landsbygden

Till en antagen kostnad på cirka 13 000 kr per sådan kund, eller totalt 19 miljarder SEK, ska så gott som alla dessa kunder få en elförsörjning som motsvarar ett så kallat "funktionskrav". Detta krav skrivs in i ellagen. Bestämelsen träder i kraft från år 2011, efter beslut i riksdagen i höst.

**Funktionskravet** är att "avbrott i överföring till kund inte får överstiga 24 timmar", annat än i exceptionella fall. Dit hör krig, men troligtvis inte en ny Gudrun.

Det nya är själva preciseringen i lagtexten om att avbrotten inte får överstiga ett dygn. Inspektionen föreslår dessutom att regeringen särskilt

utreder en utvidgning av ellagens kontrollansvar vid avbrott till att också omfatta relationen till näringsidkare.

### Högt straff nästa år

Fem år innan funktionskravet träder i kraft – redan från den 1 januari nästa år – införs en **schabloniserad avbrottsersättning**. Den ska utgå till alla kunder, även näringsidkare. Den ska betalas oberoende av om kunderna också får skadestånd för samma avbrott, och ska utgå redan efter minst 12 timmars avbrott.

Efter mer än ett halvt dygns avbrott blir ersättningen en åttodel av den totala årliga nättariffen, inklusive rörlig avgift. Efter minst ett dygns avbrott blir den ytterligare en fjärdedel av nätavgiften. Sedan fortsätter ersättningen att stegas upp med en fjärdedel av nätavgiften per påbörjat avbrottsdygn. Maxersättningen – tre års normal nätavgift – nås efter tolv dygns avbrott.

### Hårda minimistraff

Små kunder når maximum snabbare. Det beror på att ersättningen ska stegas upp med ett minsta inflations-skyddat belopp. I år skulle detta vara 800 kr. Alltså är ersättningen minst 800 kr efter mer än 12 timmars avbrott. Efter mer än ett dygns avbrott är den minst 1 600 kr och efter mer än två dygn minst 2 400 kr. Så pågår det upp till maxersättning – tre års normal nätavgift.

Vad tycker Svensk Energi om förslaget? **Sid 6**

Kundoffensiven hos Plusenergi och Kalmar Energi.

**Sid 7-8**

Maxgränsen för en lägenhetskund som förbrukar 2 000 kWh per år och betalar 1 000 kr i nätavgift blir 3 000 kr. Denna kund kommer redan efter drygt tre dygns avbrott att få en ersättning motsvarande avgiften för att få el levererad under tre år.

Myndigheten uppskattar, följdriktigt, att den lagstadgade ersättningen blir kostsammare än dagens goodwill-ersättningar för nätföretagen. Hur betungande den blir, beror bl a på hur illa ett visst elnät skadas och vad för slags företag det är som äger nätet.

### "Konkurshot" för små företag

För ett mindre, lokalt nätföretag som får större delen av sitt nät utslaget, kan avbrottsersättningen bli svår att bära. "Det kan inte uteslutas att mindre företag hamnar under konkurshot", förutskickar inspektionen.

Orsakas å andra sidan avbrottet av fel i överliggande nät, och drabbar många kunder, kan kostnaderna bli mycket betungande även för större nätägare. Detta beror på att så kallad **regressrätt** införs. Den innebär att kunden får ersättning av sitt nätföretag, som i sin tur kan begära betalning av ett annat nätföretag som orsakat felet.

T ex skulle en storstörning med mer än tolv timmars avbrott i halva landet kunna bli dyr för Svenska Kraftnät. Ett sådant avbrott skulle, enligt inspektionen, kunna kosta stamnätsägaren över fyra miljarder SEK, vilket är mer än hela årsomsättningen.

Förutom funktionskravet och avbrottsersättningarna förslår myndigheten flera mindre förändringar som ska bidra till att de landsbygds-kunder som är mest utsatta för avbrott får en säkrare elförsörjning.

T ex ska myndighetens verktyg för att reglera tarifferna – nätnyttomodellen – justeras.

Det faktum att ett nätföretag betalar avbrottsersättning ska, i större utsträckning än idag, minska den nättariff som företaget har rätt att ta ut. Avsikten är att ytterligare stimulera till investeringar som krävs för att undvika avbrott.

### Vem betalar?

Vem som i sista hand ska betala det hela – högre avbrottsersättningar, större skadestånd och de beräknade investeringarna på 19 miljarder SEK för att klara funktionskravet – är en fråga som inte besvaras i utredningen "En säker elöverföring".

DAG WELLANDER

dag.wellander@comhem.se

## SMÅ NÄTFÖRETAG GER SIN SYN PÅ DE HÅRDA KRAVEN

Energimarknadsinspektionens förslag kan bli särskilt betungande för mindre elnätföretag som drabbas av en katastrof som Gudrun. Det gäller speciellt kravet om att inget avbrott får överstiga 24 timmar och höga avbrottsersättningar. Vi har ringt runt till sex mindre elnätägare i stormområdet för att höra hur de drabbades, och hur de ser på myndighetens förslag.

ALLA INTERVJUER AV DAG WELLANDER  
dag.wellander@comhem.se

## Vetlanda Energi & Teknik AB: "Överhettning i branschen"

– JAG TROR INTE MAN FÖRSTÅR hur det var här nere. Det var fruktansvärt, som vid en stormeld med artilleri. Och så länge som träd fortsatte att falla och trädtoppar knäcktes var det livsfarligt att vistas i skogen.

Att under sådana förhållanden ändå försöka ge sig ut för att reparera är uteslutet. En lagstadgad avbrottsersättning redan efter tolv timmar är inte rimligt, säger Göran Edman, vd för Vetlanda Energi & Teknik AB.

**Men med annan teknik torde skadorna vid stormar bli mindre. Och det kan ju komma en ny Gudrun?**

– Visst, vi måste vara beredda på att det kan hända igen. Naturligtvis ska vi bygga ett säkrare nät. Frågan är bara med vilken teknik och hur snabbt.

Kabel är inte lämpligt överallt, och hänsyn bör tas till resurser och ekonomi. Redan den 1 januari 2011 ska funktionskravet – inga avbrott längre än 24 timmar – vara uppfyllt. Jag tror det är olyckligt. Det innebär överhettning i branschen med ökade kostnader som följd.



Vetlanda Energi & Teknik AB satsar hellre på investeringar i sitt elnätområde.

**Vad är din inställning till avbrottsersättning efter 24 timmar vid en naturkatastrof?**

Det är bättre att vi lägger pengarna på att investera i nätet.

### Vetlanda Energi & Teknik AB

Ägare: Vetlanda kommun

Årsomsättning, nätverksamhet: cirka 42 MSEK

Resultat efter finansiella poster, nätverksamhet: cirka 6 MSEK

Årliga investeringar i elnätet före Gudrun: cirka 3 MSEK

Antal nätkunder: cirka 8 300

Antal mil elnät: cirka 60, varav kabel 50 och friledning 10

Antal meter per kund: cirka 70

Antal mil högspänning: cirka 20

Antal mil lågspänning: cirka 40

## Värnamo Elnät AB: "Första avbrottet längre än 24 timmar sedan 1978"

– **ALLA VÅRA** landsbygds kunder blev strömlösa. Det tog tio dygn innan de sista återfick elen. Återuppbyggnaden kostar cirka tio miljoner, plus drygt en miljon i avbrottsersättning, berättar Göran Hansson, vd för Värnamo Elnät AB.

### Borde ni inte ha lagt mer kabel långt tidigare?

– Historiska väderförhållanden har inte motiverat det. Det här var den värsta katastrofen i mannaminne. Vi har inte haft något avbrott längre än 24 timmar sedan 1978.

### Hur ser du på ökad risk i elnätverksamheten genom föreslaget funktionskrav och lagstadgad avbrottsersättning?

– Lämpligheten kan onekligen ifrågasättas. Risken överförs från såväl hushåll som näringskunder till nätförretagen. Även näringsidkare föreslås få en lagstadgad rätt till schabloniserad avbrottsersättning.

Därmed görs ett avsteg från avtalslagen för produkten el. I fråga om just el övergår ett försäkringsåtagande från näringsidkarna till nätbolagen. Vi får ett slags amerikanisering av avtalsrelationerna mellan nätägaren och kunderna. Är det verkligen önskvärt? I USA lär fem procent av bruttonationalprodukten gå till processer och skadestånd.

Jag anser att det är samhällsekonomiskt osunt att införa ett juridiskt regelverk med skyhöga riskpremier på elnätverksamheten.

### Men det är väl naturligt att undersöka om säkerheten i elöverföringen kan förbättras efter en händelse som Gudrun?

– Absolut. Det är synnerligen relevant att fråga vilka förändringar i regleringen av elnätmonopolet som kan ge en samhällsekonomiskt motiverad höjning av leveranssäkerheten. En sådan diskussion välkomnar jag.



Göran Hansson, vd för Värnamo Elnät AB, varnar för en amerikanisering, med processer och skadestånd.

#### Värnamo Elnät AB

**Ägare:** Värnamo Energi AB (Värnamo kommun 55 % och Sydkraft 45 %)

**Årsomsättning:** cirka 60 MSEK

**Resultat efter finansiella poster:** cirka 5 MSEK

**Årliga investeringar i nätet före Gudrun:** cirka 3,5 MSEK

**Antal nätkunder:** cirka 10 300

**Antal mil elnät:** cirka 70, varav kabel 45 och friledning cirka 25

**Antal meter per kund:** cirka 70

**Antal mil högspänning:** cirka 35

**Antal mil lågspänning:** cirka 35

## Härryda Energi AB: "Jag förutsätter att vi tillåts höja nättarifferna"

– **NÄR STORMEN DROG IN** på lördagseftermiddagen den 9 januari och ledning efter ledning föll bort började vi kalla in personal. Men det var för farligt att vistas ute och vi kunde bara göra enstaka kopplingar.

Dagen därpå förstod vi att stora delar av elnätet var allvarligt skadat. Cirka fyra tusen kunder berördes i olika grad av avbrott. Det tog nio dygn innan alla återfick elen, berättar Sven Helén, vd för Härryda Energi AB.

### Vad kostar stormen er?

– Uppskattningsvis drygt nio miljoner, varav tre miljoner i avbrottsersättning, och sex miljoner i akut återuppbyggnad. Därtill har vi anslagit ytterligare nio miljoner för att förbättra nätet.

### Med de nivåer som nu föreslås kan ni få betala flera gånger mer i avbrottsersättning vid en ny Gudrun. Hur ser ni på det?

– Viss avbrottsersättning är rimlig.

Men ska mer pengar satsas, är det bättre att lägga dem på en nätuppbyggnad som långsiktigt ger högre leverans kvalitet. De förslagna nivåerna är alltför höga.

### För att klara funktionskravet måste ni investera mer. Men får ni ta mer betalt?

– Jag förutsätter att vi tillåts höja nättarifferna. Inom ramen för nätnyttomodellen måste vi ges möjlighet att kompensera oss för att vi höjer säkerheten i elöverföringen.

### Ska ni kablifiera hela nätet?

– Ja, det är möjligt, men marken avgör om det är ekonomiskt att lägga kabel. Det mest effektiva är att plöja ned kabeln. Vid de markförhållanden som råder i stora delar av vårt koncessionsområde är det kolossalt kostsamt att lägga kabel. I stenig, hård och svårforcerad terräng är det ofta rimligare med hängkabel.



Sven Helén, vd för Härryda Energi AB, ser svårigheter med att helt kablifiera nätet.

#### Härryda Energi AB

**Ägare:** Härryda kommun, Sydost Gtbg

**Årsomsättning:** cirka 60 MSEK

**Resultat efter finansiella poster:** cirka 2,5 MSEK

**Årliga investeringar i nätet före Gudrun:** cirka 8 MSEK

**Antal nätkunder:** cirka 12 500

**Antal mil elnät:** cirka 100, varav kabel 70 och friledning 30

**Antal meter per kund:** cirka 85

**Antal mil högspänning:** cirka 25

**Antal mil lågspänning:** cirka 75

## ALVESTA ELNÄT AB: "SKA NÄT-STATIONERNA SÄTTAS PÅ STOLPAR?"

– CIRKA TUSEN av våra kunder blev strömlösa. Drygt två mil av nätet blev så förstörda att det var svårt att hitta ledningsgatan. Akuta insatser och återuppbyggnad belastar vårt resultat tungt, säger Bo Lindberg, vd för Alvesta Elnät AB.

### Vad blir er totalkostnad för Gudrun?

– Akutinsatserna kostade omkring två miljoner kronor. Återuppbyggnaden är långt ifrån klar, men jag uppskattar kostnaden till över fyra miljoner innan vi har ett minst lika leveranssäkert nät som före stormen. Till det kommer 200 000 kr i avbrottsersättning.

### Vad hade avbrottsersättningen blivit med de nivåer som nu föreslås?

– Dryga tre miljoner. En ny Gudrun vore en total katastrof. Vi har inga kistor att ösa ur. Den föreslagna avbrottsersättningen är ett hot mot utvecklingen av nätverksamheten, mot företagen och därmed kunderna. Dessutom är tidsgränsen 12 timmar orimligt snäv.

### Varför då?

– Det är inte rimligt med avbrottsersättning redan efter ett halvt dygn. Du skulle ha sett hur det såg ut här. Det tog vår siste montör 27 timmar att ta sig till jobbet, beroende på att vägarna var blockerade.

### Är det överhuvudtaget rimligt med ersättning till kunder för en naturkatastrof?

– Ja, det tycker jag. Just de kunder som har oturen att drabbas bör få en kompensation vid längre avbrott. Och branschpraxisen, som vi använt, har en relevant nivå. Samtidigt måste man vara klar över att vi inte kan få helt avbrottsfri el.

### Hur menar du?

– Allt har sitt pris och resurserna är begränsade. Privat köper vi inte två personbilar, för att alltid ha en som fungerar. De längst ut i nätet, förvän-



Bo Lindberg, vd för Alvesta Elnät AB, ser den föreslagna avbrottsersättningen som ett hot mot utvecklingen av nätverksamheten.

tar de sig verkligen samma kvalitet som i tätorten? Hur mycket får det kosta med investeringar som gynnar få, men som betalas av alla?

Och även om hela nätet kablifieras och blir stormsäkert återstår mycket annat; kablar som grävs av, skogsbränder och översvämningar. Förra sommaren översvämmades Alvesta och vi hade nätstationer som stod som öar i de tillfälliga sjöar som bildats.

Nu när mycket skog är borta ökar översvämningsrisken. Vad gör vi om det händer igen, med lite högre nivåer? Ska nätstationerna sättas på stolpar? Och hur ska vi kunna anpassa nätet redan före år 2011?

#### Alvesta Elnät AB

Ägare: Alvesta kommun, Småland

Årsomsättning: cirka 33 MSEK

Resultat efter finansiella poster: cirka 1 MSEK

Årliga investeringar i nätet före Gudrun: cirka 3,5 MSEK

Antal nätkunder: cirka 5 000

Antal mil elnät: cirka 60, varav kabel 43 och friledning 17

Antal meter per kund: cirka 125

Antal mil högspänning: cirka 15

Antal mil lågspänning: cirka 45

## OLOFSTRÖMS KRAFT NÄT AB: "EN REN PANIKHANDLING FÖR ATT VISA HANDLINGSKRAFT"

– VI HADE inledningsvis 9 000 av 13 500 kunder strömlösa. Att få fram elen till den sista kunden tog 23 dygn. Men att återställa nätet i ursprungligt skick kommer att ta hela året och kosta 14 miljoner. Till det kommer de tre miljoner vi betalat i avbrottsersättningar, berättar Jörgen Nilsson, vd för Olofströms Kraft Nät AB.

### Hur stor avbrottsersättning skulle ni få betala med de nivåer myndigheten föreslår?

– Tio gånger mer, cirka 30 miljoner.

## Brittedals Elnät Ekonomisk förening: "Likvidationshot"

– ALLA VÅRA KUNDER blev strömlösa, den siste återfick elen efter 19 dygn. Inklusiv goodwill-ersättning på 600 000 kr blir kostnaden för stormen 6 miljoner kronor, berättar Lars Truedsson, vd för Brittedals Elnät Ekonomisk förening.

### Vad betyder det att lagstadgad avbrottsersättning införs redan 1 januari nästa år, fem år före funktionskravet?

– Avbrottsersättningen skulle vid en ny storm för vår del bli 6,5 miljoner. En ny Gudrun, innan vi är färdiga med ombyggnaden, gör Brittedal likvidationsmässigt! Det känns verkligen orättvist. Tidigare prioritering har ju enligt nätnyttomodellen varit lågt pris.

### Vilka investeringar behövs med anledning av funktionskravet inga avbrott längre än 24 timmar?

– Ska vi undvika enorma ersättningar till kunder måste 50 mil kabelfieras. Det blir cirka 30 miljoner per år under fem år. Ändå klarar vi inte funktionskravet för cirka 500 kunder.

### Vilka får bättre leveranssäkerhet och vem betalar?

– Ungefär 7 000 landsbygdskunder får det bättre. Nättarifferna behöver höjas med 13 miljoner kronor. Om landsbygdskunderna skulle betala detta själva, skulle deras tariffer behöva höjas med 40 procent. Men tätortskunderna får betala halva kostnaden. Och landsbygdskunderna, som redan är gynnade, gynnas än mer.

### Är det ändå inte rimligt att alla elkunder har ungefär samma leveranssäkerhet?

– Varför just el? Alla har inte kommunalt vatten och avlopp, närmast avbrottsfri

telefoni, snabb snöröjning, gatubelysning och bredband. De föreslagna kraven på nätbolagen leder till kapitalförstöring. Det är en ren panikhandling för att visa handlingskraft.

#### Olofströms Kraft Nät AB

**Ägare:** Olofströms kommun, västra Blekinge

**Årsomsättning:** cirka 60 MSEK

**Resultat efter finansiella poster:** cirka 8 MSEK

**Årliga investeringar i nätet före Gudrun:** cirka 15 MSEK

**Antal nätkunder:** cirka 13 500

**Antal mil elnät:** cirka 180, varav kabel 110 och friledning 70

**Antal meter per kund:** cirka 130

**Antal mil högspänning:** cirka 80

**Antal mil lågspänning:** cirka 100



**Jörgen Nilsson, vd för Olofströms Kraft Nät AB, ifrågasätter varför just leveranssäkerheten för el ska vara densamma för alla. Han jämför med vatten, telefoni, gatubelysning och annat, där det kan skilja mycket beroende på var man bor.**

### Hur ligger ni till enligt nätnyttomodellen?

– Vi ligger bra till enligt myndighetens granskning. Men vad Gudrun så tydligt visar, är att nätnyttomodellen måste ifrågasättas. Den fokuserar för mycket på pris och för lite på leveranssäkerhet och investeringar.

### Vilka investeringar fordras för att ni ska klara funktionskravet?

– Drygt 60 miljoner på fem år. Vår tidigare plan var att göra dessa självfinansierat under tio till femton år. Nu tvingas vi låna cirka 40 miljoner?

### Kan ni inte ta av vinsten i stället?

– Det talas om elbolagens miljardvinster. Jag hörde Mona Sahlin säga att elbolagen inte skulle höja tarifferna för att klara funktionskrav och avbrottsersättningar. Jag kan bara konstatera att resultatet efter finansnetto är cirka en halv miljon.

### Så ni måste höja tarifferna?

– Absolut. Våra intäkter måste öka med tre miljoner om året. Tarifferna måste höjas för alla våra kunder med



**Lars Truedsson, vd för Brittedals Elnät Ekonomisk förening, ser investeringar på 60 miljoner kronor framför sig, under fem år. För att klara det behöver företaget låna 40 miljoner kronor. En tariffhöjning är oundviklig.**

20 procent, men en tredjedel av kunderna får inte en bättre leveranssäkerhet än idag.

Och innan vi är klara med ombyggnaden lever föreningen under likvidationsshot. Vi saknar de större företagens finansiella muskler. Myndighetens förslag resulterar i betydligt färre elnätbolag. Detta trots att de mindre företagen ansågs klara sin uppgift bättre under Gudrun än de stora bolagen.

#### Brittedals Elnät Ekonomisk förening

**Ägare:** 1 900 medlemmar, nordöstra Skåne

**Nätintäkter:** cirka 16 MSEK

**Resultat efter finansiella poster:** cirka 0,5 MSEK

**Årliga investeringar i nätet före Gudrun:** cirka 4 MSEK

**Antal nätkunder:** cirka 3 100

**Antal mil elnät:** cirka 80, varav kabel 45 och friledning 35

**Antal meter per kund:** cirka 260

**Antal mil högspänning:** cirka 20

**Antal mil lågspänning:** cirka 60

## Svensk Energi om Energimarknadsinspektionens förslag:

# STORA FÖRÄNDRINGAR KRÄVER HELHETSSYN PÅ FRAMTIDENS ELNÄT

Energimarknadsinspektionens förslag till förändringar i villkoren kring elnäten visar tydligt på behovet av att se framtidens elnät i ett helhetsperspektiv. Det är nödvändigt också eftersom flera andra utredningar ställt sina krav på elnätverksamheten. Konsekvenserna av det nya förslaget måste dessutom analyseras bättre.

**ELNÄTEN** är, tillsammans med telefonin och vägarna, Sveriges viktigaste infrastruktur. Elnätverksamheten måste därför baseras på kända, långsiktiga och väl genomarbetade principer. Alla förslag till nya krav måste ses utifrån ett helhetsperspektiv och konsekvenserna måste analyseras både på kort och på lång sikt.

Energimarknadsinspektionens förslag till förändrade krav innebär radikala förändringar, framför allt för näten på landsbygden. Samma effekt får förslagen från flera andra utredningar.

Nyligen har t ex nya krav på elnätverksamheten ställts i elmarknadsdirektivet (prop 2004/05:62), liksom i slutbetänkandet från El- och gasmarknadsutredningen (SOU 2004:129). Riksdagens beslut om att införa månadsvis avläsning till år 2009, som innebär omfattande omarbetning av nätföretagens rapportering av överförd el (STEMFS 2001:3), är ett annat exempel. En ny förordning om bestämmelser avseende skicke-koncessionspliktiga nät är också på gång.

### Frivilliga åtgärder pågår

Sedan år 2001 har branschen kraftigt ökat sina frivilliga åtaganden för att förbättra leveranssäkerheten. Det sker i det program som kallas NätKic (Nätkunden i Centrum). Där ingår bl a att bygga bort problemet med 57 000 km oisolerad blanktråd i skogsterräng – som ska göras på tio år till en kostnad av minst 15 miljarder SEK. De mest utsatta områdena ska klaras på fem år.

Det är Svensk Energis uppfattning



Många nya krav ställs på elnäten. Utformningen av myndigheternas elnätreglering, speciellt de delar som reglerar elnätavgifternas storlek, är central för hur elnätföretagen påverkas. Konsekvenserna har inte belysts tillräckligt i Energimarknadsinspektionens rapport, anser Svensk Energi.

att kraven och villkoren för elnätverksamheten förändras väsentligt under den närmaste tioårsperioden. Nu kommer dessutom förslagen i Energimarknadsinspektionens rapport. Men konsekvenserna har inte beskrivits i rapporten och lagförslagen saknar författningskommentarer. Därför går det inte att få en total bild av vad förslagen kan leda till.

### Belys konsekvenserna

Att ställa funktionskrav på elnäten är riktigt, anser Svensk Energi, liksom målsättningen att avbrotten inte får överstiga 24 timmar. Svensk Energi saknar dock konsekvensanalys på flera punkter i Energimarknadsinspektionens förslag, bl a:

- Det är rimligt med en avbrottsersättning som ekonomiskt styrmedel. Men att ersättning ska utgå redan efter 12 timmar styr fel och begränsar möjligheten att nå funktionskravet.
- Att införa funktionskraven till år 2011 är orimligt kort tid. Det kan inte anses rimligt att kraven på avbrottsersättning ska gälla ännu tidigare, 1 januari 2006.
- Den totala avbrottsersättningen måste begränsas med ett tak, som t ex relateras till den årliga nätavgiften. Taket kan vara kopplat till elnätbolagets omsättning.
- Det måste finnas en tydlig koppling mellan de skärpta kraven och elnätregleringen – ökade krav leder till ökade kostnader för elnätföretagen.
- Ökad leveranssäkerhet är till för elnätkunderna – det är en balans mellan vad de vill ha och vad det får kosta.
- Det är inte rimligt att en naturkatastrof av Gudruns omfattning ska ingå i elnätföretagets kontrollansvar.
- Ökad trädsäkerhet är en viktig faktor för leveranssäkerhet. Ett brottsäkert utförande styrs av elsäkerheten och finns redan reglerat i elsäkerhetsföreskrifterna.
- Det är helt avgörande att konsekvenserna av förslagen analyseras. Det gäller särskilt finansiella konsekvenser för elnätföretag på landsbygden.

KALLE LINDHOLM

kalle.lindholm@svenskenergi.se

# Plusenergi gav hela personalen plats i kundoffensiven

Det västsvenska elhandelsföretaget Plusenergi ägnade en heldag åt att utbilda sin personal i elbranschens kundoffensiv. Ett företag som redan bygger på att det ska vara enkelt för kunden vill nu göra det ännu enklare.



Darryl Finnell hade tydliga budskap åt Plusenergi under företagets utbildningsdag i Kundoffensiven. Det är alla medarbetares ansvar att se till att kunden är nöjd.

**EN SOLIG DAG** i slutet av maj hade Plusenergi samlat över 170 medarbetare på Burgårdens utbildningscentrum i centrala Göteborg. Målet var att ge personalen en inblick i elbranschens kundoffensiv, den stora branschgemensamma satsning som syftar till att göra det enklare för elkunderna.

Kundoffensiven gick i mål strax före jul och gav över 30 förslag till förbättringar för kunderna. Det var de viktigaste av dessa förslag som stod på agendan för Plusenergi. Svensk Energi, som varit sammanhållande för kundoffensiven, svarade för flera programpunkter.

Plusenergis vd Lennart Hansson hälsade välkommen och tog kundoffensiven som ett exempel på viktiga frågor som drivs branschgemensamt genom Svensk Energi. Nu ska förslagen genomföras, även om allt inte behöver tas på en gång, som han uttryckte det.

## Nära samarbete med elnätföretag

Medarbetarna serverades många nya fakta. Två viktiga frågor gällde en ny enklare faktura och hur informationsflödet mellan aktörerna kan förbättras. Plusenergi, som är ett renodlat elhandelsföretag, har redan ett nära samarbete med Göteborgs Energis elnätverksamhet för att underlätta kommunikationen med kunderna.

Till exempel handlar en satsning om att mätningar av förbrukad el inte ska få ske för sent, så att kunden överraskas av en hög faktura. Om elnätföretaget inte kunnat läsa av mätaren, får kunden ett avläsningskort för att kunna läsa av förbrukningen själv. Om ingen avläsning kommer in, meddelar både Plusenergi och Göteborgs Energi kunden att en årsavläsning saknas.

– Det finns många fördelar med detta sätt att arbeta. En är att kunden blir medveten om att mätaren lästs av gles, sa Lennart Hansson och pas-

sade på att nämna att det naturligtvis blir ännu bättre i framtiden, med fjärravläsning av elmätarna.

I en annan punkt togs språket i elbranschen upp. Det kan bli mycket enklare och ska så bli genom den gemensamma terminologi och ordlista som branschen tagit fram. Det är viktigt att branschen talar samma språk så att kunden känner igen sig. En film på temat ”fem myror är fler än fyra elefanter” belyste tydligt skillnaden mellan ett krångligt och ett enkelt språk.

## Nöjd kund – ditt ansvar

Ett populärt inslag var definitivt amerikafödde Darryl Finnell som verkligen fick deltagarna att börja tänka kundvänligt. Det gjorde han genom att berätta om flera egna erfarenheter. Han tog upp vikten av att ett företag har visioner. Kunden bör finnas med i företagets affärsidéer.

– Branschen är på tok för långt ifrån kunderna. Kunderna köper med känslor och motiverar med fakta. Börja med att lära känna kunden, menade Darryl Finnell.

I olika grupparbeten fick personalen resonera igenom vilka hinder och möjligheter som kan finnas på vägen mot ett bättre samarbete med kunderna och hur personalen kan bidra till att påverka företagets och branschens image.

Övningarna höll på hela dagen och det var ett faktamättat och motiverat gäng som lämnade Burgården senare på dagen.

**KALLE LINDHOLM**

kalle.lindholm@svenskenergi.se

## Elbranschens kundoffensiv – nu förankras den

Elbranschens kundoffensiv är ett samarbete mellan Svensk Energi och dess medlemsföretag som i höstas gav över 30 förslag till förändringar och förbättringar för att lösa kundproblem.

Arbetet är inne i ett utbildningsskede, när företagen ska förankra förslagen och börja använda sig av dem. Vissa företag, som Plusenergi, har valt att utbilda hela personalen vid ett och samma tillfälle. Andra har deltagit i de utbildningsveckor som Svensk Energi har anordnat i Skövde, Kristianstad, Umeå och Västerås under våren.

## HELA PERSONALEN I KALMAR ENERGI UTBILDAD I ELBRANSCHENS KUNDOFFENSIV

Hela personalen i Kalmar Energi-koncernen – totalt ett 80-tal personer – genomgick i mitten av maj månad en utbildning i elbranschens kundoffensiv. Personalen delades in i fyra grupper som vardera ägnade en halvdag åt utfallet av kundoffensivens dryga 30 förbättringsförslag. Allt med syfte att stärka elbranschens förtroende.

**STAFFAN LARSSON**, försäljnings- och marknadsansvarig inom Kalmar Energi, var mycket nöjd med dagarna där Anders Holm och Kalle Karlsson, bägge Svensk Energi, höll i trådarna. Staffan säger:

– Alla medarbetarna var mycket nöjda efteråt och upplevde att man fått en lagom djup presentation av enskildheterna samt en bra samlad överblick. Inte minst var det viktigt att utgå från de vardagsproblem vi haft att brottas med gemensamt i branschen – jag tänker även på den ofta negativa bilden i massmedia.

– Jag kan varmt rekommendera kollegorna att göra motsvarande

skräddarsydda utbildningar även i det egna företaget på hemmaplan. Det är först då, tror jag, som vi får en gemensam plattform att utgå ifrån i det fortsatta förbättrings- och utvecklingsarbetet.

– För oss var det bra timing eftersom vi nyligen presenterat vår nya logotype. Vi har en varumärkesplattform med kärnvärden som också ska kommuniceras internt. Hela tiden handlar det om att sätta kunden i centrum.

Bland deltagarna fanns således alla kategorier av personal med på åhörarbänken – elnät, försäljning och administration. Även persona-

len i dotterbolagen i Emmaboda och Sävsjö fanns med.

### Många handfasta förslag

Staffan Larsson höll i utbildningen tillsammans med nätchefen Peter Acebjer. Bägge säger så här efteråt:

– Förbättringsförslagen är handfasta och konkreta och en del har vi redan börjat arbeta med.

Vad kan medarbetarna själva bidra med för att få nöjdare kunder? Det var frågan som Anders Holm ställde i samband med grupparbeten. Bland de svar som kom var dessa:

- Alltid bemöta kunderna vänligt, positivt och personligt.
- Vara snabba på att åtgärda fel.
- Vara pålästa om vår verksamhet och våra produkter.
- Vara tillgängliga när kunderna söker oss.
- Ta ansvar för att kunderna blir kontaktade av rätt person när man inte själv kan svara på kundens frågor.
- Informera vid avbrott.

**JOSEFINE OHLSSON**

josefine.ohlsson@kalmarenergi.se

## Svensk Energi i Almedalen i sommar

Svensk Energi finns på plats i Almedalen i Visby i sommar.

Två seminarier arrangeras på teman som i hög grad tar upp Sveriges framtid.

### ”Gudruns härjningar, skärpt lagstiftning – ett hot mot landsbygdens elkunder?”

Ett seminarium om leveranssäkerhet – kundens önskemål och krav på kvalitet och hur detta återspeglas i elnätregleringen. Elnätverksamheten är en för samhället mycket viktig verksamhet. Villkoren förväntas under den närmaste tioårsperioden förändras väsentligt. Hur påverkar det nya lagförslaget kunden, samhället och elnätföretagen?

**Tid och plats:** torsdag den 7 juli, kl. 13:00-15:00, Högskolan på Gotland, sal B 22.

### ”Svensk el – klarar både miljön och jobben”

Ett seminarium om hur viktigt det är att Sverige har tillräcklig elproduktion. Tillräcklig och säker tillgång till el är en förutsättning för den svenska industrin och därmed för jobben. I Sverige har vi goda förutsättningar för konkurrenskraftig och miljövänlig elproduktion. Seminariet tar utgångspunkt i en studie om vilka hinder och osäkerheter som finns på elmarknaden. Seminariet arrangeras ihop med Svenskt Näringsliv och SKGS.

**Tid och plats:** onsdag den 6 juli, kl 10:00-11:45, Wisby hotells trädgård.

- SVENSK ENERGI – SWEDENERGY – AB  
101 53 Stockholm, Olof Palmes gata 31, 6 tr, fax 08-677 25 06, www.svenskenergi.se
- REDAKTÖR Kalle Lindholm, tel 08-677 26 55, kalle.lindholm@svenskenergi.se
- ANSVARIG UTGIVARE Kalle Karlsson, tel 08-677 28 18, kalle.karlsson@svenskenergi.se
- ADRESSÄNDRING Stina Hansson, tel 044-12 13 15, stina.hansson@svenskenergi.se
- LAYOUT formiograf, mio@formiograf.se, www.formiograf.se
- TRYCK EXAKTA 5 000 ex, Håssleholm 2005