



GROUP

EC Group

Trondheim
Beddingen 8
7042 Trondheim

Oslo
c/o Aker Brygge Business
Centre
Postboks 1433 Vika
0115 Oslo

T: (+47) 73 600 700
E: firmapost@ecgroup.no

Oppsummeringsnotat Spørreundersøkelse – nettilknytning og anleggsbidrag

UTFØRT FOR ENERGI NORGE

Dato: 24/4-2017

Ansvarlig: Jørn Bugge
Jørgen Bjørndalen

Kort om bakgrunn og metode

På oppdrag fra Energi Norge har EC Group gjennomført en spørreundersøkelse blant utvalgte nettselskap om nettilknytning og anleggsbidrag. Undersøkelsen ble gjennomført ved at 10 selskap av ulik størrelse i ulike regioner ble intervjuet per telefon. I forkant av telefonintervjuet fikk kontaktperson i selskapene oversendt tema for samtale.

Følgende tema var omfattet av undersøkelsen:

- Interne rutiner og prosesser ved nettilknytning
 - Beskrivelse av prosessen
 - Når skriftlig avtale med kunde inngås
 - Kostnadsføring for utredninger i forbindelse med tilknytning
 - Krav overfor kunde om dokumentasjon og modenhet i prosjektet
- Anleggsbidrag
 - Forhold som kompliserer beregninger av anleggsbidrag for tilknytningen
 - Mulige forenklinger ved bruk av anleggsbidrag
 - Hvordan nettselskapet stiller seg til et gebyr på+ utredninger i forbindelse med nettilknytning

Undersøkelsen har fokusert på tilknytning av kunder, både innmating og uttak, av en viss størrelse. Selskapenes håndtering av mindre installasjonsarbeid, som regel meldt inn av installatører via Elsmart, er dermed ikke en del av denne undersøkelsen.

Interne rutiner og prosesser ved nettilknytning

Alle selskapene i undersøkelsen hadde interne rutiner for håndtering av tilknytning av nye kunder. Ett av selskapene hadde også utviklet egen veileder for anleggsbidrag.

Første kontakt mellom selskap og kunde er som regel per telefon. Ett selskap har utviklet egen portal på hjemmesiden hvor kunde kan registrere prosjektet som et mulig utbyggingsprosjekt eller prosjektering for nettilknytning. Etter at prosjektet er registrert tar prosjektleder hos nettselskap kontakt med kunde.

Krav om dokumentasjon fra kunde og modenhet i prosjektet varierer noe mellom selskapene. Ett av selskapene har krav om kart, elektriske planer, godkjent reguleringsplan før prosjektering bestilles og anleggsbidrag beregnes. Andre selskap anbefaler kunde å skaffe ekstra dokumentasjon før utarbeiding av grovkalkyle, mens andre igjen kan regne på flere alternativer

inntil de opplyser at «nok er nok» og taksameteret begynner å løpe. Generelt har vi ikke inntrykk av at selskapene 'plages' av lite seriøse/svakt funderte henvendelser som skaper mye bortkastet utrednings-/prosjekteringsarbeid. Tvert imot virker det som selskapene gjennom sin tilnærming til kundeforholdene effektivt forhindrer slike tendenser.

Et selskap pekte på at de burde ha mulighet til å overstyre kundens effektbehov. Når nettselskapet basert på erfaring mener det ikke er nødvendig med så mye effekt som kunden ber om, og dermed kanskje heller ikke trenger bytte trafo, skulle de ønske at de hadde rett til overstyring av kunde

Alle selskap opplyser kunde om at anleggsbidraget er et estimat og at det skal etterberegnes basert på faktiske kostnader i prosjektet. Enkelte selskap overestimerer bevisst anleggsbidrag tidlig i fasen, da de mener det er bedre å komme med positive nyheter til kunden senere om lavere faktiske kostnader enn motsatt. Avtaler signeres som regel når grovestimatet på anleggsbidraget er utarbeidet.

Kostnadsføring av arbeid knyttet til beregning av anleggsbidrag varierer mellom selskapene. Enkelte starter kostnadsføringen fra og med utarbeiding av grovkalkyle, mens andre starter kostnadsføring etter at grovkalkyle er utarbeidet og avtale signert. Når prosjekt er opprettet føres kostnadene fortløpende på prosjektet. Ett selskap opplyser at de har årlige evalueringer av hvert enkelt prosjekt og sannsynligheten for realisering. Dersom selskapet anser at prosjektet ikke blir realisert, føres kostnadene i prosjektet over på drift.

Selskapene forsøker så tidlig i prosessen som mulig å gi et estimat på tidsramme. Flere nettselskap opplyser at de forsøker å ha en «oppdragende» effekt på kunden gjennom å «ta godt i» på estimert tidsramme. Samtidig legger de vekt på at nettselskapene er servicebedrifter og strekker seg langt for å tilfredsstille kundenes ønsker. Tidsrammene oppgitt fra selskapene varierer fra 8 uker til 8 måneder. For vanlige prosjekt som omfattes av selskapenes områdekonsesjon synes det ikke å være omfattende problemer med at kunder venter på nettselskapene – kundene trenger normalt tiden selv til å klargjøre tomt eller bygg. Om kundene har sammenfallende syn på dette har vi ikke undersøkt.

Anleggsbidrag og gebyr

Intervjuobjektene forhold til anleggsbidrag varierer. Mens noen synes anleggsbidrag er svært komplisert er det andre som ikke har noen problemer med å forholde seg til regelverket. Elementene som bidrar til å gjøre dette komplisert er 10-års regelen og kostnadsberegning av forsert investering. Flere forteller at de rett og slett ikke en gang forsøker å benytte 10-års regelen. Et selskap som bruker den aktivt synes 10 år er for kort; hytteeiere er flinke til å be om tilkobling i år 11 etter første investering.

Flere savner mulighet for forenklede beregninger og standardisering, for eksempel faste satser/listepriser på ferdig montert utstyr.

Flere selskap var negative til et eventuelt pålegg om gebyr på utredninger. En viss opplysningsplikt overfor eksisterende eller potensielle kunder må de som monopolbedrift bare tilby. Selskap med relativt strenge krav til kunders dokumentasjon før de starter ressurskrevende utredninger ser heller ikke at gebyr er egnet for å løse reelle problemer. Tvert i mot fryktes det at gebyrer kan føre til at nettselskapene kommer senere inn i prosjektene enn ønskelig. I verste fall kan det føre til senere realisering eller plassmangel for nettselskapenes anlegg. Andre peker derimot på at gebyr gebyrer kan føre til at nettselskapene kommer senere inn i prosjektene enn ønskelig. I verste fall kan det føre til senere realisering eller plassmangel for nettselskapenes anlegg. Andre peker derimot på at gebyr *kan* virke avlastende for antallet eller omfanget av utredninger.

Muligheter for forenklinger

Vårt inntrykk er at nettselskapene synes å ha ganske like oppfatninger om at alt utenom anleggsbidrag går helt fint. Kundene kommer seg på nett, og det er sjelden at kundene må vente på nettselskapene. At leveringstiden på trafo kan være lang har liten betydning ettersom det uansett tar tid for kunden eller entreprenør å grave og gjøre klart til mottak av trafo etc.

På direkte spørsmål var det ingen som hadde konkrete forslag til forenklinger for tilknytning, bortsett fra når det gjelder anleggsbidrag, som omtalt ovenfor.