



## Svar på spørreundersøkelse om nettilknytning og anleggsbidrag

Oslo

20.04.2017

*Jørn Bugge*  
EC Group AS  
Tlf: 907 28 011  
E-post: [jorn.bugge@ecgroup.no](mailto:jorn.bugge@ecgroup.no)  
<http://www.ecgroup.no>

*Jørgen Bjørndalen*  
EC Group AS  
Tlf: 986 09 000  
E-post: [jorgen.bjorndalen@ecgroup.no](mailto:jorgen.bjorndalen@ecgroup.no)  
<http://www.ecgroup.no>

- Undersøkelsen ble gjennomført ved at 10 selskap av ulike størrelse ulike steder i landet ble intervjuet på telefon. I forkant av intervjuene fikk de oversendt problemstillingene for undersøkelsen
- Selskapene ble intervjuet om følgende forhold
  - Interne rutiner og prosesser ved nettilknytning
    - Beskrivelse av prosessen
    - Når avtale med kunde inngås
    - Kostnadsføring for utredninger i forbindelse med tilknytning
    - Krav overfor kunde til dokumentasjon og modenhet i prosjektet
  - Anleggsbidrag
    - Forhold som kompliserer 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 ikke en del av denne undersøkelsen
- Svarene på de neste sidene er hentet fra selskapene i undersøkelsen og viser variasjonen mellom selskapene

- Interne rutiner
  - Alle selskap som ble intervjuet har interne rutiner for håndtering av tilknytning av nye kunder, slik som
    - Internt utviklet kvalitetssystem
    - Prosjekthåndbok med beskrivelse av interne rutiner og kontakt med kunde
    - Egne veiledere for anleggsbidrag
- Første kontakt mellom kunde og nettselskap
  - Telefonisk kontakt mest vanlig
  - 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 og modenhet i prosjektet
  - Dokumentasjon fremgår ofte av elektronisk søknad, blir eventuelt supplert via telefon
  - Anbefaler kunde å skaffe ekstra dokumentasjon før utarbeiding av grovkalkyle
  - Dersom kunde spør om mange utredninger, blir det opplyst at «nok er nok» og at taksameteret begynner å løpe
  - Krav om kart, elektriske planer, godkjent reguleringsplan. Først når alt er på plass, bestilles prosjektering, som igjen danner grunnlag for et antatt riktig estimat på anleggsbidrag. Hvis kunde aksepterer dette, inngås forpliktende avtale

- Avtale og estimat for anleggsbidrag
  - Selskapene opplyser om at anleggsbidraget er basert på estimat og at det uansett skal etterberegnes basert på faktiske kostnader i prosjektet
  - Enkelte selskap «tar godt i» på første estimat da de mener det er lettere å komme med positive nyheter til kunden senere i form av lavere faktiske kostnader
  - Avtale signeres som regel når grovestimat på anleggsbidrag er utarbeidet
- Kostnadsføring av arbeid knyttet til beregning av anleggsbidrag varierer mellom selskap
  - Enkelte starter kostnadsføringen fra og med utarbeidelse av grovkalkyle
  - Enkelte starter kostnadsføringen etter at grovkalkyle er utarbeidet og avtale er signert
  - Ett selskap opplyser at dersom det er sannsynlig at prosjektet blir noe av, opprettes det umiddelbart et prosjekt og kostnader føres fortløpende. Selskapet opplyser videre om at det hvert år gjøres en vurdering av hvert enkelt prosjekt og sannsynligheten for realisering. Dersom selskapet anser at det ikke blir noe av, føres kostnadene i prosjektet over på drift
- Tidsramme for tilkobling
  - 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 tilfredstille kundenes ønsker. Følgende tidsrammer er oppgitt av de ulike selskapene i undersøkelsen
    - 8 måneder fra mottak av ordre/avtale til leveranse av utstyr
    - Minimum 6 måneder
    - 8-12 uker fra tilbud er akseptert og avtale er inngått til tilknytningen er etablert

Forhold som kompliserer:

- Det er spesielt to forhold ved anleggsbidrag som selskapene oppfatter som kompliserte – 10-års regelen og beregninger av forsert investering
- Følgende uttalelser kom fra selskapene om 10-års regelen
  - Regelen er komplisert og krevende å administrere, og vi benytter den i varierende grad. Vi har ikke tilstrekkelig gode rutiner for å håndtere dette fullt ut på alle prosjekter
  - Regelen benyttes ikke. Første kunde som tilknyttes betaler anleggsbidrag, de andre ikke. I forbindelse med større hyttefelt/boligfelt betaler utbygger hele anleggsbidraget og må eventuelt bake dette inn i prisen til den enkelte
  - 10-års regelen er for kort. Vi opplever at hytteeiere kommer løpende i år 11
- I forhold til selve beregningene kom selskapene med følgende uttalelser
  - Ofte vanskelig å beregne forsert investering/fratrekk for fremtidig investering (f.eks. utskifting av utstyr med svært lang gjenstående levetid)
  - Generelt vanskelig å beregne anleggsbidrag, må baseres på mye skjønn
  - I og med at lagerkostnader ikke kan legges til anleggsbidraget, bestilles trafoer direkte til hvert prosjekt. Tilkopling tar dermed lenger tid.
  - Savner mulighet til standardisering av priser, f.eks. fast enhetspris for ferdig montert. Hadde gjort beregningsarbeidet enklere
  - Krevende å skille mellom ekstraordinære og særskilte tjenester
  - Flere selskap opplyser om at de overestimerer anleggsbidraget, da det er enklere å opplyse kunde om lavere faktiske kostnader enn motsatt
  - Gravekostnader, spesielt i bykjernen, er vanskelig å estimere. Her vil ofte heller ikke underentreprenører gi anslag/fastpris og at det vil gå på timer
  - Selskapene burde ha mulighet til å overstyre kundens behov. I flere tilfeller overestimerer kunden eget effektbehov. Når nettselskapet basert på erfaring mener det ikke er nødvendig med så mye effekt og dermed kanskje heller ikke trenger bytte trafo, skulle de ønske at de hadde rett til overstyring av kunde

Selskapene hadde følgende innspill til gebyr på utredninger i forbindelse med tilknytning:

- Selskapene ønsker å komme så tidlig inn i prosessen som mulig slik at de kan bidra til at prosjektet blir så effektivt som mulig. De frykter at et gebyr på utredninger medfører at kunden vil ha kommet for langt i prosessen før de tar kontakt med nettselskapet.
  - Ett selskap gir som eksempel at for sen tilgang til prosjektet også kan medføre plassmangel for nettselskapets anlegg
- Ett selskap mener at gebyr ikke bør innføres fordi de er monopol og har utredningsplikt
- Gebyr vil trolig ikke påvirke større prosjekter, men kan være avlastende for antallet eller omfanget av utredninger
- Utredninger er en del av den grunnleggende servicen til nettselskapet. Eventuelle gebyr kan skape problemer med omdømmet
- Utredningsgebyr vil ikke løse noe problem. «Vi luker ut de useriøse lenge før det»

- 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.
  - Forslagene knyttet til anleggsbidrag er nevnt foran.
- De som har mange nytilknytninger og beregner anleggsbidrag ofte synes typisk anleggsbidrag er enklere enn de som gjør det sjelden.



GROUP

**EC Group AS**

Trondheim  
Beddingen 8  
7014 Trondheim

Oslo  
Filipstad brygge 1  
0252 Oslo

T: (+47) 73 600 700  
E: [firmapost@ecgroup.no](mailto:firmapost@ecgroup.no)  
[www.ecgroup.no](http://www.ecgroup.no)