



Så gör vi din kund nöjdare

Förra året hade vi 55 000 anslutningsärenden hos E.ON Energidistribution. Omräknat blir det 150 ärenden varje dag, vardag som helgdag. För att få en nöjd kund i alla dessa ärenden krävs att vi har en effektiv process.

I dag handlar Bransch.nytt bland annat om förändringar för att komma tillrätta med bomkörningar. De stjälar allas tid och leder bara till irriterade entreprenörer och kunder. Eftersom din kund

också är vår kund behöver vi hjälpas åt. Tillsammans kan vi åstadkomma förbättringar. ■

Uppskattad träff

Den 6 februari kunde E.ON Energidistribution välkomna till årets första installatörsträff. Den hölls på värmeverket i Örebro där ett 40-tal installatörer och tio representanter från E.ON samlades för en trevlig och intressant förmiddag.

– Vi pratade mycket om vad installatörer kan göra bättre för att minska antalet fel i webbföranmälan. Fortfarande kräver 70 procent av webbföranmälningarna extra handläggning som att vi söker efter situationsplaner och rätt adresser till kunder. Det kräver mycket tid, säger Robin Bergman, gruppchef Anslutning på E.ON Energidistribution.

Bekanta svårigheter

Installatörerna kände igen problematiken. Rätt adress är något som inte alltid finns tillgängligt, men som behöver skaffas fram. Den som kan göra det är installatören.

– Enbart genom samförstånd och samarbete kan vi få till en bra leverans så att vår gemensamma kund är nöjd, konstaterar Robin Bergman.

Så här ska det se ut

E.ON visade också konkret hur en solcellsanläggning ska se ut med märkning etc. för att den ska kunna godkännas för anslutning till elnätet. Rätt utförande från början underlättar för alla berörda.



Robin Bergman höll i presentationerna denna förmiddag tillsammans med anslutningstekniker Anders Lindberg och Björn Johansson. Malin Danneborn och nätteknikerna i Örebro höll i arrangemanget.

Träffar över hela landet

– Vi hoppas att under årets första kvartal hinna med de flesta träffarna runt om i landet. Efter Örebro följer Stockholm och sedan rullar det på. Inbjudan skickas några veckor innan respektive träff. Den första träffen var uppskattad och det sporrar till nya träffar, betonar Robin Bergman. ■



Förändringar med nya ramavtalet

Varje anslutningsärende handlar om att effektivt få till ärendekedjan mellan kund, elinstallatör, E.ON och entreprenör. Ramavtalet är en viktig pusselbit för att få till ett bra flyt. Det nya avtalet medför en del förändringar för dig som är elinstallatör.

Tre stora förändringar

Anders Lindberg, anslutningstekniker på E.ON Energidistribution, beskriver nyheter i rutinerna:

1. Nytt sätt att kommunicera

Meddelanden kommer att skickas i ärendet istället för som tidigare som e-post. Du behöver därmed hålla koll på de ärenden som du har lämnat in.

Fördelen med den här förändringen är att all information loggas direkt i ärendet. Det blir klart och tydligt vad som är sagt, vilka frågor som har ställts och vilka svar som har lämnats. Handläggarna slipper också lägga tid på att bifoga e-post till ärendet.

2. Krav på kontakt

Du behöver vara tillgänglig för tidsbokning när du skickat in en Färdiganmälan. Vår entreprenör har fem dagar på sig att få kontakt med dig för att boka en tid för arbetet. De skickar företrädesvis SMS, varför det är avgörande att rätt kontaktinformation finns. Lyckas de inte få kontakt går ärendet tillbaka och vi behöver då få en ny Färdiganmälan innan arbetet kan återupptas.

3. Färdiganmälan är en beställning

Finns det brister i utförandet kan entreprenören inte utföra sitt arbete. Då går ärendet tillbaka och vi begär en ny Färdiganmälan. Tänk på att läsa installationsmedgivandet. I det står vad som ska göras. Vi jobbar för att installationsmedgivandet ska vara tillgängligt för entreprenören också.

– Hittills har vi bara fått positiv feedback på förändringarna, betonar Anders Lindberg.

Föranmäl korrekt

Som tidigare gäller det att föranmälan är korrekt och att det finns rätt bilagor. Idag kräver 70 procent av föranmälningarna någon extra handläggning.

– Har vi inte rätt underlag kan vi inte arbeta med ärendet. Tidigare har vi varit detektiver på egen hand, men det är för tidskrävande. Nu begär vi en installatörskomplettering. Idag har jag själv tio ärenden som ligger och väntar på kompletteringar, säger Anders Lindberg.

Ett vanligt fel är att man fyller i för servissäkring (sitter i kundens anläggning) när det inte ska vara någon. Servissäkring ska bara anges när kund har fler än en mätare. Ofta saknas bilagor eller så är de fel. Ibland är bilagan en käck semesterbild som får hänga med för att uppfylla kravet på bilaga. Den tillför tyvärr inte ärendet särskilt mycket. ■

Digitala handelsplatsen SWITCH



Fram till mitten av februari i år köptes energi om över 2,5 GWh via handelsplattformen SWITCH i Uppsala och på Gotland. Det motsvarar den normala årsförbrukningen av el i 1 000 lägenheter.

När ett ökat elbehov uppstår i ett område med kapacitetsbrist, vanligtvis kalla vinterdagar med svaga vindar, kan flexibilitetsleverantörer genom SWITCH erbjuda sig att öka sin elproduktion eller dra ned på sin elanvändning. Leverantörernas bud matchas därefter mot det aktuella behovet. På så vis kan elnätet användas optimalt och kapacitetsbrist undvikas. Malmöregionen introducerades först av E.ON, och under januari har ytterligare två områden; Uppsala och Gotland, fasats in av Vattenfall.

Flexibilitet när elanvändningen gick upp

– Vattenfall Eldistribution har tagit beslut om att inte överskrida abonnemangsgränsen mot Svenska kraftnät genom att använda den digitala handelsplattformen. I januari, när energianvändningen gick upp och vi fick behov av flexibilitet, genomförde vi flera stora avrop via E.ONs digitala handelsplattform i Uppsala, säger Yvonne Ruwaida, projektledare för den svenska CoordiNet demonstrationen, ett EU-finansierat projekt för marknadsbaserade lösningar på kapacitetshantering i vilket SWITCH är en del.

Bred anslutning

I Uppsala är bland annat Vattenfalls egna värmepumpar, fastighetsbolaget Vasakronan och Ngenic, som aggregerar 300 hushållskunder samt reservkraft i form av generatorer, anslutna till SWITCH. I Malmöregionen är även andra elnätsägare involverade: Kraftringen, Ystads Energi och Bornholms Energy & Forsyning, med danska stamnätsägaren Energinet i ryggen. Det gör att det går att se möjligheter för marknadsplattformen inte bara lokalt, utan även regionalt.

Viktigt för att möta elbehovet

– Fortsatta investeringar i elnätet är ett måste för att möta det växande elbehovet, men flexibilitetstjänster är också en viktig del av lösningen, säger Peter Sigenstam, enhetschef för Strategi & Reglering på E.ON Energidistribution. ■

Dubbel signering vid föransmälan



EU-förordningen (EU) 2016/631 handlar om krav för nätanslutning av generatorer (RfG). Den har kompletterats med Energi-marknadsinspektionens föreskrifter EIFS 2018:2 och gäller sedan april förra året.

En stor förändring är de krav som ställs på dokumentationen. Förordningen kräver en certifiering av större produktionsanläggningar. För mindre anläggningar med en installerad effekt från 800 W till 1 500 kW ska det finnas ett underskrivet dokument inskickat med Föransmälan. Inom detta breda spann hamnar nästan alla nätanslutna solcellsanläggningar. I Sverige fanns 2018 enbart tio stycken anläggningar med en installerad effekt på 1 000 kW eller mer.

Du och din kund ansvarar

Elinstallatör och innehavaren av anläggningen ansvarar gemensamt för att säkerställa att anläggningen uppfyller kraven i förordningen. Därmed måste ni båda skriva under dokumentet där ni intygar att kraven uppfylls. Kraven enligt RfG måste vara uppfyllda för att elnätsföretagen ska få godkänna anslutning.

Dokumentet kommer på plats

Det är elnätsföretagen som enligt RfG ansvarar för att det finns ett dokument för elinstallatören och innehavaren att fylla i. Branschorganisationen Energiföretagen Sverige har tagit fram en första utgåva av en blankett, efter en intensiv remiss under januari för att inhämta alla synpunkter.

– Svårigheten är att på ett pedagogiskt sätt få in alla frågor i blanketten utan att det blir för krångligt, säger Matz Tapper, ansvarig elnätsteknik och säkerhet på Energiföretagen Sverige.

Hur kommer detta fungera hos E.ON framöver?

När denna nya blankett är på plats kommer den att behöva skannas in och bifogas som ett komplement till föransmälan. E.ON Energidistribution arbetar samtidigt med att utveckla webbföransmälan så att det dubbla signeringskravet ska kunna implementeras direkt i den.

– Vi vill hitta en smidig modell som är effektiv att arbeta med för att hämta in all nödvändig information. Exakt hur detta ska se ut är vi ännu inte helt på det klara med, förklarar Thomas Petterson på E.ON Energidistribution. ■

Hjälp oss undvika bomkörningar

Arbetet för kundnöjdhet innebär bland annat att vi fokuserar på att minska antalet så kallade bomkörningar, där du som installatör har ett stort ansvar.

Vi har alltför många bomkörningar, som kostar både tid – och därmed förseningar av andra jobb – och pengar. Bomkörningarna drabbar framför allt dina och våra kunder, som inte får den leverans vi lovat. Därför har vi utvecklat funktionalitet så att vi kan backa ärenden. Då begär vi in en ny färdiganmälan från dig på ärenden där entreprenören inte får tag på dig eller där ditt arbete inte är klart eller har brister. När vi då fått in en ny färdiganmälan skickar vi ärendet vidare till vår entreprenör, som återigen söker kontakt med dig för tidsbokning.

En enkel åtgärd

Du kan genomföra en första, enkel åtgärd för att minska antalet bomkörningar genom att aldrig färdiganmäla ett ärende förrän du verkligen är klar med din del. Det är också viktigt att rätt mobilnummer är angivet på ärendet och att du är tillgänglig för tidsbokning när vår entreprenör söker dig för att kunna slutföra ärendet.



Kraven ökar på korrekta adresser

Kraven från myndigheterna på korrekta adresser på våra anläggningar ökar inför kommande ändringar på elmarknaden. I höstas införde vi ett adressregister. Nu arbetar vi vidare med att sätta upp regelverk så att alla uppgifter hamnar rätt – en gatuadress får inte innehålla siffror, ett gatunummer får inte innehålla bokstäver och så vidare. Vi hoppas att detta ska göra det lättare för dig att skriva rätt, så att vi alltid har korrekta adressuppgifter till våra kunder och anläggningar.

Nu ska massuppsättning av mätare bli lättare att rapportera in

Under våren kommer vi att göra ytterligare förtydliganden på föranmälan för uppsättning av flera mätare. Redan nu har vi tagit bort möjligheten att ladda upp en egen excel-fil eftersom minsta fel-skrivning gjorde att det inte gick att ladda upp filen. Vi kommer istället att ytterligare förtydliga tabellen som ligger i Webböranmälan. ■

Tiotusen är passerade

Vid årsskiftet fanns det 10 792 solcellsanläggningar anslutna i E.ONs elnät. De senaste två åren har installationerna kraftigt skjutit i höjden.

Enligt Energimyndigheten fanns vid ingången till 2019 totalt 25 486 solcellsanläggningar i Sverige med en installerad effekt på 411 MW. Nästan var fjärde, 6 077 stycken, fanns i E.ONs elnät.

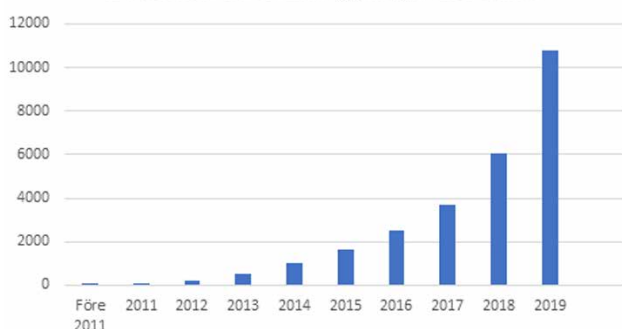
Sedan kom 2019 och i E.ONs elnät tillkom 4 715 nya solcellsanläggningar med en total ansluten effekt på 70 075 kW (70 MW). Det innebär ett totalvärde på 64 GWh ny el från solen.

För att få ett perspektiv på hur snabbt utvecklingen accelererar kan vi gå tio år tillbaka i statistiken. Före 2011 fanns det 10 solcellsanläggningar i E.ONs elnät

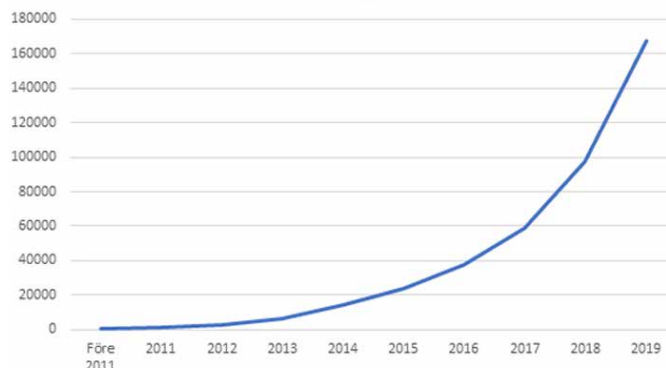
med en total effekt om 224 kW. I dag är den installerade effekt på nästan 168 MW (167 609 kW). ■



Totalt antal solcellsanläggningar E.ON elnät



Installerad effekt (kW) i sol E.ON elnät



Vår nya strömavbrottskarta

Avbrottskartan på eon.se lanserades för första gången för 15 år sedan. Sedan dess har kartan uppdaterats och förbättrats flera gånger. Nu har kartan en ny och mer användarvänlig design.

Strömavbrottskartan ger:

- detaljerad avbrottsinformation i realtid som visas på alla pågående strömavbrott
- tydlig markering av vilket geografiskt område som är påverkat av strömavbrott
- visning av antalet berörda kunder i det specifika området
- summering av antal kunder som just nu är strömlösa på Sverige-, län- och kommunnivå

E.ON erbjuder två sökvägar för information om strömavbrott: Avbrott på position, där man söker via adress och får information om exempelvis när montören väntas vara på plats och nya avbrottskartan, som även ger information på en mer övergripande nivå. ■

Avbrottskarta

