



## Bra balans för ökad service

**Vi hoppas att du har haft en underbar sommar, både när du har varit ledig och när du jobbat. Det är vår ambition att det ska vara flyt i anslutningsärenden för att underlätta för dig.**

Som bekant har vi haft en rejäl rygsäck att kämpa med. Periodvis har vi haft en anstormning av ärenden och då räcker även små störningar till för att vi ska hamna i otakt. Som mest hade vi 2 300 ärenden på vänt. Tack vare ett fokuserat arbete av många kunniga och engagerade handläggare har vi kunnat beta av och och nu är vi är vi nere i endast cirka 300 icke behandlade anslutningsärenden. Bra i balans med andra ord.

En hel del av förbättringarna står du för. Ju bättre underlag vi får, desto snabbare går varje ärende att hantera. Här i Bransch.nytt har du bland annat kunnat läsa om nyheter i webbföranmälan som effektiviserar vårt gemensamma arbete. Nu presenterar vi ytterligare steg för en allt bättre service. ■



## Värdefull uppdatering för installatörer

I slutet av september drar årets installatörsträffar igång. Tanken är att under hösten hålla en träff i varje avtalsområde som E.ON har, totalt elva stycken.

– Installatörsträffen kommer att handla om både högt och lågt, säger Robin Bergman, gruppchef Anslutning.

– Vi planerar bland annat att informera om avtalsförändringar, ge tips och trix, avhandla kabel-diameter, mätarplatsens utformning och även solceller som vi känner är en av de hetare frågorna just nu. Vi satsar på öppna diskussioner i allt kring installationsärenden.

Sammantaget handlar det om att uppdatera på nyheter och att utbyta tankar och idéer. Syftet med de intensiva träffarna är att förstärka samarbetet, därmed underlätta installationsarbetet och skapa ännu bättre leveranser till våra gemensamma kunder.

Planeringen är i skrivande stund i full gång och du får inbjudan per mejl. Så håll utkik. I slutet av september ska de första inbjudningarna skickas ut, och sedan kommer de löpande. ■

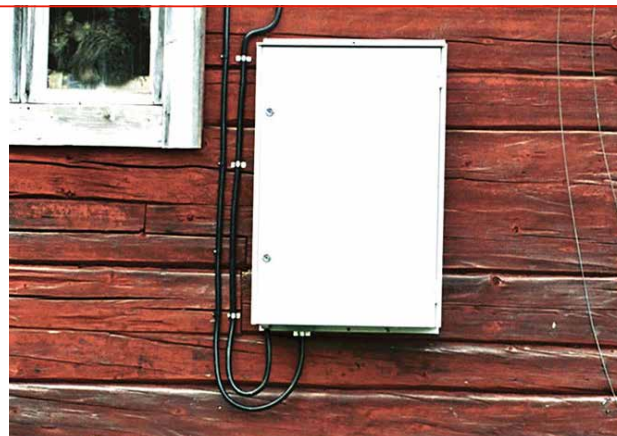
**Välkommen!**

## Installera överspänningsskydd

I elinstallationsstandarden SS 436 40 00, utgåva 3, skärptes kraven på skydd mot transienta åsk- eller kopplingsöverspänningar. De tidigare allmänt hållna kraven har blivit ska-krav och standarden anger vilka anläggningar som ska ha skydd mot transienta överspänningar och att det måste utföras riskbedömningar.

För att anpassa sina regler till standarden tillåter vi numera att överspänningsskydd installeras före mätutrustningen.

Fortsatt gäller att eventuella indikatorer, till exempel lampor som indikerar att skyddet är frånslaget, fortfarande måste få sin ström från den mätta sidan. Vill kunden installera egen mätare måste även den installeras efter E.ONs mätutrustning. ■





# Bättre kvalitet i ärendehantering

**Webbföransökan utvecklas och förbättras ständigt. Nu har vi genomfört ytterligare förfiningar.**

## **Nu förbättrar vi kvaliteten på kund- och anläggningsadresser**

Det är viktigt att vi har korrekta adresser till våra gemensamma kunder och våra anläggningar. Du har säkert sett att vi har infört ett adressregister för att kvalitets-säkra adresser på nya anslutningar. Genom att först ange kommun (och eventuellt kommundel och/eller postnummer) kommer adressregistret att hjälpa dig att hitta och ange rätt adress. Via registret får du tillgång till alla giltiga adresser i det område du söker på och vi slipper felstavade och ogiltiga adresser.

Om du inte har någon korrekt adress får du ange vilken typ av anläggning det rör sig om – till exempel nytt exploateringsområde, gatubelysning, fartkamera. För att hjälpa oss att hitta rätt kan du ange "bästa möjliga" adress.

På Färdigämälan ska du också kryssa i om den angivna adressen är korrekt eller inte. Om du angett att den inte är korrekt kan vi följa upp adressen senare.

## **Startsidan för nya föransökningsärenden är ändrad**

I juni lanserade vi en ny start sida för nya föransökningsärenden. Nu får du först välja om ansökan avser Lågspänning – Ändring på befintlig anläggning alternativt Ny

anläggning eller om den avser Högspänning – Ändring på befintlig alternativt Ny anslutning.

Här har vi lagt till en ny rubrik för ärenden på E.ONs regionnätstationer. På sikt kommer vi att skapa anpassade formulär även för denna lite speciella typ av ärenden.

Högspänningsalternativen finns enbart tillgängliga för dig som har högspänningsbehörighet.

När du valt kategori får du upp de olika ärendetyperna, precis som innan. Anledningen till ändringen är att vi ibland får in föransökningsärenden som är helt felklassade. Vi hoppas att denna ändring gör det lättare att välja rätt.

## **Tydligare datum i för- och färdigämälan**

Önskat datum för genomförande i både för- och färdigämälan kan numera sättas som tidigast fem dagar framåt i tid.

Fortsättningsvis ska du skicka in färdigämälan först när du är klar med ditt förberedande arbete. Om du inte satt något specifikt önskemål om datum för genomförande skickar vi ordern direkt till vår entreprenör, som då kontaktar dig inom några dagar för att boka en tid för genomförandet.

## **Ny inloggningssida och enklare att ansöka om delegerad behörighet**

Många ansöker om delegerad behörighet till webbföransökan och det har varit svårt att hitta var man gör en sådan ansökan. Vi har gett inloggningssidan en ny layout där vi hoppas att det tydligare framgår var man ansöker om nytt konto, på egen eller delegerad behörighet. På formuläret för delegerad behörighet har vi ändrat så att man endera kan söka på den delegerandes aktörsnummer eller söka på aktuellt företagsnamn.

## **Vi förbättrar tillsammans**

Webbföransökan är skapad för att hjälpa dig som är installatör. Du ska snabbt kunna lämna information tryggt och säkert och det ska vara lätt att göra rätt. Vi är därför mer än angelägna om att åtgärda eventuella problem. I dag har vi IT-tekniker som kontinuerligt jobbar med webbföransökan för att förbättra och utveckla verktyget.

Lämna gärna synpunkter och idéer på [installation.malmo@eon.se](mailto:installation.malmo@eon.se) så att vi tillsammans kan åstadkomma förbättringar. Om du har frågor om webbföransökan eller inloggningsproblem, ringer du till vår kundtjänst på 0771-37 70 00. ■



# Kapacitetsbrist kan hindra anslutning

Elnäten i Sverige har historiskt varit så väldimensionerade att nyanslutningar och tillfälliga anslutningar alltid varit självklara. Så är det inte i dag. I vissa områden är det svårt att hitta kapacitet.

Därför är det viktigt att vara ute i god tid med nyanslutningsprojekt. Flagga så fort du får information från din kund och fråga oss om det finns kapacitet tillgänglig. Kapacitet eller inte beror väldigt mycket på var etableringen är tänkt att ske.

## Tillfälliga anläggningar

Brist på nätkapacitet kan också vara ett problem om du söker för en tillfällig anläggning. Den tjänsten levereras i mån av kapacitet. Vi kan alltså inte garantera byggkraft eller liknande tillfälliga anläggningar, även om vi självfallet gör vårt yttersta för att möta efterfrågan. Även en marknad som har funnits i 100 år riskerar därmed att stå utan el om det inte finns kapacitet tillgänglig.

Ett alternativ för återkommande evenemang är att i god tid söka en fast anslutning. När den är beviljad är kapaciteten vigd för kunden så länge som avtalet är gällande. Det är en trygghet.

Vi på E.ON Energidistribution har även gjort ett förtydligande. Det innebär att tillfällig anläggning måste kopplas bort innan fast anslutning kan göras. Orsaken är att den tillfälliga anläggningen riskerar att binda upp all kapacitet och då finns inte möjlighet för den fasta anläggningen – åtminstone inte utan nätförstärkningar.

## I väntan på utbyggnad

Arbetet med att bygga ut elnätet pågår, men det är investeringar som tar lång tid att genomföra, inte minst när det handlar om stamnätet. I väntan på att Svenska kraftnät har byggt ut stamnätet ser vi bland annat över olika möjligheter att förstärka den lokala produktionen och tillgången på el i Malmö. En väg är att elnätskapacitet skulle kunna frigöras med hjälp av SWITCH, en digital handelsplats för elnätskapacitet. Kunder som är anslutna till marknadsplatsen kommer att kunna erbjuda sin flexibilitet mot marknaden. Det kan handla om en datahall, snabbbladdare eller industri som kan sänka sin effektförbrukning under en viss tid då kapacitetsbrist råder, vilket oftast är under vintertid. Arbetet med att utveckla detta system pågår för fullt och tanken är att dra igång ett första testprojekt under vintern 2019/2020.

SWITCH-projektet är en del av projektet CoordiNet. Tillsammans med Vattenfall Eldistribution och Svenska kraftnät samarbetar vi i detta gemensamma EU-projekt för att finna lösningar på effektbristen.

## Läser upp hinder

Bland åtgärderna finns självfallet också att diskutera med beslutsfattare inom politik och myndigheter för att låsa upp hinder inom regelverken. Många av kapacitetsbegränsningarna är kopplade till energiomställningen och energipolitiken.

Tills dess alla hinder är undanröjda gäller det att vara medveten om att det kan finnas kapacitetsbegränsningar. Kunden behöver i så fall få information direkt. ■

# Skillnad på vägval

För att bättre kunna förklara varför det är skillnad på vilket håll energin går i elnätet börjar vi med lite bakgrund.

## Konsumtionskravet

För att en leverans av el ska anses vara av god kvalitet ska den uppfylla kraven i Energimarknadsinspektionens föreskrifter EIFS 2013:1. Där framgår att spänningsnivå till kund ska vara +/- 10 procent av nominell spänning vid anslutningspunkten för att anses vara av god kvalitet. Vid planering av elnät använder man i regel ett snävare område för att kunna täcka lastvariationer med mera som kan uppkomma.

## Produktionskravet

När man gör beräkningar för anslutning av produktion utgår man från de rekommendationer som finns i rapporten "Anslutning av elproduktion till lågspänningsnätet – ALP" från Energiföretagen. Rekommendationerna anger att produktionsanläggningen får ge upphov till en maximal spänningsändring på 5 procent i anslutningspunkten och 3 procent i sammankopplingspunkten mot andra kunder vid maximal produktion och ingen konsumtion.

## Slutsats

Med andra ord, rekommendationerna för produktion är tuffare än för konsumtion,



därför går det ibland att konsumera 25 A men inte producera 25 A på samma anläggning.

Vad är det då som händer när man försöker producera mer än vad ledningarna klarar av?

Man kan jämföra detta med att hålla vatten genom en tratt. Rätt vänd kan du hålla mycket i tratten som rinner ut i botten i jämn takt. Om du försöker hålla samma mängd vatten från andra hållet i tratten kommer trycket bli högre då du försöker hålla samma mängd vatten genom en mindre öppning.

På samma sätt är elnätet konstruerat historiskt, från stora produktionskällor och vidare till kunden, från grova ledningar till tunnare och tunnare ju närmare

kunden man kommer. Om man då försöker mata in en större mängd energi från andra hållet, som elnätet inte är konstruerat för, kommer resultatet bli att spänningen stiger. Till slut kommer överspänningsskydden på växelriktarna att lösa ut och varna för hög spänning. Efter en stund kommer växelriktarna försöka igen och samma fel kommer uppstå om och om igen.

## Vad bör jag tänka på?

För att detta inte ska uppstå gör vi alltid en kontroll om elnätet klarar den installerade effekten som är föranmäld. Samma fenomen kan dock uppstå om kundens interna elledningar inte är korrekt dimensionerade. ■

# Spindeln i nätet

Vid anslutning av industrier och vindkraftparker handlar det om högspänning. Anslutningsärendena är normalt omfattande och behöver tid från det att de initieras tills att det är dags för anläggningen att kopplas in.

Det förutsätter att anslutningshandläggaren håller en löpande kontakt med projektledare och storkundsansvariga på E.ON. Handläggaren sitter som spindeln i nätet för att lotsa fram ärendet effektivt och säkert.

## Specialiserade på högspänning

Hos oss på E.ON finns ett dedikerat lag som jobbar med anslutningsfrågor kring effektabonnemang och produktion. Det är Tommy Björk, Anton Blixt, Markus Leinonen, Nick Klasholm och Robbie



Daniel. De två senare förstärkte laget den 1 februari.

– Jag kommer senast från E.ON Vind där jag jobbade ute i vindkraftverken och har tidigare arbetat för en vindkrafttillverkare med driftsättning, nya vindkraftverk och elinstallationer.

Det är intressant att nu se den andra änden av ärendet, säger Robbie Daniel

som förutom högspänning ägnar sin tid åt en annan sorts fullkontakt: Thaiboxning – en thailändsk kampsport av det tuffare slaget.

– Jag tävlar på elitnivå. Senaste var jag med i SM i februari, och åkte ut i semifinal. Tyvärr! Det är klart att jag alltid vill vinna.

## Tog vara på erfarenheten

Februari månads andra match var att suga i sig all kunskap som Robbie kunde få av sin läromästare Anders Brandt, väletablerad handläggare av högspänning och som bytte arbetsuppgifter den sista februari.

– Det var också en tuff utmaning att hinna med. Högspänningsärenden är inte helt enkla att lära sig. ■

# Bättre, säkrare och med miljöfokus



Kontrakten är undertecknade. Från den 1 januari 2020 är Vattenfall Service (5 områden), ONE Nordic (5 områden) och Kraftringen Service (1 område) huvudentreprenörer i E.ON Energidistributions avtalsområden. Det innebär vaktombyte i Nord, Stockholm, Norrköping och Östra Småland.

Huvudentreprenörerna har inom sitt geografiska område ansvar för alla serviceuppdrag, så som felavhjälpning, nyanslutningar, ledningsvisning, mätarbyten samt ett antal övriga uppdrag som initieras av elkunderna. Den andra delen i upphandlingen omfattar Projektentreprenörer som i huvudsak omfattar ombyggnad- och underhållsprojekt av befintliga nät. Det totala värdet i upphandlingen är 6–8 miljarder kronor.

## Leverans i rätt tid

– En av de viktigaste delarna med nya ramavtalen har varit att skapa en incitamentsmodell som leder till en bättre leverans i rätt tid. Vi måste bli bättre på att hålla våra utfästelser mot våra kunder. Det handlar framförallt om att kunden får mer information om status i deras ärende och att vi håller utlovade tider. För detta behövs även en förbättrad dialog med elinstallatörerna, säger Gert Kristensson, ansvarig för Ramavtalsupphandlingen på E.ON Energidistribution.

– Vi inför nu kvalitetspremier respektive viten inom samtliga tjänsteområden; Felavhjälpning – Nätservice och Projekt. Det ska löna sig att göra rätt och märkas när man inte lever upp till våra krav.

## Fokus på kvalitet

Målet är att säkra leverans i rätt tid, bättre avtalsuppfyllelse och säkrare arbetsplatser. Kvalitetskraven skärps och i upphandlingen har kvalitet, i form av organisation, bemanning, arbetsledning och servicekvalitet samt miljö och säkerhet, getts ett större genomslag.

– Vi skickar en kraftfull signal till branschen om vilket beteende vi vill se från våra entreprenörer. Här lyfter vi de som utlovar en bra total kvalitet, gör skillnad för våra kunder och satsar på en god arbetsmiljö, säger Mats Andersson, enhetschef för Lokalnät Distribution.

## Säkerhet och miljö

Ramavtalen har fokus på säkerhet, med bland annat utökade utbildningar för säkrare arbete och tydligare krav på certifieringar, begränsning i antalet underentreprenörsled och ett långsiktigt fokus mot Arbete med Spänning (AMS) vilket väntas medföra säkrare arbete i fält.

Större tyngd läggs också på miljöarbete. I de nya ramavtalen ställs exempelvis utmanande krav på entreprenörernas fordon och arbetsredskap. Senast 2022 ska hälften av de personbilar som används vara energieffektiva fordon, som i första hand drivs på el eller gas och i andra hand med hybriddrift eller förnybara drivmedel.

## Satsar på lärlingar

Som Bransch.nytt tidigare berättat satsar vi som första bolag i branschen på en ny lärlingsmodell för att säkra tillgången till framtidens arbetskraft. En huvudentreprenör kan få ersättning för två lärlingar per avtalsområde och år och projektentreprenörer för en lärling per år. Under 2020 satsas åtta miljoner kronor vilket motsvarar cirka 31 lärlingsplatser.

## Grunden är lagd

– E.ON har med de nya ramavtalen lagt grunden till en bra leverans. I det läge som marknaden befinner sig i idag är det viktigt att ha starka partner, vi ska leverera en tjänst i världsklass till våra kunder, säger Johan Mörnstam, vd för E.ON Energidistribution. ■

# Mer transparens till dig och våra anslutningskunder



Vad händer i mitt ärende? När blir det klart? Det är vad anslutningskunden allra mest frågar efter. Svaren finns på den digitala tjänsten [Följ ditt ärende](#) där både kunden och du kan ta del av anslutningsväg från start till mål.

– Idag är vi i stort sett alltid uppkopplade och vi är vana att ständigt ha senaste informationen i mobilen. Våra kunder förväntar sig därför att det är där de kan hitta information om vad som händer just nu – oavsett om det rör ett strömavbrott eller ett anslutningsärende, säger Sara Dupont, Journey Manager på E.ON Energidistribution.

## Direktlänk till ärendet

Efter inskickad föransökan får kunden nu en direktlänk via sms och e-post till sitt anslutningsärende på [eon.se/folj-ditt-arende](http://eon.se/folj-ditt-arende). Här ser kunden var i processen anslutningsärendet befinner sig.

– Bland annat visar vi om vi väntar på kompletterande uppgifter från dig som installatör samt när vi fått dem och kan gå vidare i ärendet, vilken vecka förberedande arbete ska vara klart och att vi sökt samt erhållit tillstånd när vi behöver gräva utanför kundens tomt, säger Sara Dupont.

## Nu visas tidbokningen

– Den senaste nyheten är att vi även informerar kunden när tid är bokad mellan dig som installatör och vår entreprenör för att slutföra arbetet hos kunden. Den funktionen har vi än så länge gått live med i fyra av våra områden – Södra Skåne, Norra Skåne, Kronoberg och Örebro.

Funktionen innebär att det i samband med tidbokningen triggas ett sms samt ett mejl till både kund och dig som installatör. Mejlet informerar om vilken dag som tidbokats och om arbetet ska utföras på förmiddagen eller eftermiddagen. Det finns även en länk så att kunden kommer direkt in på sitt specifika ärende i Följ ditt ärende. Om det blir en bomåkning så triggas sms och e-post till kunden samt dig som installatör och i Följ ditt ärende finns information om vad som orsakat bomåkning. När en ny tid bokas triggas sedan ny kommunikation.



## Korreakta kontaktuppgifter avgörande

– För att vi ska kunna förse kunden med detta efterfrågade informationsflöde är det väldigt viktigt att vi får korrekta kontaktuppgifter till kunden via den föransökan som du skickar in till oss.

## Ur kundens perspektiv

Alla statusar i Följ ditt ärende beskrivs ur kundens perspektiv med beteckningar som "din elektriker", "vår montör" och så vidare. De ärenden som avser Högspänning, Gatubelysning (omätt), Massärenden och Plomberingar presenteras inte i Följ ditt ärende.

– Då vi vet att många kunder inte vet hur en anslutning går till har vi även tagit fram en instruktionsfilm som nu ligger på [eon.se](http://eon.se). ■

