

Svar till Ei på föreläggande 2020-103296

Begäran om uppgifter om tidsåtgång av
Nyanslutningar 16-25A
för Vattenfall Eldistribution AB

Confidentiality class: None (C1)



VATTENFALL

Frågor om tidsåtgång för offert och anslutning

1. Den tid det tog att lämna offert om anslutning till kund från det att kunden begärde en offert (2020):

- Hur lång tid tog det i genomsnitt att lämna en offert om anslutning till kund från det att kunden begärde en offert?

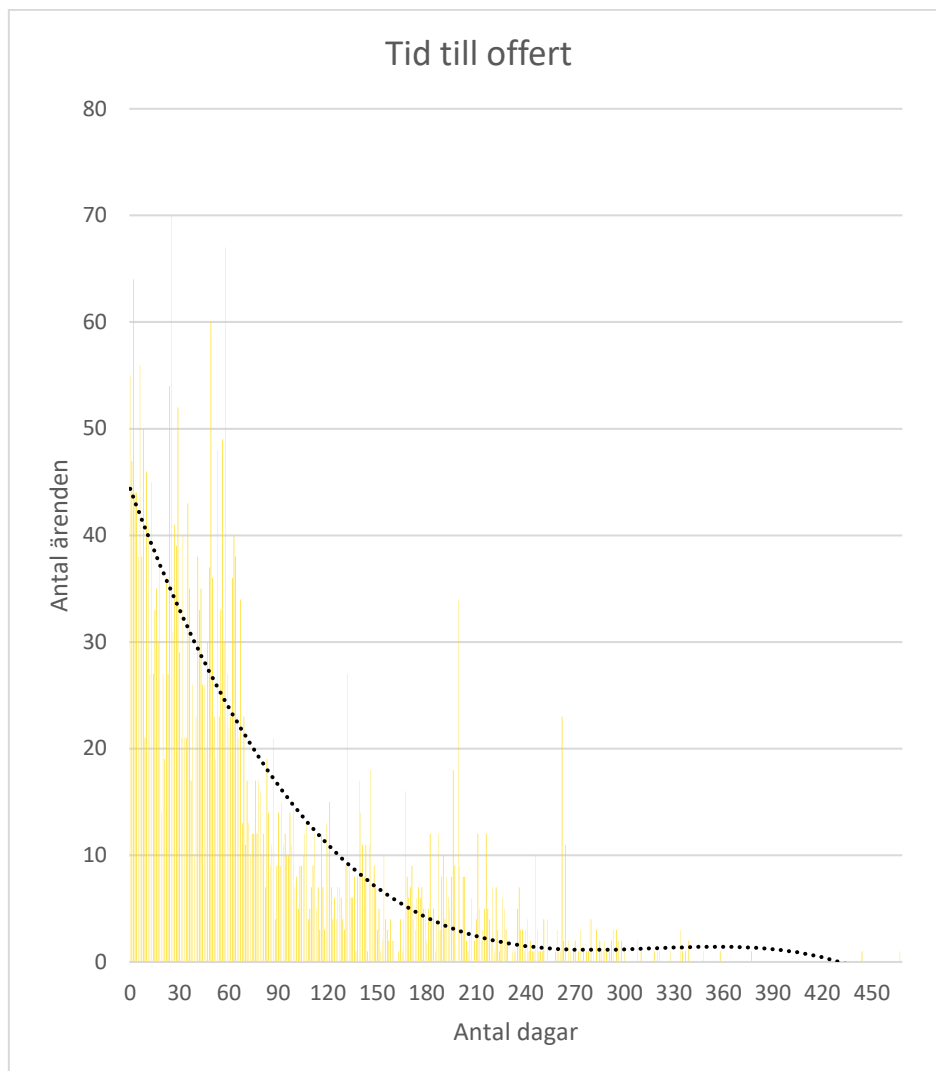
Ärendetyp	Kalenderdagar
Nyanslutning 16-25 A	75,9

- Hur lång tid tog det i genomsnitt för de 10 procent av kunderna som det tagit längst tid för?

Ärendetyp	Kalenderdagar
Nyanslutning 16-25 A	235,5

- Hur lång tid tog det i genomsnitt för de 5 procent av kunderna som det tagit längst tid för?

Ärendetyp	Kalenderdagar
Nyanslutning 16-25 A	266,5



2. Den tid det tog från det att kunden hade godkänt en offert till att kundanslutningen hade färdigställts (2020):

- Hur lång tid tog det i genomsnitt från att kunden hade godkänt en offert till kundanslutningen hade färdigställts?

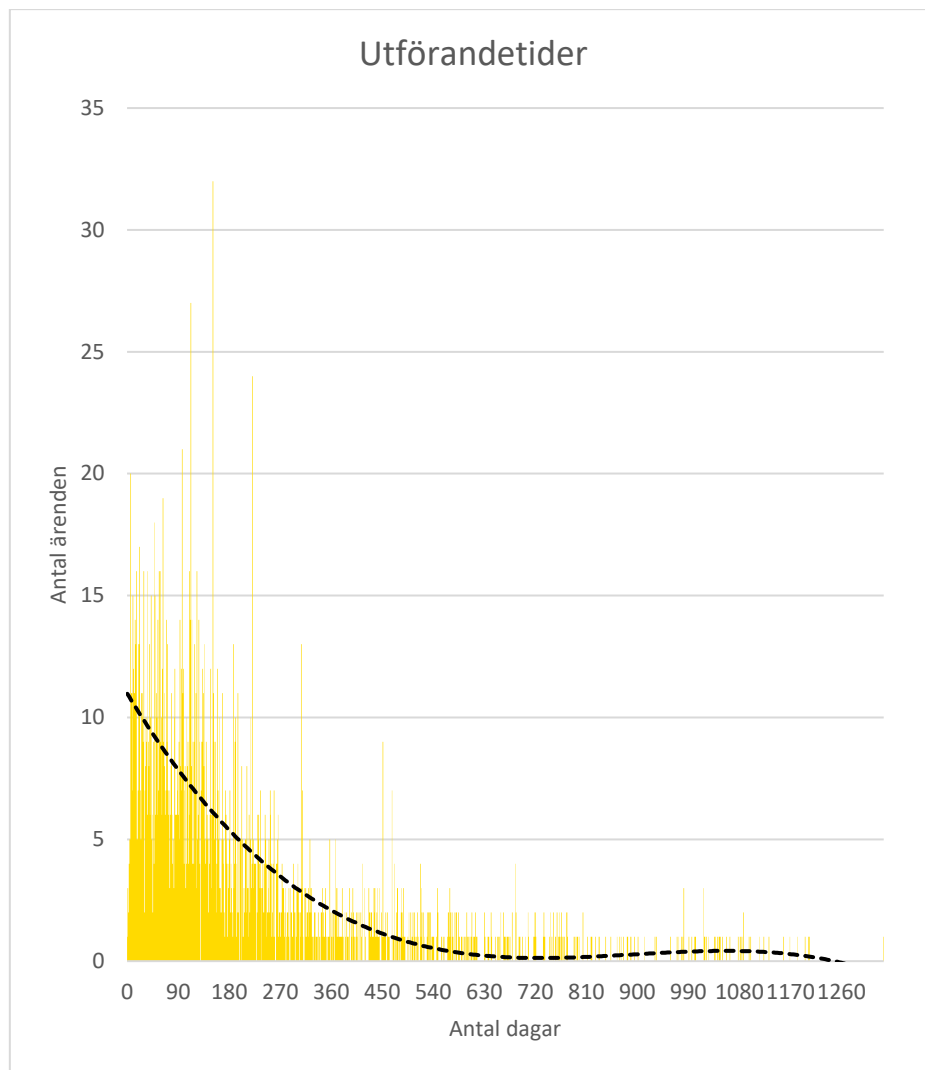
Ärendetyp	Kalenderdagar
Nyanslutning 16-25 A	209,2

- Hur långt tid tog det i genomsnitt för de 10 procent av kunderna som det tagit längst tid för?

Ärendetyp	Kalenderdagar
Nyanslutning 16-25 A	736,7

- Hur långt tid tog det i genomsnitt för de 5 procent av kunderna som det tagit längst tid för?

Ärendetyp	Kalenderdagar
Nyanslutning 16-25 A	890,5



Frågor om nätföretagets rutiner och processer

3. Redogör för de viktigaste stegen i processen från begäran om offert till att kundanslutningen är färdigställd?

Processteg	Förklaring/kommentar
0. Skicka föransökan (offertförfrågan)	Utförs av kundens elinstallatör.
1. Kvalitetssäkra förfrågningsunderlag	Kontroll av att alla uppgifter är korrekta och kompletta inför start av ärendehandläggning.
2. Göra offertprojektering (vid behov)	Tilldelning av handläggare som utför en offertprojektering. (Endast i de fall en nyanslutningen inte kan prissättas enligt schablonmetod utan offertkalkyl måste utföras.)
3. Offerera kund	Tilldelning av handläggare samt utskick av offert till kund.
4. Ta emot kundbeställning	Kontroll av att kundbeställningen är korrekt och komplett.
5. Göra förprojektering	Färdigställande av teknisk lösningsförslag och underlag för bygghandlingar.
6. Avropa fältutförande	Sammanställning av projektunderlag och avrop av fältutförande till entreprenör.
7. Skicka installationsmedgivande	Skicka installationsmedgivande till elinstallatör.
8. Ta emot projekt	Mottagning av projekt och tilldelning av projektledare.
10. Bereda projekt	Tilldelning av beredare samt beredning av projekt (inkluderar platsbesök, kontroll av tekniskt lösningsförslag, kontakt med elinstallatör/kund, kontakt med markägare, upprättande av erforderliga tillstånd, avtal och lov, beräkning av inträngsersättningar samt beställning av materiel).
11. Skicka färdiganmälan	Utförs av kundens elinstallatör.
12. Ta emot och vidarebefordra färdiganmälan	Kontroll och vidarebefordran av färdiganmälan till entreprenören.
13. Planera fältarbete	Planering, samordning och bokning av resurser + leveranser (montörer/tekniker, maskiner, underentreprenörer och leveranser) inför fältutförandet.
14. Utföra fältarbete	Schaktning, frambyggnad av och kopplingsarbeten i matande nät samt kontroll och idrifttagning av kundens anläggning.
15. Avrapportera fältarbete	Avrapportering av utfört fältarbete samt framtagande av dokumentationsunderlag för fältarbete (nätbyggnation).
16. Godkänna fältarbete	Godkännande av avrapporterat fältarbete (nätbyggnation).
17. Dokumentera fältarbete	Dokumentation av fältarbete (nätbyggnation).
18. Fakturera kund	Framtagande av fakturaunderlag och skicka faktura till kund.
19. Avrapportera projekt	Avrapportering av projektkostnader.
20. Godkänna projekt	Godkännande av projektkostnader.
21. Fakturera projekt	Framtagande av fakturaunderlag och skicka faktura till beställare.
22. Godkänna faktura	Godkänna och betala faktura.
23. Avsluta ärende/projekt	Avslut av ärende/projekt.
24. Avsluta projekt	Avslut av projekt.

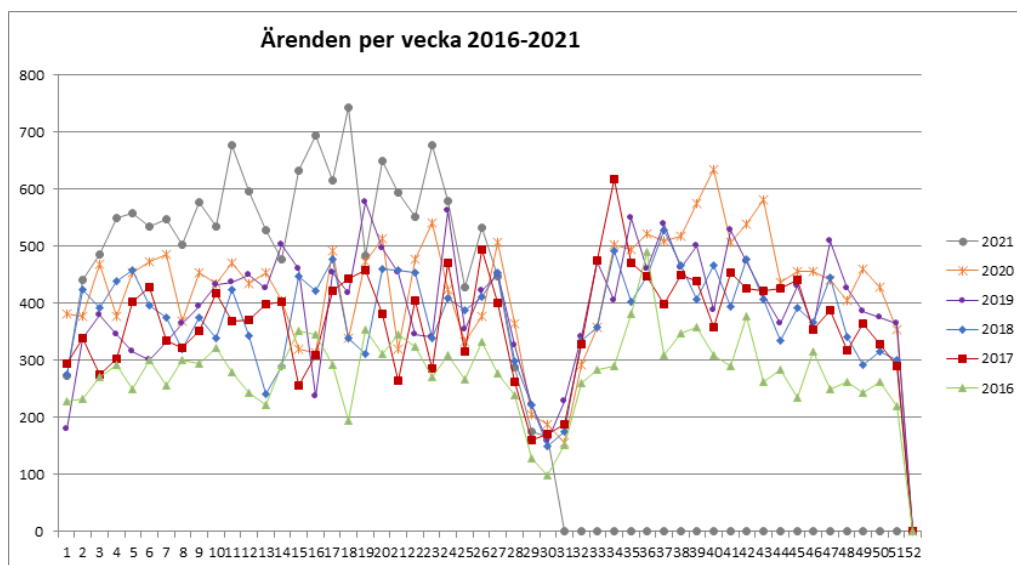
Gula rader = Elinstallatör/kund, *Blå rader* = Nätägare/Beställare och *Rosa rader* = Entreprenör/Utförare.
Grå text = Processteget sker efter att kundens anläggning anslutits.

4. Vad anser ni är de primära orsakerna till att vissa anslutningar blir fördröjda?

De primära orsakerna till att en anslutning fördröjs, varierar beroende på om de inträffar i beställar- eller utförarledet av arbetsflödet samt om de beror på interna eller externa orsaker. Man kan därför dela in orsakerna i följande matris:

Arbetsflöde	Interna orsaker	Externa orsaker
Beställarled (nätägare)	<ul style="list-style-type: none"> - Övåntat högt & fluktuerande ärendeflöde - Resursbrist (anslutningsingenjörer) - Personalomsättning leder till längre ledtider vid överlämningar - Mer komplex nätbyggnation - Utredning vid effektbrist - Manuell hantering i dubbla IT-system för ärendehantering 	<ul style="list-style-type: none"> - Sena föransmålningar och bristfälliga underlag från kund/installatör (komplettering med ex situationsplan). - Långa ledtider för anställning av personal pga av generell brist på resurser i branschen samt tid för säkerhetsprövningsprocess.
Utförarled (entreprenör)	<ul style="list-style-type: none"> - Högt & fluktuerande projektinflöde - Resursbrist (montörer, beredare & ackrediterade mättekniker) - Mer komplex nätbyggnation 	<ul style="list-style-type: none"> - Sena färdigåmålningar - Utdragna tillståndsprocesser - Ökade tredjepartskrav på nätbyggnationen (kraftigt ökad nivå på trafikavstängningar) - Resursbrist (schaktentreprenörer)

- Högt & fluktuerande ärende-/projektinflöde:
 - Inflödet av ärenden-/projekt följer i normalfallet vissa säsongsvariationer:



Antalet ärenden avser samtliga ärendetyper.

Ökat inflöde i förhållande till tidigare säsongsvariationer och prognosticerat inflöde av ärenden/projekt har skapat backloggar i både beställar- och utförarledet. Det tar tid att anpassa verksamheten (både numerärt och kompetensmässigt) för oförutsedda toppar och ökningar.

- Resursbrist:
 - De senaste årens ökade behov av utbyggnad av den elektriska infrastrukturen har skapat en brist på personal med adekvat utbildning och erfarenhet av nätanslutningsverksamhet i både beställar- och utförarledet.
 - Idag utbildas det för få elkraftsingenjörer för att tillgodose det allt mer växande behovet i branschen. Detta problem förstärks ytterligare av att den nuvarande åldersstrukturen med många nyligen genomförda och kommande pensionsavgångar.
 - En ökad konkurrens om personal mellan de olika aktörerna inom branschen har lett till en högre personalomsättning.
 - Covidrestriktionerna med distansarbete har lett till förlängd upplärningsperiod för nya medarbetare.
 - Den nya säkerhetslagstiftningen har medfört att rekryteringsprocessen blivit alltmer utdragen och att risken för avbrutna/misslyckade rekryteringar har ökat då tidsutdräkten gör att man tappar kandidater i processen. Detta gäller även för konsulter.
 - Konkurrensen mellan infrastrukturprojekt-/satsningar (el, vvs, tele, fiber osv.) om resurser/tjänster (schaktentreprenörer, asfaltläggare, tillståndsmyndigheter osv.) som nyttjas av alla infrastrukturaktörer förlänger tiden för fältutförandet.
- Mer komplex nätbyggnation:
 - Ett ökat antal anslutningar av produktionsanläggningar samt en ökad utbyggnad av laddinfrastruktur medför att elnätet oftare och i större utsträckning än tidigare behöver förstärkas genom ombyggnationer, vilket i sin tur leder förlängda ledtider för fältutförandet.
 - Det är vanligt med en lokal spridningseffekt efter den första installationen av en produktionsanläggning i ett grannskap. Dessa produktionskluster leder ofta till att en större ombyggnad av elnätet behövs.
- Kunder/elinstallatörer:
 - Kunder påbörjar ett ärende genom att begära en offert, utan att ha anlitat en auktoriserad elinstallationsfirma, vilket påverkar anslutningstiden.
 - Bristfälliga underlag från elinstallatören kräver kompletteringar som gör att ledtiden för projektering samt att skicka offert ökar.
 - Bristfälligt utförande av elinstallatören medför att vår entreprenören inte kan genomföra arbete som planerat vilket är resursdrivande och fördröjer färdigställandet av anslutningen.
 - Ett ökande antal uppdrag för elinstallatörer leder till att färdiganmålningar ofta dröjer, vilket i sin tur påverkar planeringen av fältutförandet och försenar kundanslutningen.
 - Det stora trycket på elinstallatörerna har lett till en ökad andel oerfarna aktörer bland installationsfirmorna, vilket ofta försvårar processen.
- Utdragna tillståndsprocesser samt ökade tredjepartskrav på nätbyggnationen:
 - Ökade ledtider för tillstånd, dispenser, markupplåtelseavtal, ledningsrätter och bygglov skapar fördröjningar i utförandeledet.
 - Ökad komplexitet i krav på placeringen och utformningen av hög-/mellanspanningsledning och nätstationer försenar projekt.
 - Ökade krav på återställning ytbeläggningar förlänger fältutförandet.
 - Högre krav från kommuner i storstadsområden gällande trafikavstängningars utformning har lett till kraftigt ökade utförandetider.
 - Antal ärenden som går till ledningsrätt har blivit fler på grund av fastighetsägare som inte går med på att teckna servitut/markupplåtelseavtal för ledningar. Tillståndsfrågor är den största enskilda orsaken till de allra längsta utförandetiderna.

5. Vilka åtgärder har ni vidtagit sedan 2018 i syfte att korta ned tiden för att genomföra en anslutning?

Vattenfall Eldistribution har sedan 2018 huvudsakligen vidtagit fyra åtgärder för att förkorta ledtiden för nyanslutningar:

- Rekryterat nya medarbetare samt anlitat konsulter för att hantera det ökande ärende-/projektinflödet samt tillfälliga toppar i inflödet.

Oväntat hög personalomsättning under 2019 byggde upp en stor backlogg med ej påbörjade ärenden, samt övertagande av tidigare medarbetares pågående ärenden. Under 2020 har stort fokus legat på att öka antalet resurser för att hantera den resulterande backloggen från 2019. Merparten av dessa började under Q3 och Q4.

År	Förändring av bemanning
2018	-4%
2019	4%
2020	23%
2021	15%

Siffrorna gäller Vattenfall Eldistributions medarbetare inom Nätanslutningar. Entreprenörens medarbetare ingår ej.

- Gjort en översyn av samtliga processer, arbetsmoment och gränssnitt i syfte att förtydliga och optimera hela anslutningsflödet.
- Genomfört en intern omorganisering av verksamheten i syfte att bättre styra vilka kompetenser som krävs och utnyttjas i hanteringen av de olika ärendetyperna för att därmed minimera ledtiden för respektive ärendetyp.
- Upphandlat nya fälttjänstavtal. I avtalens krav avseende nätanslutningsverksamheten har vi skärpt kraven på ledtider och återkoppling av ärendestatus till beställare/kund/elinstallatör, i syfte att bättre motsvara faktiska tider för fältutförandet samt öka transparensen mot kund/elinstallatör.

6. Hur håller ni kunden informerad om ärendets status och när anslutningen kan vara färdig?

Kunden och elinstallatören (såsom kundens representant) informeras i huvudsak om ärendets ledtid, status och framdrift vid fem tidpunkter i anslutningsflödet:

Tillfälle	Avsändare	Mottagare	Information
Offertförfrågan	Kund	Nätägare	Nätägaren returnerar en bekräftelse på offertförfrågan och information om förväntad ledtid för tilldelning av handläggare.
Offert	Nätägare	Kund	Kunden förses med kontaktuppgifter till handläggare samt information via offerten om att beräknad tidpunkt för anslutning kan lämnas efter färdig beredning av entreprenör.
Beställning	Kund	Nätägare	Nätägaren returnerar en beställningsbekräftelse med uppgifter för och information om val av elhandelsföretag.
Installations-medgivande	Nätägare	Elinstallatör	Elinstallatören får ett medgivande att man kan gå vidare med det installationsarbete som anmälts via föransökan och att färdiganmälan kan skickas in.

Utförande (efter beredning)	Entreprenör	Elinstallatör	Entreprenören samordnar utförandet med elinstallatören och bestämmer tidpunkt för anslutning av kundens anläggning.
------------------------------------	-------------	---------------	---

Arbete pågår med digitaliserad/automatiserad kommunikation till kunden vid olika milstolpar i ärendehantering och fältutförandet.

7. Beskriv hur ni anser att ni uppfyller ellagens krav om att nätkoncessionshavare ska genomföra anslutningar inom skälig tid? Beskriv även er beredskap för att hantera anslutningar inom överskådlig framtid.

I de flesta fall lever Vattenfall Eldistribution upp till kraven om genomförande av anslutning inom skälig tid, men vid perioder av högt ärendeinflöde tenderar ledtiderna för både offerthantering och fältutförande att öka. Eftersom vi tillämpar likabehandlingsprincipen om "först-in-först-ut" i anslutningsflödet tenderar förseningar i ärendeflödet att påverka alla kunder lika.

Årliga förändringar i ärendeinflödet sedan 2018:

	Nyanslutning utan frambyggnad	Nyanslutning med frambyggnad	Alla ärendetyper*
2019	-17%	12%	6%
2020	-16%	21%	7%
Q1+Q2 2021	19%	56%	36%

* Inkluderar alla kundinitierade ärendetyper inte bara Nyanslutning 16-25A.

Ärendetypen *Nyanslutning utan frambyggnad* används för anslutningsärenden där en slinga dragits fram till tomtgräns under ett tidigare exploateringsprojekt. De ärendena är mindre komplexa då projektering och dimensionering redan är utförd. Samtidigt som komplexiteten i *Nyanslutning med frambyggnad* ökat är det även dessa ärenden som står för den stora ökningen i inflödet.

Vår beredskap att hantera anslutningar framöver bygger på de förbättringsåtgärder som listades under punkt 5, förstärkning med ytterligare anslutningsingenjörer och konsulter, samt en pågående översyn för att förenkla och optimera de IT-systemstöd som används i anslutningsflödet.

Vi arbetar på att utveckla nya analysverktyg för att kunna ställa bättre prognoser av det framtida ärendeinflödet, med hänsyn tagen till den kraftiga ökningen av bl.a. produktionsanläggningar och utbyggnaden av laddinfrastruktur.