



registrator@ei.se
tommy.johansson@ei.se

Skrivelse till Energimarknadsinspektionen avseende kundnöjdhetsviktning i intäktsramen

Lokalkraft Sverige är en sammanslutning av lokala energileverantörer och verkar för att skapa goda förutsättningar för att medlemsföretagen ska kunna ge elkunderna en trygg elförsörjning med hög kvalitet till en rimlig kostnad.

1. Sammanfattning

Lokalkraft Sverige har under en längre tid i remissvar och personliga möten med Energimarknadsinspektionen (Ei) framhållit vikten av att kundernas omdömen om de elnätsbolag som har verksamhet där kunderna bor eller verkar bör vägas in vid utformningen av elnätsregleringen i allmänhet och i intäktsramen i synnerhet. Detta eftersom elnätsbolagen är monopolister inom sina koncessionsområden och elnätskunderna inte kan byta distributör på annat sätt än att flytta till ett annat koncessionsområde. Vi har av Ei ombetts att inkomma med mer precisa förslag om hur en kundnöjdhetsviktning i intäktsramen skulle kunna utformas. Skrivelsen innehåller de delar som vi anser är de fundamentala för att en sådan viktning ska bli rättvis och nå det uppsatta målet, nämligen att det ska löna sig att göra kunderna nöjda.

Som grund till förslaget ligger undersökningar som professor Magnus Söderberg har gjort av de olika elnätsbolagens upplevda kundnöjdhet och prisvärdhet, baserat på ägarform. Dessa undersökningar visar att kundägda elnätsbolag, i form av ekonomiska föreningar och mindre kommunala elnätsbolag, har signifikant högre kundnöjdhet och betraktas som mer prisvärda av kunderna än större kommunala bolag och privatägda elnätsbolag. Denna skillnad i hur kunderna värderar bolagens tjänster finns trots att de ekonomiska föreningarna och de mindre kommunala bolagen inte alltid är billigast. Det finns med andra ord faktorer som av kunderna uppfattas som väl så viktiga som pris. Det är extra viktigt för regleringsmyndigheten att vara medveten om detta sakförhållande eftersom andra åtgärder och processer styr mot ökad absolut effektivitet. En effektivitet som kanske inte värderas högt av kunderna om den innebär att det till exempel är svårt att få kontakt med ansvariga i elnätsbolaget, då sådana kontaktpersoner antingen sitter centralt placerade utan lokal kännedom eller har blivit bortrationaliserade.

Lokal kännedom och kontakt med kunderna är en överlevnadsfaktor för samhället i händelse av kris och krig. Det visar erfarenheterna från kriget i Ukraina.

2. Vårt förslag

- i) Kundnöjdheten ska mätas varje år för varje elnätsbolag som verkar i Sverige.
- ii) Mätningen ska vara obligatorisk för alla elnätsbolag, även för dem som inte tar hela intäktsramen i anspråk.
- iii) Ei genomför mätningen, till exempel genom att upphandla ett eller flera undersökningsbolag.

- iv) Mätningen finansieras över Ei:s anslag.
- v) Vid mätning av effektivitet ska effektivitetsvärdet för ett elnätsbolag korrigeras för de av företaget nedlagda kostnaderna för att uppnå nöjda kunder, till exempel en bemannad reception vid kontoret, en hållbar omställning samt ett fungerande totalförsvar. Kundnöjdheten ska vara en del av det totala incitamentet för bolagen.
- vi) Vid mätningen av kundnöjdheten ska kunderna försöka värdera sin nöjdhet i kronor och ören, så att det blir en form av bonus malus. Det är den betalningsviljan hos kunderna som sedan jämförs mellan bolagen.
- vii) Resultatet av kundnöjdhetsmätningen ska ha en märkbar påverkan. I mätningen betygsätts bolagen relativt andra bolag i samma undersökning. Det innebär att bolagen rangordnas utifrån kundernas nöjdhet. Vid mätning av effektiviseringsincitamentet ska sedan effektiviseringsprocenten för ett elnätsbolag minskas om de rangordnas i toppen efter denna mätning. Förslagsvis ersätts hälften av bolagen i mätningen i fallande skala. Justeringen görs årsvis. Alla elnätsbolag får med denna modell inte tillgodogöra sig ett avdrag men ingen kan heller med Lokalkrafts förslag få påslag på effektiviseringsprocenten vid låg kundnöjdhet. Dock blir det ett tydligt mål för bolagen att kunna visa på bra resultat i mätningarna. Kundnöjdheten ska vara en del av de totala incitamenten för bolagen för att betona vikten av att arbeta med kundfokus, god kommunikation, trygghet och service genom lokalkontor och en bemannad reception, ett hållbart omställningsarbete samt arbete med ett fungerande totalförsvar.

Vi emotser myndighetens svar på vår skrivelse och är beredda att ytterligare redogöra för våra förslag.

Med vänlig hälsning

Lokalkraft Sverige

Erik von Hofsten
Vd

Sigvard Krantz
Sakkunnig