

# Allt nöjdare kunder

Ellevio har nästan en miljon kunder. 86 procent är hushåll och 14 procent är företag. Vår viktigaste uppgift är att ge dem en avbrottsfri elleverans – idag, i morgon och om 50 år. Genom att erbjuda stöd kring energianvändning och omställning vill vi också vara deras partner i energiomställningen. Kundnöjdheten mäts regelbundet och har ökat väsentligt under 2023.

Ellevios kunder finns i Dalarna, Hälsingland, Gästrikland, Värmland, Närke, Bohuslän, Halland och Stockholms län. Genom förvärvet av Markbygden Net 2023 fick koncernen dessutom fem vindkraftsbolag som kunder i Norrbotten.

## Leveranssäker och prisvärd elleverans

Ett modernt, väl utbyggt och motståndskraftigt elsystem är fundamentet för ett modernt samhälle. Som en av Sveriges största elnätsägare har Ellevio därför ett stort ansvar.

Basen för allt vi gör är att ge kunderna en avbrottsfri och prisvärd elleverans. Priserna för överföring av el ska vara förutsebara och rättvisa.

2023 var pålitligheten i vår leverans 99,99 procent. Det är en hög nivå, men varje störning är allvarlig, och vi har stor respekt för de konsekvenser ett avbrott kan få för våra kunder. För att den höga pålitligheten ska kunna upprätthållas krävs

omfattande investeringar och ökad flexibilitet och digitalisering. Inte minst därför att elbehovet kommer att öka explosionsartat de kommande 20 åren när industrier och transporter ska gå över till eldrift.

## Fortsatt stor efterfrågan på kundservice

Våra kunders behov av information och stöd från oss som energiföretag har ökat de senaste åren. Särskilt stor var efterfrågan 2022 när elpriserna var rekordhöga och regeringen betalade ut elprisstöd. 2023 blev ett lugnare år med mer normala prisnivåer även om elpriset mot slutet av året återigen ökade på grund av kallt väder och tillfälligt stopp i en av Ringhals kärnkraftsreaktorer.

Det är tydligt att våra kunder önskar ännu mer hjälp av oss än tidigare – och det behovet jobbar vi hårt för att möta, både genom hög bemanning i kundservice, utveckling av



## Våra kunder 2023

# 969 000

kunder i Dalarnas, Gävleborgs, Hallands, Värmlands, Örebro, Västra Götalands och Stockholms län

# 86%

**Hushåll**

(lägenheter 48% och villor 38%)

# 14%

**Företag**

# 62%

**i Stockholms län**

Ellevio har 596 000 kunder i Stockholm

# 58

**minuter avbrott**

i snitt per kund, totalt under 2023 (SAIDI)

## Orsaker till avbrott

Skador på utrustning **50%**  
Väderrelaterat **30%**  
Planerade avbrott **18%**  
Fel i annan nätägares nät **2%**

## Kunder

våra digitala kommunikationskanaler och förbättrad projektkommunikation.

Vår kundapp blir alltmer populär och i slutet av 2023 hade 182 000 kunder laddat ner appen och skapat ett konto. Det är en ökning med 42 procent jämfört med året före. I genomsnitt använde 59 000 unika kunder per månad appen under 2023 (38 000).

### Nöjdare kunder men lågt förtroende för branschen

För att kunna mäta kundernas uppfattning om oss och säkerställa att vi prioriterar rätt saker genomför vi en rad initiativ varje år; bland annat månadsvisa undersökningar med ett stort antal kunder. Mätningarna omfattar totalt ungefär 24 000 respondenter och riktar sig till både konsumenter och företagskunder. Företagskunderna delas upp i små-, mellan- och storkunder för att vi ska kunna analysera resultaten på ett ändamålsenligt sätt.

Mätningarna för 2023 visade att både privat- och företagskunder blivit alltmer nöjda under året. Fokus på kommunikation genom bland annat digitala nyhetsbrev och tjänster samt satsningar på att öka kännedomen om Ellevio var viktiga faktorer för ökad kundnöjdhet.

Kundnöjdheten mäts baserat på hur nöjda kunderna är överlag med Ellevio som elnätsföretag och den låg under året på ett snitt på 62,6 för privatkunder (60,9) och på 63,7 för företagskunder (60,3).

I den oberoende nationella mätningen Svenskt kvalitetsindex (SKI) mätning hösten 2023 fick hela energibranschen ett lägre resultat än föregående år. Ekonomisk kris och global osäkerhet bedöms påverka kundernas behov, krav och förväntningar. För Ellevio är branschjämförelsen inte helt relevant då vi är det enda renodlade större elnätsföretaget. Övriga stora elnätsföretag har även konkurrensutsatt elhandel under samma varumärke, vilket innebär att de är mer synliga och mer välkända.

➔ Läs mer om kundnöjdhet på sidan 37 och 95.

### Fortsatt arbete för förbättrad kundupplevelse

Arbetet med att förbättra kundupplevelsen pågår hela tiden inom Ellevio, och under 2023 har vi bland annat:

- Gått i mål med att byta ut gamla elmätare mot andra generationens smarta elmätare.
- Skapat en dedikerad grupp rådgivare på kundservice som fokuserar på företagskunder för att ytterligare förbättra vår service till denna kundgrupp.
- Förbättrat informationen inför och under strömavbrott, ökat antal kunder som får strömavbrottsinformation samt förbättrat kommunikationen efter längre strömavbrott.
- Utvecklat Ellevios kundapp där kunderna bland annat kan följa sin elanvändning per timme, se detaljer om avtal och fakturor samt aktivera tjänster inom energieffektivisering och styrning. Nya funktioner är bland annat familjedelning, redovisning av kvartsvärden och möjlighet att se historiska kostnader.
- Förbättrat kundwebben så att privatkunder kan få personlig information om elprisstöden, byta fakturasätt, göra autogiroansökan och använda Mina Sidor både före och efter inflytt i Ellevios nät. Våra företagskunder har fått möjlighet att på webben gruppera sina anläggningar i egenvalda grupper.
- Utvecklat projektkommunikationen genom bland annat fler digitala utskick och lansering av en ny och mer användarvänlig projektkarta för arbeten i fält.
- Ökat och anpassat kommunikationen till våra kunder via e-post, sms, nyhetsbrev och sociala kanaler samt skräddarsytt information till olika kundsegment via dataanalys.



# 182 000

konton i Ellevio-appen

i december 2023

# 921 000

nya smarta elmätare

hade installerats hos våra kunder  
i slutet av 2023

# 99,99%

leveranssäkerhet

i Ellevios nät 2023

## Kunder

- Förbättrat dialogen ytterligare med storföretag, kommuner och regioner för att öka förståelsen för framtida effektbehov.

### Smarta elmätare till alla

Under 2023 gick vi alltså i mål med arbetet att installera andra generationens smarta elmätare hos våra kunder.

Med de nya mätarna kan kunderna planera sin elanvändning efter när priset är som lägst, förstå vad i hemmet som drar mest el, se sin klimatpåverkan, välja när de ska ladda elbilen och schemalägga sin uppvärmning. De kan också lätt gå över till spotprisavtal med sin elhandlare och snabbare ansluta solpaneler. Under 2023 har efterfrågan på denna typ av tjänster ökat ytterligare. Totalt har vi bytt ut 921 000 elmätare sedan 2020.

För Ellevios del innebär de nya mätarna att vi får tillgång till en stor mängd data som ger bättre överblick över tillståndet i elnätet. Det gör att fel kan upptäckas och åtgärdas snabbare, vilket bidrar till kortare avbrott. Genom smart styrning kan också flexibilitet i elnätet öka, vilket bidrar till att lösa kapacitetsutmaningen i bland annat Stockholm.

### Hjälp att installera solceller

Intresset för att producera el för eget bruk och för att sälja el var mycket stort även under 2023. Det så kallade "gröna avdraget" som innebär att privatpersoner kan få skatteavdrag för installation av solceller, batterier och laddbox, har bidragit och elpriskrisen 2022 gav ytterligare skjuts till utvecklingen. Under andra halvåret 2023 skedde dock en inbromsning av efterfrågan, som en effekt av stabilare elpriser och tufft ekonomiskt läge för många hushåll.

På Ellevios webbplats finns tips till kunder som vill installera solceller. När kunden är i gång och producerar egen el finns vi också till hands. Ellevio anordnar även digitala träffar för bostadsrättsföreningar i Stockholm och skickar nyhetsbrev till de som är intresserade av solceller. Under 2023 ökade antalet anslutna solcellsanläggningar (mikroproduktion) inom Ellevios nätområde med 67 procent till 31 500.

### Hög tillväxt inom laddinfrastruktur

Omställningen till eldrivna transporter kräver både privata laddmöjligheter och utbyggd publik laddinfrastruktur. Under många år har antalet laddbara bilar ökat snabbare än antalet laddplatser, men under 2023 skedde ett skifte. Laddinfrastrukturen har kommit ikapp, och det är nu betydligt lättare för elbilsägare att hitta en plats att ladda sin bil.

Under 2023 antogs den nya EU-förordningen Alternative Fuels Infrastructure Regulation (AFIR). Förordningen ställer krav på en lägsta nivå av laddinfrastruktur längs Europas stora vägar och kommer att påverka utbyggnaden för tung trafik framöver.

För att förenkla för kunder att ta en aktiv del i energiomställningen har Ellevio tagit fram tjänsten Ellevio Smart Laddinfra.

Genom den hjälper vi företag, kommuner och bostadsrättsföreningar att på ett kostnadseffektivt och smidigt sätt etablera laddinfrastruktur i gatu- och markmiljö. Vi tar ett helhetsansvar som bland annat inkluderar tillståndsansökan, grävning och anslutning.

På vissa platser i elnätet där vi har kapacitetutmaningar kan vi genom konceptet ändå få till snabba anslutningar. Det gör vi genom ett villkorat avtal som ger oss möjlighet att vid exceptionella tillfällen styra ned effekten på laddarna. I gengäld får kunden ett billigare abonnemang.

Under 2023 har Ellevio anslutit 174 publika laddgator (90) och genomfört 136 laddinfrastrukturprojekt (113), merparten i Stockholm.



## Samverkan i Stockholm

För att bidra till målet om en utsläppsfri Stockholms innerstad 2030 grundade Ellevio 2021 den så kallade Elektrifieringspakten tillsammans med Stockholms stad, Scania och Volkswagen. Elektrifieringspakten har även bidragit till SNABBSAM, som är ett annat samverkansinitiativ som testar lösningar med syfte att främja elektrifieringen av fordonsflotan i Stockholm. Det långsiktiga målet är att hela Stockholm på sikt ska bli fritt från lokala utsläpp från fossila bränslen.

För att främja ökad flexibilitet i elsystemet – och samtidigt utveckla kunskapen om vad som krävs för att driva och hantera en flexmarknad - grundade Ellevio 2020 marknadsplatsen sthlmflex tillsammans med bland andra Vattenfall. Via sthlmflex kan elanvändare och elproducenter, företag och hushåll mot betalning antingen producera mer el eller minska sin elanvändning när efterfrågan på eleffekt är som störst. Fjärde säsongen av sthlmflex öppnade den 1 december 2023 och pågick till 31 mars 2024.

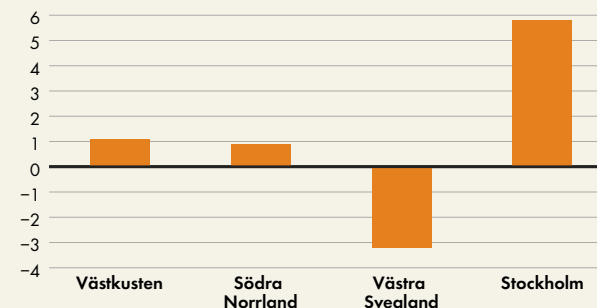
## Rättvisa priser

Ellevios kunder betalar samma pris för samma tjänst, oavsett var de bor eller verkar, men så har det inte alltid varit. Vi har jobbat med att införa samprissättning sedan 2017 då Energimarknadsinspektionen beslutade att tillåta det. Vi har steg för steg jämnat ut priserna mellan tätorter och mer glest befolkade områden. I praktiken har det oftast inneburit sänkta eller oförändrade priser för glesbefolkade områden och mindre höjningar för kunder i Stockholm. Med några få undantag slutfördes samprissättningen den 1 januari 2023.

Enligt 2023 års utgåva av Nils Holgersson-rapporten, som kartlägger svenska avgifter och taxor för bland annat el, ligger Ellevios priser fortsatt ungefär på genomsnittet för riket som helhet.

## Genomsnittlig prisförändring per år, %<sup>1)</sup>

Jan 2019–jan 2024



Ellevios kunder ska betala samma pris för samma tjänst, oavsett var de bor. Det har lett till sänkta priser på landsbygden och höjda priser i bland annat Stockholm de senaste fem åren. Den 1 januari 2024 genomförde Ellevio en mindre prisökning om i genomsnitt cirka 2 procent som en följd av inflation och ett högre ränteläge.

<sup>1)</sup> Beräknat utifrån de sex typkunderna Lägenhet 16A – 2 000 kWh, Villa 16A – 5 000 kWh, Villa 20A – 10 000 kWh, Villa 20A – 20 000 kWh, Villa 25A – 20 000 kWh och Villa 25A – 30 000 kWh. Datan bygger på inrapporterad data till Ei. Nynäshamn och Vallentuna är exkluderade då dessa båda områdens prisförändring inte är representativ för Ellevio under perioden. Edsbyn är exkluderad då detta nät är förvärvat under perioden och dess prisförändring inte blir representativ för Ellevio.

## Elkostnaden består av elöverföring, elanvändning samt skatter och avgifter.

### Kostnaden för elöverföring stod för 22 procent för en villakund 2023.

#### Elöverföring – kostnaden för att få elen transporterad genom elnätet till den plats där den ska användas

Eftersom det inte är ekonomiskt lönsamt att bygga parallella elnät är elanvändaren kund hos det elnätsföretag som äger elnätet i det område där kunden bor eller verkar.

Fakturan består dels av betalning till elnätsföretaget (så som Ellevio) i form av en fast abonnemangsavgift och en rörlig kostnad som påverkas av hur mycket el man använder, dels av skatt och moms. Avgiften täcker kostnader för elnäten, såsom drift, felavhjälpning, underhåll, modernisering, kundservice, inköp av el som kompensation för nätförluster, kostnader från överliggande nät med mera. På fakturan finns också myndighetsavgifter samt energiskatt.

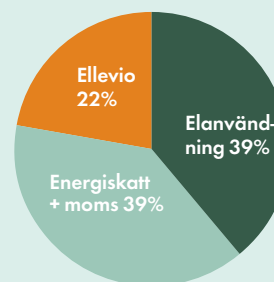
#### Elanvändning – kostnaden för den el som används

Elen köps från ett elhandelsbolag som kunden själv väljer. Fakturan består av en rörlig kostnad för förbrukad el och ofta en fast abonnemangsavgift.

#### Skatter och avgifter till staten

Över 50 procent av elkostnaden är skatter och avgifter till myndigheter, såsom energiskatt och moms. Skatten betalas via fakturor från elnäts- och elhandelsföretagen, och består av energiskatt (på elnätsföretagets faktura) samt 25 procent moms. Energiskatten var 49 öre per kWh inklusive moms 2023. Skatten indexuppräknas årligen av regeringen och höjdes därmed med drygt 9 procent till 53,5 öre per kWh från och med 2024.

## Fördelning elkostnader – villa i Ellevios nät 2023\*



\* Beräknat på en kund med 20A-säkring och en förbrukning om 20 000 kWh/år. Elhandelskostnaden är beräknad utifrån elhandelspriser enligt fakturor från GodEl (SE3) under 2023. Elskatten bestod 2023 av energiskatt om 49 öre per kWh plus moms på elhandels- och elnätskostnaden.



” Nöjda kunder är oerhört viktigt för oss.  
Det handlar om legitimitet och förtroende.

Kristine Nordström  
CX Lead på Ellevio

ANPASSAD KOMMUNIKATION LEDER TILL NÖJDARE KUNDER

## ”Analys och nya insikter leder till nöjdare kunder

Kristine Nordström är CX Lead på Ellevio. Det innebär att hon omvandlar kundinsikter till förbättrad kundupplevelse. Här berättar hon om hur Ellevio har lyckats lyfta kundnöjdhetsindex från en låg nivå efter energikrisen 2022 till väsentligt högre resultat i slutet av 2023.

### Vad?

– Tack vare bättre analys av kunddata har vi kunnat förbättra våra digitala tjänster, vår kommunikation och vår kundhantering.

### Varför?

– Nöjda kunder är oerhört viktigt för oss. Det är en fråga om legitimitet och förtroende eftersom våra kunder faktiskt inte kan välja bort oss.

### Hur?

– Vi mäter kundnöjdhet bland konsumenter varje månad, och har sett att kännedom, image

och hållbarhet är områden som påverkar hur nöjda de är. De som använder vår app är också mer nöjda än andra.

Vi har börjat anpassa kommunikationen alltmer utifrån hur kunderna bor och vilka intresseområden de har. Att kunna anpassa budskap och tonalitet utifrån kundens preferenser ger stora möjligheter att skapa relevant kommunikation, något vi kommer att fortsätta utveckla. Under 2023 lanserade vi bland annat ett nytt kommunikationsupplägg för nyinflyttade i våra nätområden.