

Kommunikationsplan

Ny prisstruktur för elnätet 2020–2023

Nacka Energis införande av ny prisstruktur innebär minskade fasta kostnader och ökade rörliga kostnader för kunderna. Från att ha haft en ganska opåverkbar kostnad för elnätet kommer kundernas konsumtion i högre grad slå igenom priset. Likaså när på dygnet och året konsumtionen sker.

Den nya prisstrukturen innebär att ellagens intentioner om en rättvis fördelning av kostnaderna mellan kundgrupperna. Den ger också kunderna större möjlighet att, genom sin konsumtion, kunna påverka sina kostnader. För det tredje innebär förändringen också att ett mer effektivt utnyttjande av nätet säkerställs.

Bakgrund

Ellagen fick ny skrivning 2014¹, där det pekas ut att konstruktionen av elnätspriser ska säkerställa ett effektivt utnyttjande av nätet. Sedan tidigare gäller att kostnaderna ska fördelas ”icke-diskriminerande”, så att likvärdiga kunderna behandlas lika, oavsett placering i nätet. Prissättningen ska vara objektiv, vilket innebär kostnadsriktig och 2018 kom tillägget att nätägaren ska kunna informera kunderna om hur avgifterna för överföring av el är utformade. Likaså ska elanvändaren ha möjlighet att påverka sina kostnader².

Flera nätföretag har idag infört en ny struktur för sin prissättning. Branschen och Energimarknadsinspektionen har under flera år arbetat med att få en struktur för prissättning som kan leva upp till riksdagens och regeringens ambitioner. Det finns en gemensam uppfattning om att gå från en dominerande fast avgift till en eller flera rörliga delar, för att få till en hållbar elanvändning med fokus på energieffektivisering.

Idag talas det allt oftare om effektbrist i landet och för näten kapacitetsbrist, alltså att elnäten inte har möjlighet att leverera tillräckligt med energi under de tider då elanvändningen är som störst i landet eller området. Den nya prisstrukturen beaktar dessa utmaningar. Under den s k höglasttiden³ är priset högre och därmed ges ett incitament till kunden att påverka sina kostnader genom att flytta sin elanvändning till låglasttid.

Organisation

För det övergripande kommunikationsarbetet ansvarar projektledaren Thord Andersson. För kundkommunikationen ansvarar kundtjänsts chef Theresa Bonardi. Som stöd till arbetet har byrån Chimney kontrakterats.

¹ Nättariffer ska vara objektiva och icke-diskriminerande. De ska utformas på ett sätt som är förenligt med ett effektivt utnyttjande av elnätet och en effektiv elproduktion och elanvändning. (Ellagen 4 kap 1 §).

² En nätkoncessionshavare ska informera elanvändarna om

1. hur avgifterna för överföring av el är utformade, och
2. vilka möjligheter elanvändarna har att påverka sina kostnader för överföring av el genom att byta villkor eller genom att ändra förbrukningsmönster. (Ellagen 4 kap 11b §).

³ Vardagar kl 06:00-22:00 under perioden november-mars.

Kundkategorier

Nacka energi har tre större kundgrupper beroende på hur hög säkring man är beroende av. Det är lägenhetskunder, kunder med säkring 16–63 A samt kunder från 80A och uppåt. Dessutom finns ett mindre antal kunder som har sitt abonnemang knutit direkt till högspänning.

Följande förutsättningar gäller per kundkategori;

- Lägenhetskundernas elanvändning påverkas väldigt lite av yttre omständigheter, till exempel kalla dagar. Konsumtionen består nästan uteslutande av hushållsel, där uppvärmning ej ingår och där med är den inte väderberoende. Dessutom har lägenhetsbeståndet en hög sammanlagring av nätkapacitet, vilket gör att ojämnheter i elanvändning inom huset jämnas ut mellan de boende. Det finns därför inte motiv att införa en effektdel som rörlig kostnad, utan att endast styra på förbrukningen totalt. Lägenhetskunden betalar i den nya prisstrukturen alltså en fast avgift och en rörlig överföringsavgift, som varierar beroende på hög- eller låglasttid. Den nya prisprincipen föreslås att införas först 1 januari 2021, då samtliga nya mätare är på plats.
- För kollektivet 16 A - 63 A blir det en fast avgift, en rörlig överföringsavgift med variation för hög- och låglasttid. Dessutom införs en rörlig effektagift.
- För kunder lågspänningskunder över 80 A säkring gäller samma konstruktion som för kunder 16–63 A. Dessutom föreslås att det finnas ett valbart alternativ, som styr än mer på effektuttaget. Motivet är att en lågspänningskund med sin anläggning placerad högt upp i nätet, och som dessutom har en hög elanvändning, är i en del fall lik en högspänningskund. Dessa kunder bör ges förutsättningar att välja en taxa som mer liknar högspänningskundens.
- För högspänningskunderna tas ut en fast avgift. Dessutom införs dels en rörlig överföringsavgift, dels en rörlig effektagift, som båda differentieras på höglast- respektive låglasttid.

Enligt projektets tidplan beslutar Kommunfullmäktige om nya elnätspriser 16 september. Införandet sker stegvis, med start av kunder med säkring 80 A och uppåt samt högspänningskunder från 1 januari. Lägenhetskunderna får en prisjustering from 1 januari 2020, då en enhetstaxa för den fasta delen införs. 1 januari 2021 införs en differentierad överföringsavgift för denna kundgrupp. Övriga kunder går in i nya prisstrukturen 1 juli 2020.

Övergripande budskap

Det övergripande budskap som ska kommuniceras är;

- Harmonisera prissättning med ellagens intentioner om en rättvis fördelning av kostnaderna
- Säkerställa effektivt utnyttjande av elnätet
- Ge kunderna, genom sin konsumtion, större möjlighet att påverka sina kostnader

Kommunikationen utgår därmed från att den nya strukturen gör att

- priset är **Rättvist**,
- nätet utnyttjas **Effektivt** och
- och kundens möjlighet till **Hållbar** konsumtion

Proaktivitet

En framgångsfaktor i kommunikationsarbetet är att ha stor proaktivitet. Tidig och uthållig kommunikation med kunderna. Kommunikationsansvariga tar in erfarenheter och träffar andra nätbolag som genomfört den nya prisstrukturen.

Den viktigaste aktiviteten till kunden är det första informationsbrevet. Här ska tydligt framgå varför den nya prisstrukturen införs och vad som blir konsekvenserna för kunden. Brevet ska också uppmuntra till en hållbar konsumtion och att nätet utnyttjas effektivt.

Kundtjänst kommer att få en kraftigt ökad telefontrafik visar erfarenheter från andra nätbolag som genomfört strukturförändringen av priset. Internutbildningar av bolagets personal i allmänhet och kundtjänst samt ledningen i synnerhet är planerade till september.

Från 1 januari 2020 är det främst företagskunder som går in i den nya strukturen. De är färre till antalet är kundgruppen 16–63 A. När den senare gruppen går in blir det ett större tryck på kundtjänst.

Speciella möten med företag planeras i höst samt informationsinsatser mot privatkunder på olika sätt under våren.

Aktiviteter

De olika aktiviteter som kommunikationsarbetet består av kommer att fastställas av projektets styrgrupp i september.