

# En partner i energiomställningen

Ellevio har nästan en miljon kunder, alltifrån enpersonshushåll till företag med tusentals anställda. Via våra elnät ska de få den el de behöver utan avbrott – idag, i morgon och om 50 år. Men vi vill också vara deras partner i energiomställningen, och 2022 har den rollen blivit viktigare än någonsin tidigare.

## Våra kunder

# 971 000

i Dalarnas, Gävleborgs, Hallands, Värmlands, Örebros, Västra Götalands och Stockholms län

# 86% hushåll

(varav lägenheter 48% och villor 38%)

# 14% företag

## Orsaker till avbrott

**Skador på utrustning 50%**

**Väderrelaterat 18%**

**Planerade avbrott 19%**

**Fel i annan nätägares nät 13%**

# 69 minuter

avbrott i snitt totalt under 2022 (SAIDI)

## Leveranssäker och prisvärd elleverans

Basen för allt vi gör är att ge kunderna en leveranssäker och prisvärd elleverans. 2022 var pålitligheten i elnätet 99,98 procent. I både nationell och internationell jämförelse är det mycket bra. Men varje störning är allvarlig, och vi har stor respekt för de konsekvenser ett avbrott kan få för våra kunder. För att den höga tillgängligheten ska kunna upprätthållas krävs omfattande investeringar och ökad flexibilitet och digitalisering. Därför genomför vi ett stort investeringsprogram.

## Många frågor om el 2022

De höga elpriserna, elprisstöden och debatten om energisystemet ökade efterfrågan på kundservice, kommunikation och stödtjänster avsevärt 2022. Det är tydligt att våra kunder önskar ännu mer hjälp av oss än tidigare – och det behovet jobbar vi hårt för att möta.

Antalet inkommande ärenden till vår kundservice ökade markant under året till följd av de höga elpriserna. Trots att Ellevio inte säljer el sökte kunderna information även hos oss. Särskilt många hörde också av sig i samband med de två statliga elprisstöden som lanserades under året, varav elnätsföretagen ansvarade för hanteringen av det första. Allt fler laddade också ner och började använda Ellevios kundapp. I slutet av 2022 hade 128 000 personer laddat ner appen och skapat ett konto, vilket är en ökning med cirka 100 000 konton sedan årets inledning.

## Förbättrad kundupplevelse

Vi har i flera år arbetat aktivt med att förbättra kundupplevelsen för att överträffa kundernas förväntningar. Det stora intresset för el 2022 har ytterligare intensifierat arbetet. De senaste åren har vi bland annat:

- Installerat andra generationens smarta elmätare hos 815 000 kunder vilket bland annat innebär att kunderna kan följa sin förbrukning per timme och är förberedda för installation av solceller.
- Anlitat en ny kundserviceleverantör, utbildat kundservicepersonalen och under 2022 öppnat ytterligare ett kundservicekontor samt förstärkt bemanningen med ett 30-tal medarbetare, en ökning med cirka 40 procent.
- Förbättrat informationen inför och under strömavbrott och ökat antal kunder som vi når med strömavbrottsinformation.
- Lanserat en ny app där kunden bland annat kan följa sin elanvändning per timme, se detaljer om avtal och fakturor samt aktivera tjänster inom energieffektivisering och styrning.
- Lanserat en modern, användarvänlig webbplats med förbättrade inloggade sidor och omfattande information om allt ifrån elnät, elprisstöd, energieffektivisering och hur energimarknaden fungerar.
- Ökat kommunikationen till våra kunder via e-post, sms, nyhetsbrev och sociala kanaler samt etablerat en teknisk plattform som gör att vi kan skraddarsy informationen.
- Byggt upp ett team som jobbar dedikerat med förbättrade kundupplevelser och dataanalys.

## Innehåll

Om Ellevio	+
Marknad och drivkrafter	+
Strategi	+
Medarbetare	+
<b>Kunder</b>	–
Investeringar och finansiering	+
Ägare	+
Finansiella rapporter	+
Bolagsstyrning	+
Fördjupad hållbarhetsinformation	+

## Kunder

- Initierat lokala diskussioner med företagskunder med hög elförbrukning för att förstå deras framtida behov och även informera dem om framtidsplaner i deras område.
- På regeringens uppdrag betalat ut elprisstöd till alla berättigade kunder under första halvåret 2022.

### Smarta elmätare till alla

Under 2022 har vi fortsatt att installera andra generationens smarta elmätare hos våra kunder. De nya mätarna ger oss 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 färre och kortare avbrott.

För kundens del innebär de nya mätarna fördelar som bättre information vid ett avbrott, möjlighet till snabb anslutning av solceller och realtidsinformation om elanvändningen som kan användas för smart styrning av teknik i hemmet, exempelvis elbilsladdning och värmereglering. Under 2022 har efterfrågan på denna typ av tjänster ökat ytterligare.

Smart styrning kan också skapa flexibilitet i elnätet och bidra till att lösa kapacitetsutmaningen i Stockholm.

I slutet av 2022 hade 815 000 kunder fått den nya generationens smarta elmätare installerad. Före halvårsskiftet 2023 ska mätarbytesprojektet vara avslutat.

### Egen el med solceller

Intresset för att producera el för eget bruk och för att sälja el fortsätter att öka. Det så kallade "gröna avdraget" från 2021, som innebär att privatpersoner kan få skatteavdrag för installation av solceller, batterier och laddbox, bidrog till ökad efterfrågan. Elpriskrisen 2022 har gett ytterligare skjuts till utvecklingen, men brist på bland annat solpaneler, komponenter och montörer skapar hinder i marknaden.

På Ellevios webbplats finns tips till kunder som vill installera solceller. När kunden är i gång och producerar sin 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.

128 000

konton i Ellevio-appen i december 2022

815 000 kunder

hade fått andra generationens smarta elmätare 31 december 2022

99,98%

tillförlitlighet i Ellevios nät 2022

Under 2022 ökade antalet anslutna solcellsanläggningar (mikroproduktion) inom Ellevios nätområde med 61 procent till 19 000.

### Möjliggör laddning

Ellevio har även tagit fram laddlösningar för att förenkla för kunder att ta en aktiv del i energiomställningen.

Omställningen till eldrivna transporter kräver både privata laddmöjligheter och utbyggd publik laddinfrastruktur. Det senare är utmanande bland annat eftersom det är dyrt och tidskrävande att gräva i städer och tätorter.

För att bidra till utbyggnaden har Ellevio erbjudit operatörer av laddstolpar – såsom företag, kommuner och föreningar – att ta helhetsansvar för etablering av nya laddplatser. Det inkluderar bland annat tillståndsansökan, grävning och anslutning. Tjänsten kallas Smart Laddinfra och innebär kostnadseffektiv etablering av laddinfrastruktur i gatu- och markmiljö. I konceptet ingår också ett abonnemang som är utformat för att vi ska kunna fortsätta installera laddplatser, trots att det är kapacitetsbrist i elnätet. I korthet innebär det att vi kan minska effekten i

laddplatserna vid tillfällena när elnätet är som hårdast belastat. I gengäld får kunderna ett billigare abonnemang.

Under 2022 har Ellevio anslutit 90 publika laddgator och genomfört 113 laddinfrastrukturprojekt, merparten i Stockholm. I juni invigdes bland annat Stockholms längsta laddgata, med 59 laddplatser, se sidan 39.

Från och med 2023 bedrivs en del av denna verksamhet inom Ellevio Energy Solutions AB.

För sitt systemtänk och arbete med Elektrifieringspakten tilldelades Stockholms stad 2022 års Laddguld av 2030-sekretariatet. Elektrifieringspakten är ett samarbete som startades 2021 av Ellevio, Stockholms stad, Volvo och Scania för att skynda på arbetet med att få stadens transportsektor helt fossilfri till år 2030. Idag har ytterligare cirka 60 aktörer anslutit sig till samarbetet.

### Rekordstort intresse för sthlmflex – samarbete för effektflexibilitet

I december 2020 öppnade Ellevio i samarbete med Svenska kraftnät och Vattenfall en ny marknadsplats för effektflexibilitet i Stockholmsregionen – sthlmflex. 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. sthlmflex startades för att hitta eleffektresurser när situationen med kapacitetsbrist i Storstockholm för några år sedan blev alltmer ansträngd. Fler bostäder, industrier, eldriven trafik och ambitiösa mål för minskade klimatutsläpp gör att elektrifieringen ständigt ökar i Storstockholm. Elnätsföretagen rekordinvesterar i nya och upprustade kablar, ställverk och annan utrustning, men innan elnätet är färdigbyggt kan kalla vinterdagar göra att efterfrågan på el plötsligt ökar dramatiskt. Kapaciteten i elnäten riskerar då att slå i taket.

När tredje säsongen av sthlmflex öppnade var intresset rekordstort, med 120 procents ökning av deltagande flexresurser jämfört med föregående år.

## Innehåll

Om Ellevio	+
Marknad och drivkrafter	+
Strategi	+
Medarbetare	+
<b>Kunder</b>	–
Investeringar och finansiering	+
Ägare	+
Finansiella rapporter	+
Bolagsstyrning	+
Fördjupad hållbarhetsinformation	+

### Rättvisa priser

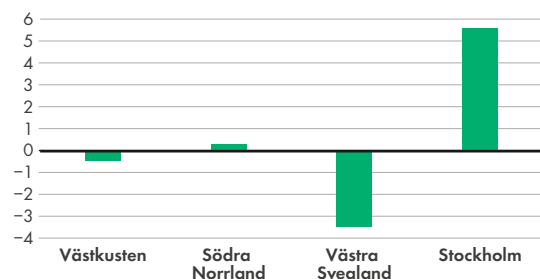
Våra kunder ska betala samma pris för samma tjänst, oavsett var de bor eller verkar. Detta har vi jobbat med att successivt införa sedan 2017 då Energimarknadsinspektionen beslutade att tillåta det. Vi har steg för steg jämnat ut priserna mellan tätorter och mer glest befolkade områden. I praktiken har det oftast inneburit sänkta eller oförändrade priser för glesbefolkade områden och mindre höjningar för kunder i Stockholm. Med några få undantag slutfördes samprissättningen från och med 1 januari 2023.

### Prishöjning på grund av höga elpriser

Elnätsföretag påverkas negativt av höga elpriser eftersom vi köper mycket el för att kompensera för de så kallade nätförluster som uppstår när el transporteras. Ellevios kostnader för nätförluster ökade med 27 procent under 2022, trots av vi prissäkrar en stor del av elinköpen. För att mildra effekten för elnätsföretag föreslog Ellevio ett tillfälligt motmedel: att Svenska kraftnät tillfälligt skulle ta bort avgifter mot elnätsföretagen. Detta skedde också när den fasta tariffen togs bort för augusti–december 2022.

Som en direkt följd av de kraftigt stigande elpriserna höjde Ellevio den 1 oktober 2022 elnätsavgifterna för lokalnätskunder. Prishöjningen skulle annars ha skett i januari 2023.

### Genomsnittlig prisförändring per år (jan 2018–jan 2023), %



För en lägenhetskund innebär höjningen cirka 10–25 kronor mer per månad och för en villakund cirka 50–150 kronor per månad.

Enligt Nils Holgersson-rapporten som kom i november 2022 är Ellevios elnätspriser strax under snittet för riket som helhet.

### Lägre SKI för hela branschen

I Svenskt kvalitetsindex (SKI) mätning hösten 2022 fick hela elnätsbranschen ett lägre resultat än föregående år. Vi bedömer att det i hög grad beror på oron för höga elpriser, debatten om energisystemet över lag och att hela energibranschen haft långa svarstider hos kundservice då så många sökte kontakt. 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. Årets SKI-mätning genomfördes dessutom samtidigt som Ellevio kommunicerade prisökningar på grund av ökade kostnader för nätförluster till sina kunder. I Ellevios egna kundmätningar ökade kundnöjdheten bland företagskunder och låg kvar på samma nivå för privatkunder.

→ Läs mer om kundnöjdhet på sidan 88.

Ellevios samprissättning innebär att kunderna ska betala samma pris för samma tjänst, oavsett var de bor. Den har lett till sänkta priser på landsbygden och höjda priser i bland annat Stockholm de senaste fem åren.

<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, Villa 25A, 30 000 kWh. Datan bygger på inrapporterad data till Ei. Nynäshamn och Vallentuna är exkluderade då både dessa är förvärvade under perioden och deras prisförändring blir inte representativ för Ellevio.

### Elkostnaden består av elöverföring, elanvändning samt skatter och avgifter. Kostnaden för elöverföring stod för 13 procent för en villakund 2022.

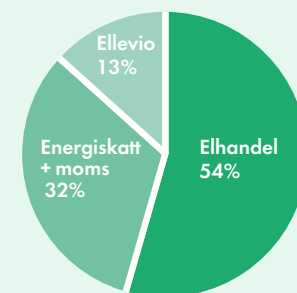
**Elöverföring.** Kostnaden för att få elen transporterad genom elnätet till den plats där den ska användas. Eftersom det inte är ekonomiskt lönsamt att bygga parallella elnät är elanvändaren kund hos det elnätsföretag som äger elnätet i det område där kunden bor eller verkar.

Fakturan består dels av betalning till elnätsföretaget (till exempel Ellevio) i form av en fast abonnemangsavgift och en rörlig kostnad som varierar med förbrukningen, 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. Elnätsföretagen är också ålagda att ta in avgifter för att täcka myndighetsavgifter samt elskatt.

**Elnvändning.** 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.** Över 50 procent av elkostnaden utgörs av skatter till staten och avgifter till myndigheter, såsom energiskatt och moms. Skatten betalas via fakturor från elnäts- och elhandelsföretagen, och består av energiskatt (som läggs på elnätsföretagets faktura) samt 25 procent moms. Energiskatten var 45 öre/KWh 2022 och är 49 öre/KWh 2023.

### Elnätskostnaden stod för 13 procent av total elkostnad



Fördelning elkostnader för en villakund i Ellevios nät 2022\*.

\*Beräknat på en kund med 20A-säkring och en förbrukning om 20 000 kWh/år. Elhandelskostnaden är beräknad utifrån elhandelspriser under 2022 i prisområde SE3. Elskatten bestod 2022 av energiskatt om 0,45 öre per kWh plus moms på elhandels- och elnätskostnaden.

Om Ellevio	+
Marknad och drivkrafter	+
Strategi	+
Medarbetare	+
<b>Kunder</b>	–
Investeringar och finansiering	+
Ägare	+
Finansiella rapporter	+
Bolagsstyrning	+
Fördjupad hållbarhetsinformation	+



## Energy Solutions nytt affärsområde inom Elleviokoncernen

Elleviokoncernen breddade under 2022 sin verksamhet för att hjälpa företag att ställa om till en elektrifierad, fossilfri verksamhet samt bidra till balans i elsystemet. Det nya affärsområdet drivs inom Ellevio Energy Solutions AB (EES) och är alltså skilt från elnätsverksamheten inom Ellevio AB.

EES erbjuder genom ett Power as a Service-upplägg nyckelfärdiga lösningar inom laddinfrastruktur, energilagring, reservkraft och kompletta elkraftslösningar. Kunder är bland andra industrier, transport- och logistikföretag samt datacenter.

– Vår satsning på energilösningar är ett strategiskt viktigt steg och vi vill växa kraftigt under kommande år med flera investeringar och nya kunderbidanden, kommenterar Ellevios vd Johan Lindehag det nya affärsområdet.

### Stor satsning på energilager

Elektrifieringen av transporter och industrier, alltmer vind- och solkraft samt fler små elproducenter gör att det blir svårare att upprätthålla balansen i elsystemet, vilket ökar risken för störningar. För att stötta systemet och skapa förutsättningar för mer förnybar energi satsar EES bland annat på stora energilager. Den första investeringen avsåg ett stort energilager i Grums på 10 MW. I december slöts avtal om fler energilager, till ett värde om flera hundra miljoner kronor. Dessa ska etableras i bland annat Kungsbacka och Lindome.

– Investeringarna är viktiga satsningar på vår väg mot att bli marknadsledare inom energilagring, sa Kristofer Fröjd, chef för strategi och affärsutveckling, när avtalen kommunicerades i början av 2023.

### Förvärv av 10 procent i Flower

EES köpte också 10 procent av aktierna i teknikföretaget Flower Infrastructure Technologies AB (f.d. Krafthem) under året. Flower utvecklar och erbjuder flexibilitets- och stödtjänster som bidrar till ett elsystem i balans och förutsättning för mer vind- och solel. Genom att samla många energiresurser – allt från enskilda elbilar till storskaliga batterier – skapas ett virtuellt kraftverk.

Flower var en av vinnarna i innovationstävlingen Startup 4 Climate 2021.



## Innehåll

Om Ellevio	+
Marknad och drivkrafter	+
Strategi	+
Medarbetare	+
Kunder	+
Investeringar och finansiering	+
Ägare	+
Finansiella rapporter	+
Bolagsstyrning	+
Fördjupad hållbarhetsinformation	+