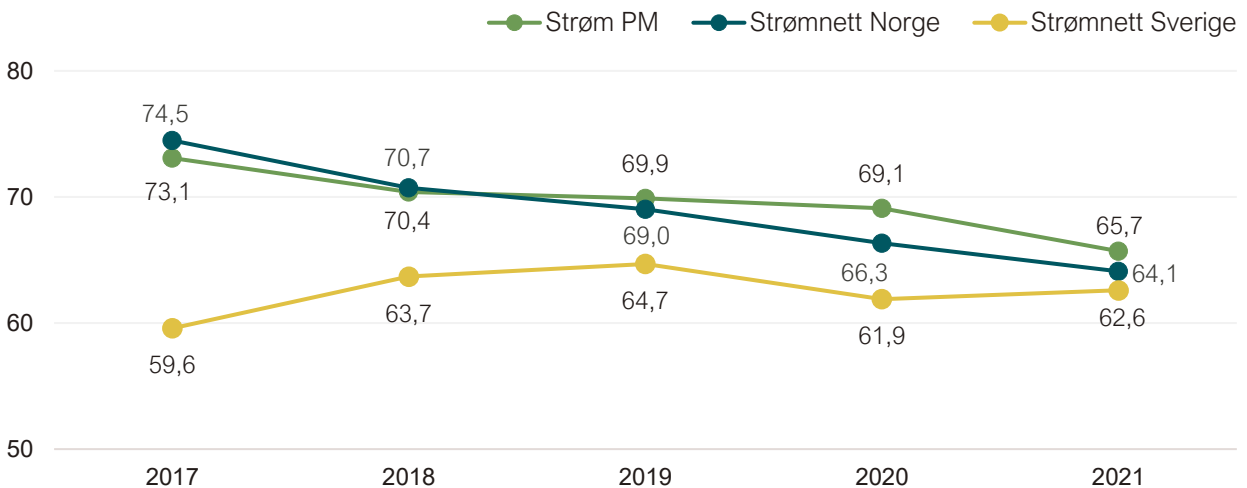


Elektrifiseringen av samfunnet fortsetter, og et godt og velfungerende strømnett er svært viktig i så måte. Behovet for mer strøm og ny nettkapasitet er økende, og dette stiller høyere krav og forventninger til nettselskapene. EPSI Rating har i løpet av høsten gjennomført en ny kundeundersøkelse for å avdekke hvor fornøyde folk flest er med nettselskapene. Studien baserer seg på dybdeintervjuer med knappe 1100 personer rundt om i Norge, og undersøkelsen viser at kundetilfredsheten med nettselskapene fortsetter å falle. I den første målingen av nettleverandørene i 2017 var kundetilfredsheten god, men deretter har tilbakemeldingene blitt dårligere år for år. Til tross for dette er norske nettkunder fortsatt noe mer fornøyde enn hva svenske nettkunder er.

Om vi sammenligner disse tallene med tilbakemeldingen strømkundene har gitt sine strømselskaper over den samme tidsperioden, blir det tydelig at resultatene er ganske sammenfallende. Det kan tyde på at det er en del kunder som ikke helt klarer å skille strømselskapet fra nettselskapet, og det at en del kunder oppgir navnet på sin strømleverandør fremfor sitt nettselskap i denne undersøkelsen er også et bevis på det.

FIGUR 1 Kundetilfredshet strøm- og nettselskapene 2010-2021



Usikkerhet rundt prismodellen

Studien har over de siste årene vist at kundene sliter med å forstå hvordan prisen på nettleien beregnes. Som i fjor så svarer drøyt 60% av kundene at de ikke vet hvorfor prisen på nettleien er det den er. Det kommer tydelig frem at kundeopplevelsen i bransjen preges av dette. Kunder som opplever at de forstår prismodellen er nemlig vesentlig mer tilfredse med nettselskapet sitt enn de øvrige kundene.

Mangelen på kunnskap om prismodellen resulterer i at flertallet av nettkundene mener at nettleien ikke er fornuftig priset, noe som naturlig nok påvirker kundetilfredsheten negativt. Det er dette spørsmålet som har den tydeligste nedgangen fra 2017, og illustrerer hvor viktig denne forståelsen av prisen er for kundeopplevelsen. Mange kunder er

forvirret og stiller spørsmålstegn ved hva nettleien faktisk går til. Bedre og mer lettfattelig informasjon rundt prissettingen bør bli et viktig tiltakspunkt framover.

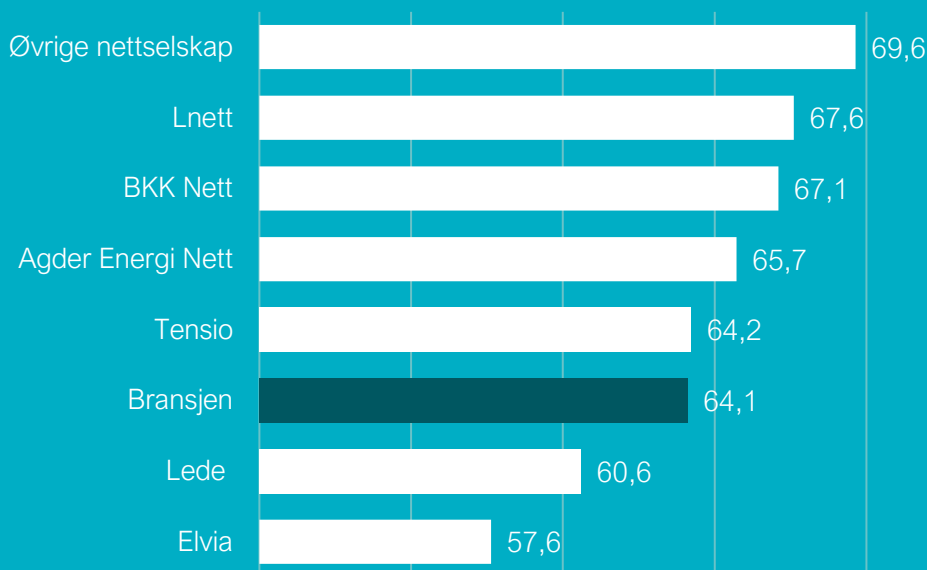
Strømbrudd påvirker kundeopplevelsen

Undersøkelsen viser videre at andelen som har opplevd et strømbrudd i løpet av det siste året går noe tilbake. Andelen strømbrudd varierer en del fra ett nettselskap til et annet, men i det store og hele så er andelen strømbrudd relativt stabil. Kundene forteller videre at cirka hvert femte strømbrudd var planlagt. Alt i alt så svarer de fleste at de fikk god informasjon om disse planlagte strømstansene. Selv om de aller fleste strømbruddene fikses innen rimelig tid, er det ingen tvil om at strømbrudd (planlagt eller ikke) har en negativ innvirkning på kundetilfredsheten til nettkundene.

De mindre selskapene best igjen

Som i fjor er det fortsatt gruppen med øvrige nettselskap som får den beste tilbakemeldingen. Som gruppe har de en tettere relasjon til sine kunder. De leverer jevnt over en bedre kundeservice, og er gode på å komme med tips og råd på hvordan kundene kan spare strøm. Blant de større nettselskapene er det Lnett og BKK Nett som gjør det best, mens Elvia kommer dårligst ut i denne målingen.

STRØMNETTET PRIVATKUNDER



OM STRØMNETTSSTUDIEN 2021

Feltarbeidet er gjort av Norstat Norge i perioden fra 12/10 til 18/11. Totalt er det gjennomført knappe 1100 intervjuer av privatkunder i alderen 18 – 85 år. Spørreskjemaene inneholder ca. 50 spørsmål, og flertallet av spørsmålene besvares på en skala fra 1-10 der 1 er dårligst og 10 er best.

Generelt sett så har bransjer og bedrifter med en kundetilfredshetsskår under 60 store vanskeligheter med å motivere kundene til å bli, mens resultater over 75 peker på en sterk relasjon mellom leverandør og kunde. Videre så kan man si at forskjeller på 2,5 indekspoeng eller mer er signifikante.

Tilsvarende studie er gjennomført i Sverige.