

## Ny midlertidig formular til installationsblanketter

Hos N1 har vi gennem de seneste år oplevet en stor stigning i antallet af modtagne installationsblanketter, og vi har løbende tilpasset vores bemanning, men mængden af tilmeldinger er eskaleret meget i første del af 2021, og det har resulteret i en ekstra lang sagsbehandlingstid. Derfor oprettes der nu en ny formular vedrørende henvendelser.

Vi vil gerne sikre jer et ordentligt serviceniveau, men pt. har vi behov for at modtage jeres henvendelser ad en anden vej, end via telefonen.

Derfor er vi nødsaget til at indføre en midlertidig løsning, hvor vi gerne vil opfordre jer til at sende jeres spørgsmål til os via denne formular: [N1.dk - Nybyg/udvidelse](https://www.n1.dk/Nybyg/udvidelse), så vil vi tilsigte at besvare dem indenfor to arbejdsdage.

Formularen findes sammen med øvrige formularer på vores hjemmeside:  
[www.n1.dk/kontakt/bestillingsblanketter](https://www.n1.dk/kontakt/bestillingsblanketter)

### Hvad kan I fremadrettet forvente?

Vi er i gang med at rekruttere flere sagsbehandlere, med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden. Aktivitetsniveauet er sandsynligvis lige så højt i jeres virksomheder og grundet den sagsbehandlingstid, der opleves pt. hos N1, har vi orienteret jer om, at I er velkomne til at kontakte os, hvis der er behov for at vi opprioriterer en specifik sag.

I de seneste par måneder har vi mærket en så stor stigning i netop denne type telefonopkald, og vores sagsbehandlere bruger derfor mere tid på at tale i telefon end på at sagsbehandle, og det er ikke en holdbar situation, da vi blot kommer længere bagud.

Vi oplever desværre også, at en del sagsbehandlinger må genbesøges på grund af manglende eller forkerte oplysninger i tilmeldingerne. Et typisk eksempel på dette er fejl i "Betalers af tilslutningsbidrag". I sådan en sag kan der gå lang tid før, vi bliver gjort bekendt med fejlen, hvorefter vi så skal sende en ny opkrævning til den rigtige betaler - der udleveres nemlig ikke en måler før, der er betalt tilslutningsbidrag og valgt elleverandør.

Derfor vil vi gerne opfordre jer til at være omhyggelige med at udfylde tilmeldingerne fyldestgørende.