

Til NVE: nve@nve.no, thg@nve.no, hebo@nve.no

Oslo 21.01.11

Saksbehandler: Kristin H. Lind
Deres ref.: NVE 201006372-1 ek/hebo
Vår ref.: 11-00203-2

Varsel om pålegg med hjemmel i § 8-1 b i forskrift om måling og avregning mv

Vi viser til brev fra NVE av 7. januar i år om hjemmel til å pålegge kraftleverandører og nettselskap hyppigere avlesning og fakturering av husholdningskunder. Det varsles inntil ukentlig avlesning og fakturering. Varselet kan komme som følge av en anstrengt kraftsituasjon hvor man ønsker å følge opp utviklingen av forbruket nøye, og av hensynet til forbrukernes betalingsevne.

NVE gir i sitt brev en svarfrist til 21. januar for uttalelse om saken, og KS Bedrift Energi har gjort en undersøkelse blant våre medlemmer. KS Bedrift Energi og Defo har følgende innspill:

Avlesing av målere:

- Hyppig avlesing kan gjennomføres med relativt enkle midler overfor kunder som har fjernavlesning av målere (AMS).
- Uten AMS er selvavlesning alternativet, og gjelder de fleste nettselskapene.
- Ukentlig avlesning kan kun komme i etterkant av en massiv informasjonskampanje i forkant av en slik situasjon og underveis, både fra NVE og selskapene.
 - En mulig løsning er at kundene varsles i lokal media, og per brev, om nye avlesingsdatoer, og oppfordres til å benytte elektronisk kommunikasjon (telefon, sms, internett). Manglende avlesninger må stipuleres. Dette er eneste praktiske løsning uten AMS.
 - Manuell behandling av ukentlige avlesninger vil føre til vesentlig økning av administrasjonskostnadene rundt utsending og bearbeiding.

Avregning og fakturering:

- Noen selskaper har i dag månedlig fakturering av alle kundene, og har positive erfaringer.
- Mange selskaper har tilbud om månedlig fakturering.
 - Kundene er godt fornøyd.
 - Medfører relativt lite administrativt nytt arbeid for selskapene.
 - Så mye som mulig av kundekommunikasjonen (måleravlesning/faktura/betaling) må over på elektronisk form. Det er en stor utfordring å få kundene til å respondere på tilbud og oppfordringer om slik elektronisk kommunikasjon.
- Ukentlig avregning og fakturering er en praktisk/administrativ/økonomisk utfordring for alle selskapene. Tilbakemeldingene tilsier at dette ikke er praktisk gjennomførbart og vil i tillegg være ødeleggende for bransjens omdømme.
 - Kundene vil ha flere ubetalte fakturaer samtidig, noe som gir store muligheter for feilinnbetalinger. Kundene har ikke betalt den ene fakturaen før neste kommer. Faktura produseres i løpet av to-tre dager, posten tar ytterligere 2-3 dager (5-7 i verste fall). Med 14 dager til forfall er det snakk om at faktura forfaller 3 uker etter avlesning, altså lang tid etter at forbruket er konsumert. Effekten i forhold til

- prisinformasjon, er av liten betydning, og andre løsninger for å kommunisere prisen bør velges.
- I forhold til kraftleveransen er det også en utfordring med dagens 3 ukers frist som nettselskapene har på å sende over målerstandene til kraftleverandørene. Et forslag er at kravet i en knapphetssituasjon kan settes til 10 dager etter den 1. i hver måned.
 - Kvalitetssikring av måledata alene tilsier at ukentlig avregning er svært vanskelig (urealistisk) å få til rent praktisk, tiden blir for knapp.
 - Inntil 8 fakturaer per måned, 4 fra nettselskapet og 4 kraftleverandøren, vil både skape forvirring hos kunden og etter vårt syn bidra til dårlig omdømme for bransjen.
 - Noen selskaper rapporterer om store utfordringer når det gjelder gjennomføringsevne, ikke bare praktisk for å håndtere utsending og behandling av fakturaene og innbetalinger, men også på grunn av datasystemer som må endres betydelig.
 - De fleste selskap kan gjøre en innsats selv for å tilpasse faktureringsperiode, men det finnes selskap som må inn på hver enkelte kunde for å endre avlesing og faktureringsintervaller. I tillegg må systemet endres betydelig for å kunne gi mulighet til å fakturere og avregne ukentlig. Slike selskap har ikke mulighet til å oppfylle ukentlig fakturering på kort sikt.

De økte kostnadene ved avlesning og fakturering er også et viktig moment. Dagens kostnader (ved fakturering hver andre måned) kan multipliseres med 10 gangen for både nett og kraft, en økning som til slutt skal forsvares overfor kundene. I og med at fakturamengden øker må det også påregnes økte purregebyrer for kundene, alt i alt en svært dårlig situasjon med hensyn på omdømme.

Basert på tilbakemeldingene må ukentlig fakturering unngås. Vi betviler at effekten av dette i forhold til en knapphetssituasjon veier opp for de ulemper som både nettselskaper, kraftleverandører og ikke minst kundene blir stilt overfor. Det er tvilsomt om man får den ønskede virkning i form av redusert forbruk på grunn av ukentlige fakturaer, i tillegg til ukentlig avlesning. Rent administrativt vil dette sprengt all kapasitet i selskapene.

Forslag til løsning

En løsning som mange nettselskap og kraftleverandører kan håndtere er månedsfakturering. For husholdningskundene vil dette være en bra løsning da de i hovedsak får inntektene per måned, og kan for noen være positivt for enklere periodisering av utgiftene. I tillegg kan det være et tilbud at kunden leser av måleren ukentlig og får listet opp ukentlig forbruk på månedsfakturaen. Dette kan være en utfordring dersom prisen er lik fra en uke til en annen, mange systemer slår da sammen forbruket til ett volum, og det ikke er mulig å se ukeforbruket likevel. En annen mulighet kan være å tilby en kalkulator på NVEs hjemmeside (link fra energiselskapenes hjemmesider) som kan vise kostnaden per uke.

Kraftselskapene orienterer i dag om sine priser/prisendringer gjennom hjemmesider/aviser mv. Dette kan detaljeres ytterligere. Prisene i markedet er tilgjengelig på Nord Pool og Konkurransetilsynet og kan gjøres tilgjengelig på andre måter bl.a. selskapenes hjemmeside. Legges det i tillegg ut en kalkulator på hjemmesidene kan kundene regne ut hva de kan forvente å bli fakturert.

Fritidsboliger må unntas fra hyppigere avlesning og fakturering, det være seg ukentlig eller månedlig. Effekten av å be om avlesning fra disse vil være liten da svært få vil dra på hytta for å lese av strømmåleren hver uke/måned på et anlegg som er slått av eller står på frostsikring.

Oppsummering for avlesning og fakturering ved en anstrengt energisituasjon:

- Ukentlig avlesning og fakturering er ikke praktisk gjennomførbart og vil være en stor utfordring for bransjens omdømme.
- Månedlig avlesning og fakturering er en mulighet.
- Kostnadene ved ukentlig avlesning og fakturering vil øke dramatisk, noe kundene igjen må betale for.
- Vi vil anbefale at det ved et eventuelt vedtak om månedlig fakturering settes krav om elektronisk innlevering av måleverdier, for eksempel via sms, internett eller telefon.

NVE sier at kundene bedrer sin betalingsevne ved hyppigere avlesning og fakturering. Dette kan diskuteres når det kommer til ukentlig avregning. Det er ikke gitt at kundene klarer å spare mye energi ved å få mer fokus på eget forbruk.

Det er gitt et varsel om vedtak om at "NVE vil vurdere å treffe vedtak om særskilte avlesnings-, fakturerings- og informasjonsrutiner." Siden nettselskapene ikke kjenner innholdet til et eventuelt konkret vedtak som måtte komme i fremtiden, forventes at det gis nytt forhåndsvarsel etter forvaltningsloven dersom dette blir aktuelt, slik at det blir anledning til å kommentere ut fra det aktuelle vedtak NVE måtte ønske å fatte.

Vi deltar gjerne i et møte for å drøfte spørsmålene ytterligere.

Med hilsen

KS Bedrift Energi


Svein Eriksen

Defo


Knut Lockert

