

Enkelhet för kunden

Elhandlarcentrisk modell

I Sverige och i Norden har kunden en relation med elnätsföretaget och en med elhandelsföretaget. I vissa andra europeiska länder (Tyskland, Frankrike och England) har man en annan modell som innebär att elhandelsföretaget är den huvudsakliga kontakten för kunden. Detta är också den lösning som valts inom tele- och dataområdet. Kunden behöver endast ha en kontakt och då med det tele- eller bredbandsbolag som säljer tjänsterna och det bolaget sköter sedan alla kontakter med nätbolagen.

OE stödjer helt NordREG:s beslut att övergå till supplier centric modell i Norden som en del i att göra det enklare för kunderna och möjliggöra en effektivisering för nätbolagen. Modellen harmonierar med EUs långsiktiga inriktning.

OE deltar i EI:s referensgrupp ”Genomförande av en nordisk slutkundsmarknad”. Arbetet syftar till att införa en supplier centric-modell (SCM) med samfakturering i Sverige till 2015 enligt den överenskommelse som gjorts i NordREG. OE stödjer helt och fullt EI:s mål att genomföra förändringarna till 2015 och har därför utarbetat ett förslag till hur en-kontakt modellen (Supplier Centric Model) kan utformas med en gemensam faktura för el och nät.

Informationsutbytet mellan elnät och elhandlare för att möjliggöra samfakturering av elhandlaren

Vi förordar att man väljer en lösning, där nätbolagen ses som underleverantörer till elhandelsbolagen. Det innebär att elnäten sänder en faktura till respektive elhandlare och att ett faktureringsunderlag per anläggning överförs via EDIEL till elhandlaren för att möjliggöra att elhandlaren samfakturerar kunden.

De uppgifter som nätbolagen skall lämna till elhandelsbolagen som underlag för en gemensam faktura består av en fast del och en kWh del per anläggning. Nuläget i Sverige är att det är väldigt många olika typer av nättariffer och att behovet av olika

typer av effekttariffer kommer att öka i framtiden. Vi menar därför att det viktigt att man väljer en flexibel lösning som medför så små förändringar som möjligt i förhållande till nuvarande ordning och som tål framtida förändringar utan att hela systemet måste ersättas med ett nytt. Av detta skäl föreslår vi att man väljer en hög upplösning på informationen, dvs att nättariffens rörliga del utformas som timpriser.

Rent tekniskt menar vi att som ett första steg utvecklar Ediel- trafiken. Här finns en befintlig fungerande struktur som går att kompletta med nya fält eller meddelande för att hantera informationsutbytet rörande faktureringsunderlaget.

Det är nödvändigt att det finns en huvudman för processerna och regelverket. Oberoende Elhandlare menar att denna huvudman skall vara Ei. Att Ei är huvudman ser vi som naturligt och nödvändigt när vi skall ha gemensamma nordiska regler. Vi menar också att det är naturligt att Ei utöver att utfärda föreskrifter även ansvarar för allmänna råd och anvisningar för tillämpningen av regelverket.

Hur hanterar man kunder som flyttar och när de anmäler sin flytt till elhandlaren och inte bedöms som kreditvärdiga?

Införandet av SCM innebär att det inte längre kommer att finnas ett behov av en anvisningsleverantör. Kunder som flyttar kommer behöva teckna ett elavtal för att få el och de kommer vända sig till valfri elhandlare. Det innebär att tillsvidarepriserna successivt kommer att försvinna då kunder som flyttar inte längre hamnar tillbaka på tillsvidarepriser.

Nya avtalsformer som "kontantkortel" kommer utvecklas när vi inför timvismätning, Det blir ett stort segment med låg risk för elhandlarna vilket gör att det bör finnas flera aktörer för kunderna att välja på. Det gör att flertalet kunder med betalningsanmärkningar också kommer kunna hitta ett fördelaktigt elavtal istället för att som idag hänvisas till dyra tillsvidareavtal.

OE identifierar dock ett behov av en garantileverantör för det fall en kund blir avstängd av elhandlaren. Vi förordar därför att Svenska Kraftnät får i uppdrag ett

göra en central upphandling av en garantileverantör, på samma sätt som de idag upphandlar effektreserven. En garantileverantör behövs även i det fall en elhandlare kommer på obestånd och kundernas elleverans från elleverantören stoppas. Kunderna kan då överföras till garantileverantören.

Garantileverantören kan även användas för att hänvisa kunder till som har betalningsanmärkningar. OE:s bedömning är dock att det inte krävs för att detta kundsegment är stort och att det därmed blir intressant för elhandlare som tex utvecklar kontantkortsavtal.

Betalningar och kreditrisker mellan elnät och elhandlare

OE har arbetat med frågan om att hantera den förändrade kreditrisk för elnäten som uppstår när man inför SCM. OE:s bedömning är att risken för elnäten är mycket liten. Det finns redan idag incitament för oseriösa elhandlare genom ansvaret för att ta in energiskatten. Det avser betydligt större belopp, men vi har under de 17 år som gått sedan avregleringen, inte sett några fall där elhandlare satt det i system att skjuta på inbetalningarna av energiskatten. Det är därför inte motiverat med någon komplicerad lösning som fördyrar elen för kunderna eller skapar nya konkurrenshinder för elhandlare.

För att hantera frågan föreslår vi därför en lösning som tydliggör risken att en ”oseriös” elhandlare kan förlora alla sina kunder. OE föreslår därför att det införs en elhandlarlicens, som ger Ei möjlighet att stänga av elhandlare som inte följer Ei:s regelverk, exempelvis avseende betalningar av elnätsavgifterna. Det blir ett incitament för elhandlarna och deras styrelser att försäkra sig om att bolagen har tillräcklig likviditet att hantera betalningarna till elnäten enligt regelverket. En elhandlarlicens är även bra för att få en trygg och säker elmarknad med det de nya krav på processer som det ökade informationsutbytet kräver och för att kunna ta bort systemet med anvisningsleverantörer. I en elhandlarlicens ingår:

- Krav på att EDIEL används för informationsutbytet
- Avstängning av elhandlare vid underlåtelse att betala nätavgifterna
- Att överlåta sina kunder till garantileverantören i det fall man förlorar sin elhandlarlicens

Krav på samfakturan - vilken information ska vara med och vilken ska publiceras på mina sidor

Vår utgångspunkt är att elhandlaren ska få all information från nätägaren för att kunna göra olika fakturor till olika kunder. Elfakturan är avgörande i kundrelationen och fakturan är enligt alla kundundersökningar svår att förstå. Det är därför av största vikt för att öka andelen aktiva kunder att elfakturan kan anpassas till olika kundgruppers behov. Det är även viktigt för att skapa intresse och incitament hos kunderna för att satsa på smarta hem lösningar att elfakturan kan utformas på en mängd olika sätt. Elfakturan måste på ett enkelt sätt kunna spegla det elavtal som kunden har tecknat.

Elprisjämförelser som är viktiga för kunderna när de ska välja elbolag kommer precis som idag att hjälpa kunderna med att utvärdera det konkurrensutsatta elpriset. Elprissajterna idag har fungerande affärsmodeller som gör att de kommer anpassa sig och elpriskollen som Ei har full kontroll över kommer också kunna fortsätta bistå kunderna.

OE föreslår därför att regelverket endast ska omfatta ett krav på att publicera kundens nätavgift på mina sidor eller på annat sätt göra den tillgänglig utan kostnad på kundens uppmaning.

Övriga viktiga frågor

Alla kunder ska omfattas. OE anser att de största fördelarna för kunderna och aktörerna uppnås om alla kunder, privat personer som företag, omfattas SCM. Då skapas en process för fakturering vilket gör det effektivt för både elnät och elhandlare. Det är först när en aktör kan ta bort en process helt som vi når full effekt av effektiviseringen. Det blir enkelt att förstå för kunderna när alla omfattas.

Fullmaktshantering. När det gäller leverantörsbytesprocessen är det nödvändigt att man via fullmakt eller elavtal kan få tillgång till de uppgifter som krävs för att

kunden på ett enkelt och säkert skall kunna byta elleverantör. Det uppgifter som behövs är kunduppgifter med årsförbrukning, nuvarande leverantör och hur länge nuvarande avtal gäller. OE föreslår att ett nytt EDIEL meddelande och regelverk tas fram för att ersätta dagens process som skapar mycket manuellt arbete hos alla aktörer och därigenom försvårar för kunderna att vara aktiva elkunder.

Avbrottsersättningar. OE anser att det är viktigt att dessa hanteras av elhandlarna. Leverans kvaliteten är en viktig fråga för kunderna och både frågor och ersättningar vid avbrott bör hanteras av elhandlarna. Vi föreslår dock att detta görs i steg 2 för att skapa fokus på att införa SCM till 2015.

Sammanfattning

OE menar att med den utformning som vi föreslagit så kommer SCM och en faktura medföra en lösning som väl uppfyller NordREG:s sex krav på en nordisk slutkundsmarkad:

- Kundvänlig och förenklar för kunderna – kundanpassade fakturor
- Väl fungerande marknader – tydligt regelverk och elhandlarlicens
- Ökad konkurrens – fler aktiva kunder
- Ökad effektivitet – minimerar förändringar och skapar flexibilitet
- Överensstämmer med EU krav – inga sär lösningar föreslås
- Neutralitet för elnäten – uppnås genom tydligt regelverk