

## En kontakt och en faktura

### Övergripande

Inledningsvis vill Oberoende Elhandlare (OE) framhålla att vi länge verkat för en gemensam nordisk slutkundsmarknad och stöder NordREGs förslag att införa en ”supplier centric model”(SCM). En marknadsmodell där elhandlaren svarar för kontakterna med kunden och med samfakturering av nät och el från elhandlaren så att kunden endast får en faktura. Vi är därför i stort positiva till de förslag som redovisas i rapporten. Vi ser detta som ett första viktigt steg mot en gemensam nordisk slutkundsmarknad.

Denna reform är väldigt efterfrågad av kunderna. Att få en faktura och ha en kontakt när det gäller sina elinköp är avgörande för att få fler aktiva kunder och öka förtroendet för elmarknaden. Elfakturan är den faktura som hushållen har svårast att förstå och systemet med att alla aktiva kunder får två fakturor har motverkat det övergripande syftet med avregleringen – att skapa en fungerande konkurrens på elmarknaden.

Energimarknadsinspektionens (Ei) utredning har genomförts på ett bra sätt och de lagförslag som föreslås ligger helt i linje med det arbete som sker i NordREG. I NordREG:s senaste statusrapport från juli 2013, trycker man hårt på att det nu är det dags att implementera det Energiministrarna kommit överens om. Och övergången till elhandlarcentrisk modell och en faktura det första och viktigaste steget för att skapa en nordisk slutkundsmarknad.

Energiministrarnas överenskommelse är att det ska vara gjort till 2015. Idag är det bara Danmark och Sverige som ligger så långt fram att det är möjligt. Det är därför av största vikt, inte bara för kunderna, utan även för NordREG samarbetet att Sverige följer tidplanen och inte förskjuter införandet av denna reform. Det innebär att Riksdagen måste fatta beslut om lagändringarna under början av 2014, då kan reformen genomföras under hösten 2015.

OE anser att övergången till en elhandlarcentrisk modell och en faktura kommer stödja utvecklingen av smarta hem. En elhandlarcentrisk modell där elhandlaren även hanterar elnätsavgiften är en viktig förutsättning för att ta fram elavtal som skapar incitament för kunderna att styra sin förbrukning. Då krävs en samlad faktura för att ge kunden en bra återkoppling på sina åtgärder/styrning.

OE anser att Ei:s övergripande lagförslag som sedan ska kompletteras med föreskrifter är ett bra sätt att göra övergången till en elhandlarcentrisk modell. Vi stödjer helt Ei:s linje att det behövs mer föreskrifter än tidigare för hur informationsutbytet ska gå till och de tidsgränser som gäller för att få bra kvalitet i processerna från början.

OE stödjer helt och fullt att vi använder dagens EDIEL för det ökade informationsutbytet som krävs för att samfakturera i Sverige. Det gör övergången snabbare, avsevärt billigare och säkrare. En hubblösning skulle försena införandet med minst tre år och göra reformen avsevärt dyrare. Det är därför utmärkt att Ei föreslår att Svenska Kraftnät (SvK) får i uppdrag att utreda en hubb för en framtida gemensam nordisk lösning som kan vara aktuell först närmare 2020.

Informationsutbytet mellan aktörerna i Sverige fungerar sedan ett antal år mycket bra, vilket gör det naturligt att bygga vidare på EDIEL lösningen. Bakgrunden till den danska hubben är att informationsutbytet inte fungerade, problem som vi alltså inte har i Sverige.

De enda större invändningar vi har till Ei:s förslag är hanteringen av avstängning av elhandlare. OE anser att detta är en uppgift för Ei och inte kan lämnas över till nätbolagen. Ett säkert regelverk där beslut om avstängning fattas av Ei är nödvändigt både för elnät och elhandlare. Den osäkerhet som uppstår när elnäten ska hantera avstängningar kommer utgöra ett kraftigt konkurrenshinder för elhandlarna som ska etablera sig i Sverige. Avstängningen kommer i normalfallet innebära att elhandlarna kommer upphöra med sin verksamhet, eftersom man förlorar sina kunder i det läget. Då är det rimligt att dessa beslut fattas av den övervakande myndigheten och inte av en aktör som kan ingå i en koncern med konkurrerande elhandelsverksamhet.

Den andra är det standardavtal mellan elnät och elhandelsföretag som Ei föreslår ska hantera relationen mellan aktörerna. OE anser att Ei ska reglera vad som gäller mellan dessa aktörer i en föreskrift. Det är av stor vikt att dessa regler är konkurrensneutrala och att de är en standard. Låter man nätbolagen ta fram dessa är risken uppenbar att det blir ett stort antal varianter. Annars blir detta ett nytt konkurrenshinder för elhandlare som vill verka i hela Sverige. Det blir dessutom mer effektivt om detta regelverk tas fram av Ei, istället för att en elhandlare ska teckna avtal med alla nätägare.

Vi kommer i det följande att mer utförligt kommentera vissa frågor. OE har tidigare redovisat vissa av dessa synpunkter och förslag rörande SCM och combined billing i ett PM till Ei under arbetet med Ei:s rapport. OE ser fram emot att bidra aktivt med i Ei:s fortsatta arbete för att ta fram föreskrifter för övergången till en elhandlarcentrisk modell. Nedan följer mer specifika kommentarer och förslag:

### **Rutiner för leverantörbyten och för in-och utflyttningar**

OE menar att de i rapporten föreslagna rutinerna för byte av elleverantör och för inflyttningar och utflyttningar är utformade på ett bra och funktionellt sätt.

### **Struktur på nättariffer och innehåll i faktureringsunderlag**

Ei:s rapport tar inte upp den framtida strukturen på nätavgifter, eftersom det ligger i nästa steg av implementeringen av reformen. OE vill dock redan nu beskriva hur vi ser att denna fråga skulle kunna lösas och även uppmana till att frågan tas upp i NordREG samarbetet.

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 finns många olika typer av nättariffer samtidigt som 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.

Det innebär att nättariffer som bara har ett kWh pris har samma nätpris för alla kWh, medan elnät som har olika typer av effekttariffer gör timpriser som speglar effektkostnaden. På det sättet får vi ett framtidsäkert system för informationsutbytet samtidigt som det ger nätföretagen full frihet att utforma de effekttariffer de önskar. Genom att sätta en standard att det är timpriser så undviker man att få ett mycket stort antal effekttariffer som blir omöjliga för elhandlare att hantera effektivt i sina faktureringsystem. Och det gör det betydligt enklare för kunderna att alla nättariffer är uppbyggda på samma sätt. Det underlättar kundens arbete med smarta hem produkter för att styra sin elförbrukning.

Då kunder under 63 amp idag har månadsmätning så innebär det att nättariffen endast har ett kWh pris, medan när kunden eller regelverket kräver timvis mätning så kan nätbolagen utforma differentierade nätpriser. Den timserie som överförs till elhandlaren används både för fakturering av timpriserna från Nordpool och för elnätsavgiften.

Elnätet får en skyldighet att publicera sina nättariffer (och timpriser) hos tex SvK eller på elpriskollen, så att elhandlarna kan hämta hem dom för sin fakturering. Elhandlarna behöver även hämta hem dessa timpriser för att göra prognoser för kundernas årskostnader och för att ha som input till de kunder som vill ha smarta hem applikationer.

### **Informationsutbytet, huvudman och regelverk**

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. Ei har föreslagit SvK som huvudman och OE anser att det viktigaste är att det utses en huvudman. Att vi saknat ett myndighetsansvar för våra processer i Sverige har påverkat informationsutbytet negativt. Från OE:s sida tycker vi därför att Ei:s förslag att SvK tar den rollen är positivt, även om vi hellre sett att Ei själva tog på sig rollen.

Dagens arbete med en interaktiv process inom ramen för Elmarknadshandboken har spelat ut sin roll. För att kunna harmonisera och uppnå enhetliga processer i Norden måste regelverket bestå av allmänna råd och anvisningar med Ei som huvudman. Antalet aktörer i Norden som på frivillig basis skulle samordna sig gör det omöjligt att fortsätta med en nordisk elmarknadshandbok. OE ser inga problem med aktörernas

insyn i utformandet av processerna, då Ei har ett väl fungerande arbetssätt med referensgrupper med berörda aktörer. Det är även en fördel att Ei är huvudman eftersom man är ansvarig för harmoniserings arbetet inom NordREG. OE bistår dock gärna med kompetens angående utformandet av processerna.

### **Hantering av kunder som inte bedöms var 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.

### **Garantileverantör**

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 att 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 15 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. Vi stödjer därför Ei bedömning att krav på säkerheter enbart skulle fördyra för kunderna och skapa konkurrenshinder.

För att hantera frågan föreslår vi därför en lösning som tydliggör risken att en ”oseriös” elhandlare kan förlora alla sina kunder. Det görs genom att införandet av elhandlarlicens och att Ei har en 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.

### **Elhandlarlicens**

OE föreslår därför att det införs en elhandlarlicens för att ge Ei en möjlighet att stänga av elhandlare som inte följer 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 informationsutbyte
- Avstängning av elhandlare vid underlåtenhet 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 info 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.

Elprissjämförelser 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.

### **Betalningstiden för elnätsavgifterna**

OE anser att Ei:s förslag till när nätbolaget skall lämna faktureringsunderlag, baserad på elanvändarens faktiska förbrukning, månadsvis till elhandlaren och att elhandlaren skall erlägga 100 % av de avgifter som fakturerats för nätbolagets räkning senast 45 dagar efter det att nätbolaget lämnat faktureringsunderlaget till elhandlaren, är väl utformat och bra. Den föreslagna tidsfristen på 45 dagar kompenserar elhandlarna delvis för att de får ta kreditrisken och kundförluster även på elnätsavgifterna.

### **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

### **Ersättning till elhandlare för övertagande av fakturering och kundtjänst**

Med SCM så övertar elhandlarna de kostnader som elnäten har idag för fakturering och kundtjänst. Det innebär ökade kostnader för elhandlarna och initialt stora investeringar i IT system och nya processer. Expertgruppen har beräknat kostnaderna för fakturaproduktion, utskick, inbetalningsavgifter och reskontrahantering till 8-10 kr/faktura. Kostnaderna för kundtjänst beräknas till 5-7 kr/faktura.

Merkostnaden för elhandlarna att även fakturera elnätsavgifterna består främst av systemkostnader och det ökade informationsutbytet och beräknas till 5 kr/faktura. Kundtjänstkostnaden beräknas minska med hälften när den samordnas. Det gör att OE föreslår att en ersättning på 9 kr/faktura (5kr faktura och 4 kr för kundtjänst) reduceras från elnätsavgiften före betalning till elnäten. Det innebär att elnäten får sänkta kostnader 4-8 kr/faktura och elhandlarna får täckning för kostnadsökningarna. OE föreslår att ersättningen ska utgå under de fem första åren efter införandet av SCM, därefter ska elhandlarna ha genomfört tillräckliga effektiviseringar och skrivit av sina systeminvesteringar för SCM.

### **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. Leveranskvalitén 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 Ei:s förslag i stort är bra och att det med de tillägg och förändringar vi föreslagit så kommer SCM och en faktura medföra en lösning som väl uppfyller NordREG:s sex krav på en nordisk slutkundsmarknad:

- 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 särlösningar föreslås
- Neutralitet för elnäten – uppnås genom tydligt regelverk