NVE

Erfaringer med forskrift om måling og avregning

Konklusjoner etter oppfølgingsbesøk sommeren 2000

Morten Sundt
Fredrik Andreas Meland

22
2000

DOKUMENT

NORGES
VASSDRAGS- OG ENERGIDIREKTORAT
BIBLIOTEK

Erfaringer med forskrift om måling og avregning

- konklusjoner etter oppfølgingsbesøk sommeren 2000

Norges vassdrags- og energidirektorat

2000

NORGES
VASSDRAGS- OG ENERGIDIREKTORAT
BIBLIOTEK

556/05)

ex 2

Dokument nr 22

Erfaringer med forskrift om måling og avregning – konklusjoner etter oppfølgingsbesøk sommeren 2000

Utgitt av: Norges vassdrags- og energidirektorat

Forfatter: Morten Sundt/Fredrik Andreas Meland

Trykk: NVEs hustrykkeri

Opplag: 120

ISSN 1501 2840

Sammendrag: Seksjon for kraftmarked ved Enøk- og markedsavdelingen i NVE gjennomførte forsommeren 2000 en rekke oppfølgingsbesøk hos omsetningskonsesjonærene.
Bakgrunnen for besøksrunden var at det var gått et drøyt år siden forskrift av 11. mars 1999 nr 301 om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av nettjenester trådte i kraft. Med tanke på en forestående revisjon av forskriften ønsket NVE å få innhentet erfaringsinformasjon fra omsetningskonsesjonærene om hvordan disse opplevde forskriften.
Rapporten inneholder funnene fra disse besøkene, samt oppsummeringer og konklusjoner.

Emneord: Leverandørskifter, nettselskapenes nøytralitet, MSCONS, PRODAT, organisasjonsstruktur, måledata, toveiskommunikasjon, løpende saldooppgjør, nettselskap

Norges vassdrags- og energidirektorat
Middelthuns gate 29
Postboks 5091 Majorstua
0301 OSLO

Telefon: 22 95 95 95
Telefaks: 22 95 90 00
Internett: www.nve.no

November 2000

Innhold

Forord 5

Sammendrag 6

Innledning 7

Funn fra besøkene 8

Del 1, Leverandørskifter 8

Nettselskap *8*

Integrerte selskap: *9*

Omsetningsselskap *10*

Del 2, Avregning og fakturering 11

Nettselskap *11*

Integrerte selskap *13*

Omsetningsselskap *15*

Del 3, Avregning av andre aktører 16

Nettselskap *16*

Integrerte selskap *16*

Omsetningsselskap *17*

Del 4, Elektronisk meldingsutveksling ved leverandørskifter 18

Nettselskap *18*

Integrerte selskap *19*

Omsetningsselskap *19*

Del 5, Kvalitetssikring av måledata 21

Nettselskap *21*

Integrerte selskap *21*

Del 6, Nettselskapenes nøytralitet/organisasjonsmessige forhold 23

Nettselskap *23*

Integrerte selskap *23*

Omsetningsselskap *24*

Oppsummering og konklusjoner 25

Leverandørskifter *25*

Avregning og fakturering 26

Avregning av andre aktører 27

Elektronisk meldingsutveksling 27

Kvalitetssikring av måledata 27

Nettselskapenes nøytralitet/organisasjonsmessige forhold 28

Vedlegg **30**

Vedlegg 1. Oversikt over besøkte selskap: 30

Vedlegg 2. Spørreskjema for nettselskap: 31

Vedlegg 3. Spørreskjema for integrerte selskap: 42

Vedlegg 4. Spørreskjema for rene kraftomsettere: 54

Forord

NVE regulerer kraftmarkedet i henhold til forskrift av 11. mars 1999 nr. 301 om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av nettjenester.

Dette dokumentet omhandler resultatene fra en besøksrunde Seksjon for kraftmarked ved Enøk- og markedsavdelingen foretok sommeren 2000 i forbindelse med den forestående revisjonen av ovennevnte forskrift.

Dokumentet er også lagt ut på NVEs internettside: http://www.nve.no

Oslo, desember 2000

Jan Moen
Avdelingsdirektør

Gurid Lunde
seksjonssjef

Sammendrag

Dokumentet gjennomgår i hovedtrekk funn etter besøk hos til sammen 34 omsetningskonsesjonærer, samt NVEs erfaringer og konklusjoner etter besøkene.

De praktiske rutinene omkring leverandørskifter fungerer tilfredsstillende. Det ble imidlertid avdekket at det blant mange nettselskap, og spesielt blant vertikalt integrerte selskap foregår en direkte kobling av nye kunder direkte til den egne omsetningsvirksomheten. NVEs krav til nettselskapene om nøytralitet og likebehandling er således ikke fulgt i disse tilfellene.

De nye rutinene for avregning og fakturering er blitt positivt mottatt når det gjelder den grafiske fremstillingen på faktura, det som blir trukket frem som negativt er de høye vinterregningene og det har videre vært en del forvirring knyttet til separate fakturaer og ulike avregningsmetoder. Det ble fra mange av de besøkte selskapene fremsatt et ønske om en ordning med felles fakturering. Videre har den nye ordningen gitt nettselskapene bedre kontroll med måleverdier og bedre kvalitet på KIS-data. Ordningen har på den annen side medført krav til økt arbeidsinnsats pga. flere avlesninger og flere kunder har fått betalingsvanskeligheter. Fra kraftleverandørenes side ble det trukket frem som negativt at enkelte nettselskap oversender avlesningsdata for sent, noe som kan forhindre kraftleverandørene i å oppfylle faktureringsforpliktelsene sine ovenfor kundene. En slik praksis er diskriminerende ovenfor kraftleverandørene det gjelder og bidrar også til konkurransevridning.

Når det gjelder elektronisk meldingsutveksling ved leverandørskifter rapporterte 40% av de besøkte selskapene at PRODAT var automatisert til et ønsket nivå, problemene hos de øvrige var stort sett KIS-relaterte. 80% av de besøkte selskapene benyttet MSCONS for målerstander ved leverandørskifter og ved periodisk avlesning.

Langt de fleste av de besøkte nettselskapene oppfattet seg selv som nøytrale, men det viste seg også at selskapene ofte hadde ulik forståelse av hva kravet til nøytralitet innebar. Kraftleverandørene rapporterte på sin side at de i mange tilfeller opplevde diskriminering fra nettselskapene.

NVE fikk mange spørsmål fra omsetningskonsesjonærene, spesielt innenfor området nøytralitet og likebehandling, og ser at det her er mange problemstillinger som må utdypes nærmere. Dette er et arbeid det vil bli lagt vekt på i den nærmeste fremtiden.

Innledning

Seksjon for kraftmarked ved Enøk- og markedsavdelingen i NVE besøkte i løpet av våren og forsommeren i år 34 av omsetningskonsesjonærene. Av disse er data fra 29 av besøkene innarbeidet i denne rapporten.

Bakgrunnen for besøksrunden var at det var gått et drøyt år siden forskrift av 11. mars 1999 nr 301 om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av nettjenester trådte i kraft. Med tanke på en forestående revisjon av forskriften ønsket NVE å få innhentet erfaringsinformasjon fra omsetningskonsesjonærene om hvordan disse opplevde forskriften. Man ønsket her innspill om hva som fungerer og ikke fungerer i forskriften, forslag til mulige forbedringer og forenklinger o.l.

Videre var det sentralt fra NVEs side å få avdekket eventuelle uklarheter i forskriften for å få presisert disse og å få formidlet NVEs tolkning av forskriften til konsesjonærene. Et parallelt mål med oppfølgingsbesøkene var også å synliggjøre NVE mer ute blant konsesjonærene, og gjennom dette legge grunnlag for en åpen og konstruktiv dialog mellom bransjen og NVE.

Møtene ble gjennomført over en halv dag, og tok form av presentasjoner av den aktuelle konsesjonæren og seksjon for kraftmarked ved NVE, før man i hoveddelen av møtet gikk gjennom et standardisert spørreskjema. Bakgrunnen for at man benyttet et slikt skjema var for å best mulig kunne håndtere dataene på akkumulert form ved utarbeidelsen av denne rapporten. Av de 34 selskapene som ble besøkt var det inkludert alt fra rene omsettere og rene nettselskap, til integrerte nett- og omsetningsselskap, og det ble utarbeidet et standardisert spørreskjema for hver av disse selskapstypene. Spørreskjemaet besto av følgende seks deler, direkte relatert til forskriftens oppbygning:

1. Leverandørskifter
2. Avregning og fakturering av sluttbruker inkl. den nye fakturaordningen
3. Avregning av andre aktører inkl. løpende saldooppgjør
4. Elektronisk meldingsutveksling ved lev. skifte - hovedsakelig om PRODAT
5. Kvalitetssikring av måledata (ikke aktuelt for rene omsetningsselskap)
6. Nettselskapenes nøytralitet

Rapporten følger den samme strukturen, og det vil under hver del være avsnitt som tar opp funnene for henholdsvis nettselskap, integrerte selskap og rene omsetningsselskap.

Funn fra besøkene

Del 1, Leverandørskifter

Selskap	Antall	Husholdnings-kunder	Nærings-kunder	Antall kunder på leveringsplikt	Antall leverandørskifter per uke
Nett	**13**	**720 000**	**88 200**	**4 036**	**1 406**
Integrerte	**9**	**210 719**	**23 910**	**?**	**414**
Omsettere	**7**	**529 251**	**56 048**	**N/A**	**685**
Totalt	**29**	**1 459 970**	**168 158**		**2 505**

Tabell 1: oversikt over antall selskaper m.m.

Nettselskap

Utvalget besto av 13 nettselskap med totalt 720.000 husholdningskunder, og ca 88.000 næringskunder (et fåtall av disse er store industrikunder som er koblet direkte på regionalnett) tilknyttet distribusjonsnettene.

Selskapene oppgav at de hadde hatt ca 4000 sluttbrukere på leveringsplikt i løpet av det siste året. Imidlertid opplyste flere av selskapene at de overfører kunder som ikke på egenhånd har valgt kraftleverandør direkte til kraftleverandør i egen selskapsstruktur.

De utvalgte selskap mottar ukentlig ca1400 meldinger om leverandørskifter. Her fremkom det at en del nettselskapet "underkjenner" skifter pga. at sluttbrukeren allerede sitter i et kontraktsforhold med bindingstid.

Når det gjelder kommunikasjon som finner sted mellom nettselskap, hvordan denne utføres fremhever nettselskapene at utover avlesningskort og faktura brukes telefon, elektronisk post, faks og utsendelse av DM. En del selskap benytter også kundeblad, hvor man i noen tilfeller sammenblander rollene som nett og omsetning. Dette vil si at omsetningsselskapet som er en del av den samme selskapsstrukturen som nettselskapet får en konkurransemessig fordel ovenfor andre konkurrerende leverandører i området.

Et fåtall nettselskap er aktive overfor kunden mht. å etablere kommunikasjon. Når det gjelder henvendelse fra kunder mottas 80-90% via telefon, men en økende andel av henvendelsene skjer via e-post. En del selskap har fremdeles personlig oppmøte, bl.a. for betaling av nettleieregning og generelle kundehenvendelser. Det ble imidlertid understreket at denne andelen er synkende, og noen selskap tilbyr ikke denne tjenesten lengre.

Ved oppstart av kraftleveranse i nye målepunkt benyttes ulik praksis. Syv selskap opplyser at de overfører nye sluttbrukere direkte til tilknyttet kraftomsetning dersom kunden ikke gjør noe aktivt for å få annen leverandør. Fire selskap forespør kunden om hvilke kraftleverandør han ønsker, evt. gjør oppmerksom på at han må velge leverandør selv. To selskap har etter det NVE forstår tvetydig praksis.

Ved flytting av abonnement praktiserer seks selskap at man tar med tidligere kraftleverandør, mens selskap som oppfatter flytting som to separate aktiviteter (avslutning og ny oppstart) automatisk gir kunden egen kraftleverandør i nytt målepunkt.

Ved leverandørskifter oppgir noen selskap at de kontrollerer hvorvidt kunden har kontrakt med bindingstid med "husets" leverandør, før skiftet gjennomføres. Flere selskap annullerer også innmeldte skifter på bakgrunn av henvendelser fra tidligere kraftleverandør.

Integrerte selskap:

Hos de syv utvalgte selskapene har totalt ca 211.000 husholdningskunder og ca 24 000 næringskunder.

For de integrerte selskapene overfører fem selskap automatisk sluttbrukere uten kraftleverandør til ordinær kraftleveranse fra eget selskap, tre selskap oppgir å ikke ha noen på leveringsplikt og dette gir grunn til å tro at man følger samme praksis. Ett selskap benytter praksis med leveringsplikt for kunder som ikke har valgt leverandør.

Når det gjelder fordeling mellom fast og flytende priser er det klar overvekt av flytende priser, mens for enkelte selskap kan det virke som om man "selger" garanti-kraft.

De integrerte selskapene mottar ca 400 meldinger om leverandørskifte ukentlig. Ingen av selskapene er aktive overfor sluttbruker mht. å etablere kommunikasjon ovenfor disse, men noen unntak finnes innenfor bedriftsmarkedet, og da gjelder det naturligvis større næringskunder.

Når det gjelder kommunikasjon som finner sted mellom selskap og sluttbruker nevnes utover avlesningskort og faktura bruk av telefon, elektronisk post, faks og utsendelse av DM. En del selskap benytter også kundeblad, hvor man i noen tilfeller sammenblander rollene som nett og omsetning og markedsfører kraftpriser og leverandører ovenfor nettkundene.

Når det gjelder henvendelse fra kunder mottas 80-90% via telefon, men en økende andel er via e-post. En del selskap mottar fremdeles personlig oppmøte, bl.a. for betaling av regninger.

I forbindelse med oppstart av nye abonnement oppgir fire selskap at de overfører direkte til egen omsetning, mens de resterende fem selskapene forespør kunden hvilken leverandør denne ønsker.

Ved flytting praktiserer to selskap at man tar med seg den gamle kontrakten automatisk, mens de resterende selskapene følger samme prosedyrer som ved oppstart av nytt abonnement. Med andre ord overføres kunden direkte til egen omsetningsfunksjon.

Når det gjelder praksis i forbindelse med leverandørskifter fant NVE ingen avvik fra forskriften krav.

Omsetningsselskap

De syv selskapene i undersøkelsen har leveranser til totalt 529.000 husholdninger, og 56.000 næringskunder. Majoriteten av husholdningene etterspør flytende kraftpris, dette gjelder ca 80%. Videre har produktet garantikraft har også en viss andel.

Selskapene melder om lag 685 leverandørskifter per uke.

Selskapene er aktive i å etablere kommunikasjon med sluttbrukere, spesielt gjennom markedskampanjer. Kundene oppsøker selskapet via telefon, men det er en økende andel via e-post og Internett. Selskapene benytter kommunikasjonskanaler som Internett, DM, faks kampanjer, telefon med mer for å "treffe" kunden.

Del 2, Avregning og fakturering

Selskap	Antall kunder som faktureres for virkelig forbruk	Antall avlesninger pr. år		Antall selskap som fakturerer kraft og nett felles	Svarprosent på selv-avlesning
		4 stk	**6 stk**		
Nett	**539 734**	**10**	**3**	**11**	**70 – 94%**
Integrerte	**173 526**	**4**	**6**	**9**	**75 – 90%**
Omsettere	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**2**	**N/A**

Tabell 2: avlesninger og faktureringer

Selskap	Antall selskap som setter bort avregning og fakturering	Antall selskap som fakturerer nettleie for andre	Antall selskap som legger til rette for at kraftleverandør kan fakturere nettleie	Antall selskap som fakturerer kraft for eksterne leverandører
	10	**1**	**5**	**0**
Nett	**4**	**2**	**3**	**0**
Integrerte	**3**	**0**	**N/A**	**0**
Omsettere				

Tabell 3: avlesninger og faktureringer, forts

Nettselskap

De 13 nettselskapene i undersøkelsen fakturerer til sammen 540.000 sluttbrukere etter virkelig forbruk. Dette er ikke bare husholdningskunder med forbruk over 8000 kWh, men også i noen tilfeller mindre næringskunder og også husholdningskunder med lavere forbruk i de tilfellene selskapene har lagt seg på en annen grense enn 8000 kWh per år.

Av nettselskapene i undersøkelsen avleser og fakturerer ti selskap fire ganger årlig, mens de resterende tre har seks faktureringer og avlesninger per år.

Kunder som ikke blir fakturert etter reelt forbruk blir fakturert à konto, med en årlig avregning. Herunder ligger også hytter og fritidsboliger.

11 selskap fakturerer nett og kraft felles (med "egen" leverandør), mens to selskap opplyser at de fakturerer nettleie og kraft separat.

De fleste selskapene benytter fortsatt avlesningskort, men andre løsninger benyttes parallelt, og er ment å ta over for avlesningskort på sikt. De aktuelle ordningene her er i hovedsak avlesning over telefon og Internett. Minst ett selskap i undersøkelsen opplyste at de ville gå helt vekk fra bruk av avlesningskort i løpet av den nærmeste fremtiden.

Kun to selskap har praksis som avviker fra forskriftens krav mht til avlesningsperioder, men dette opphører fra 1/10-2000 for begge selskapene.

Flere selskap benytter utsendelsene av avlesningskort og/eller faktura til å bringe ytterligere informasjon, mens andre ønsker at dette skal være "rene" aktiviteter for å unngå støy ovenfor sluttbrukerne.

Tilbakemelding på avlesning finner for nettselskapene hovedsakelig fortsatt sted via avlesningskort, men for flere selskap er tilbakemeldingene nå høyere via telefon enn det man får inn via post. Svarprosenten for selskapene ligger mellom 70 – 94%.

For forbrukere som ikke leverer inn gyldig avlesning opplyser alle selskap at de stipulerer forbruket, noen purrer på sluttbruker før stipulering finner sted. I de tilfeller der sluttbruker ikke svarer på gjentatte purringer og/eller avlesninger er det mange selskap som sender mannskap ut for å foreta avlesningen manuelt.

Kun tre selskap benytter ikke eksterne leverandører i forbindelse med avlesning og fakturering. De resterende ti selskapene har satt ut hele eller deler av denne aktiviteten til underleverandører.

Et selskap opplyser at det fakturerer nettleie for et annet nettselskap. Åtte av nettselskapene legger ikke til rette for at eksterne kraftleverandører kan fakturere deres nettleie, men noen aksepterer bruk av c/o adresser.

Avlesning & fakturaordning: Når det gjelder den nye ordningen med flere avlesninger svarer åtte selskap at de synes den nye ordningen med avlesninger fungerer bra, tre selskap synes ordningen fungerer middels godt, mens to selskap synes ordninger fungerer dårlig.

Om den nye fakturaordningen er ni selskap godt fornøyd med resultatet av den nye fakturaordningen, to synes ordningen er middels god, mens de resterende to selskapene er misfornøyde med ordningen.

Det er verdt å merke seg at det er de samme selskapene som synes den nye ordningen med flere avlesninger og er dårlig, mens andre selskap fremhever at til tross for at flere avlesninger medfører ekstraarbeid, gir det bedre kontroll med målepunkt, og økt kvalitet i KIS. Selskapene påpeker videre at den nye ordningen er mer arbeidskrevende enn de tidligere ordningene.

Når det gjelder hvorvidt selskapene ser på den nye ordningen som effektiviserende er svarene blandet. Med effektiviseringspotensiale tenkes her på elementer som om den nye ordningen kan være arbeidsbesparende, mindre kostbar å gjennomføre enn tidligere avregnings- og faktureringsrutiner osv.
Åtte selskaper mener det eksisterer et effektiviseringspotensiale, to mener det ikke er mulighet til å gjøre noe som helst, mens tre selskap ikke har gjort seg opp noen mening om dette.

Nettselskapene har i større eller mindre grad mottatt tilbakemeldinger fra kundene vedr. den nye ordningen. I hovedtrekk gjelder de negative tilbakemeldingene mest høye regninger pga. fakturering av virkelig forbruk (spesielt om vinteren), og splitting av faktura på nettleie og kraft. I positiv retning kommer tilbakemeldinger om den grafiske fremstillingen på faktura og det at kundene får bedre kontroll med forbruket sitt. Enkelte selskap har også opplevd at kunder gir uttrykk for en viss forvirring når kraftleverandør fakturerer à konto, og nettleien blir fakturert etter virkelig forbruk.

Ingen selskap har konkret vurdert kostnadene ved den nye ordningen i forhold kompensasjonen som er gitt innenfor inntektsrammene, men tilbakemeldingen tyder på at noen har hatt lavere kostnader enn forventet, mens det motsatte er tilfelle for andre selskap. Flere av selskapene opplyser at de er i gang med evalueringer av dette.

Når det gjelder å utvidet ordningen til å omfatte ordningen til å omfatte alle husholdninger og mindre næringskunder er tilbakemeldingene varierte, flere selskap praktiserer allerede ordningen, og stiller seg således positive, mens andre er mer negative til dette. Man fremhever at mindre næringskunder er mer interessante enn mindre husholdningskunder og at det er en lite hensiktsmessig ordning for hytter og fritidsboliger. Flere selskap sier at man bør avvente innføringen av dette til introduksjon av toveiskommunikasjon har funnet sted.

Integrerte selskap

De integrerte selskapene i undersøkelsen fakturerer til sammen ca 174.000 sluttbrukere etter virkelig forbruk. Dette er som for nettselskapene ikke bare husholdningskunder med forbruk over 8000 kWh, men også i noen tilfeller mindre næringskunder og husholdningskunder med lavere forbruk.

Alle de integrerte selskapene benytter felles faktura for nettleie og kraftsalg. Samtlige selskapene fakturerer kraft på bakgrunn av felles avlesning med nettvirksomheten.

Ingen av selskapene har vurdert kostnaden ved den nye ordningen opp mot den kompensasjonen som er gitt i form av økte inntektsrammen.

Det er varierende praksis mht fakturering av husholdningskunder med årsforbruk under 8000KWh, de fleste selskapene praktiserer à konto fakturering.

Av de ni integrerte selskapene i undersøkelsen avleser og fakturerer fem selskap fire ganger årlig, mens de resterende fire selskapene har seks faktureringer og avlesninger per år.

Alle selskapene benytter avlesningskort, og alle sender kortene ut tidsmessig samlet. Avlesningskort er generelt den største kanalen for tilbakemeldinger, men for noen selskap er telefon størst. Svarprosenten ligger mellom 75 – 90%, alle sluttbrukere som ikke gir tilbakemelding får forbruket sitt stipulert av selskapene.

Flere selskap benytter utsendelse av faktura og avlesningskort til å bringe ytterligere informasjon til kundene sine.

Fire selskap har satt ut avlesning og/eller fakturering til underleverandører mens fem utfører hele jobben selv.

Kun to selskap fakturerer nettleie i andre nettområder enn sitt eget.

Ingen av selskapene fakturerer kraft for andre kraftleverandører, noen har fått forespørsel om dette, men ingen er for tiden i dialog om dette. Tre selskap legger til rette for at kraftleverandør kan fakturere nettleie, mens de resterende seks ikke legger til rette for dette.

Avlesning & fakturaordning: Tilbakemeldingene fra sluttbrukerne her er jevnt fordelt, med både fordeler og ulemper knyttet til ordningen. Tilbakemeldingene er stort sett like som for nettselskapene.

Selskapene fremhever at til tross for at flere avlesninger medfører ekstraarbeid, gir det bedre kontroll med målepunkt, og økt kvalitet i KIS.

Fire selskap mener det er et effektiviseringspotensiale ved ordningen, de resterende fem ser ikke ytterligere effektiviseringspotensiale ved ordningen.

Selskapene har mottatt en del tilbakemeldinger fra kundene vedr. den nye ordningen. Spesielt går dette på høyere regninger pga. fakturering av virkelig strømforbruk (spes om vinteren), grafisk fremstilling på faktura (positiv) og at kundene får bedre kontroll med forbruket sitt. Forbrukerne er i tillegg blitt mer bevisste, og mange er positive til den nye ordningen.

Når det gjelder spørsmålet om å utvide ordningen til å omfatte ordningen til å omfatte alle husholdninger og mindre næringskunder er tilbakemeldingen variert, men stort sett den samme som fra nettselskapene. Flere selskap praktiserer allerede dette, og stiller seg således positive, mens andre er mer negative til dette. Man fremhever at mindre næringskunder er mer interessante enn mindre husholdningskunder, og at ordningen er lite hensiktsmessig for hytter og fritidsboliger.

Omsetningsselskap

Omsetningsselskapene foretar normalt sett à konto fakturering, men i de tilfellene disse selskapene benytter felles avlesning med nettselskap er faktura basert på virkelig forbruk.

Det blir praktisert ulike faktureringsrutiner for hhv. husholdnings- og næringslivskunder.

Kun to av de syv kraftomsetningsselskapene i undersøkelsen fakturerer kraft felles med nettleie, de resterende fem har separate fakturaer. Det må her tas med at mens noen av kraftomsetterne har nettselskap i samme selskapsstruktur, er andre separate enheter uten direkte tilknytning til noe nettselskap.

Blant kraftomsetterne i undersøkelsen er det ca halvparten av selskapene som utfører fakturering selv mens de resterende har satt dette bort til underleverandører. Det er ingen av selskapene som fakturerer verken nettleie eller for andre kraftleverandører.

Avregning & fakturaordning: Av de syv selskapene synes et selskap at den nye ordningen med avlesning og fakturering fungerer dårlig, tre synes den fungerer bra, ett synes ordningen er middels bra. De resterende to kraftomsetterne har ikke gjort seg opp noen mening om dette.

Vedrørende eventuelle effektiviseringspotensialer ved den nye ordningen mener to selskap at disse ikke er tilstede, fire selskap ser muligheter for effektivisering, mens et selskap er nøytralt.

Del 3, Avregning av andre aktører

Selskap	Antall selskap	Innført løpende saldooppgjør	MSCONS har medført effektivisering	Benytter årlig saldooppgjør	Antall som sender avregningsdata innen tre dager
Nett	**13**	**1**	**11**	**10**	**10**
Integrerte	**9**	**1**	**5**	**6**	**8**
Omsettere	**7**		**6**		**5**

Tabell 4: avregning av andre aktører

Nettselskap

Åtte av de tretten nettselskapene har ikke innført løpende saldooppgjør, to selskap er i en innføringsfase mens kun ett selskap er operativt. Fire selskap henter imidlertid inn relevante data. Med bakgrunn i at majoriteten ikke har innført løpende saldooppgjør, er det heller ikke etablert rutiner for dette. Av nettselskapene vil ti selskap foreta årlig oppgjør av kraftleverandørers konto, ett selskap har ikke etablert rutiner og to selskap vet ikke hvor ofte de vil gjøre dette.

Elleve selskap mener introduksjon av MSCONS har medført effektivisering, to selskap er negative fordi det innebærer merarbeid/dobbeltarbeid fordi mange selskap ikke leverer verdier i MSCONS og at kostnadene ikke er redusert.

Det er kun ett selskap som ikke sender avregningsdata til avregningssentralen innen tidsfristen på tre dager. Enkelte selskap understreker at forsinkelser kan finne sted, men dette er kun unntaksvis. Ti av nettselskapene kontrollerer at datagrunnlaget som sendes kraftleverandør samsvarer med data som sendes Statnett, mens de tre andre ikke har rutiner for dette.

I de tilfeller det oppdages feil, opplyser seks av selskapene avregningssentralen for å forhøre seg om de kan sende data på nytt. Dersom dette ikke går, vil korrigering bli foretatt på saldooppgjør. Prisingen av korrigeringene blir stort sett foretatt etter gjeldende spotpris, men tre av nettselskapene opplyser at de bruker pris for regulerkraft.

Integrerte selskap

Åtte av ni selskaper opplyser at de ikke har innført, eller startet løpende saldooppgjør. Det siste selskapet har satt ut dette til et annet nettselskap. Det er derfor heller ikke etablert rutiner for etablering av løpende saldooppgjør.

Seks selskap vil gjøre opp konto overfor kraftleverandør årlig, ett selskap opplyser at de ønsker oppgjør seks ganger årlig (hver avlesning), mens to av selskapene har foreløpig ikke tatt standpunkt til hvor ofte dette vil finne sted.

Når det gjelder spørsmålet om det har skjedd en effektivisering av arbeidsrutinene som følge av innføringen av MSCONS så svarer fem selskap bekreftende på dette har, ett svarer negativt mens siste tre ikke har gjort seg opp en mening om dette (Dette bl.a. fordi de har satt ut driften).

Oversendelse av avregningsdata finner sted innen tre dager for syv selskap, mens to bruker lengre tid. Ett av disse selskapene hevder de har stort arbeid med kvalitetssikring av data (det aktuelle selskapet vil imidlertid ikke sette inn tiltak for å overholde fristen), mens det andre har manglet system for foreskrevet stipulering av manglende måledata.

Alle selskap, med unntak av ett som har satt bort arbeidet, kontrollerer at oversendt datagrunnlag til avregningssentral samsvarer med datagrunnlag til kraftleverandør. Ved feil sender to av selskapene data om igjen, mens i den grad feil finner sted foretar de resterende selskap korrigeringer direkte ved saldooppgjør. Prissetting er enten ved spot- eller regulerkraftpris.

Omsetningsselskap

Seks selskap mener innføring av MSCONS har medført effektivisering, mens ett selskap har hatt mye problemer med meldingshåndtering og mange manuelle rutiner.

Omsetningsselskapene opplyser at det kun er et fåtall av nettselskapene som ikke sender avregningsdata innen tre dager.

Fem selskap opplyser at de kontrollerer at datagrunnlag som de mottar fra nettselskap er identisk med det de mottar fra Statnett.

Del 4, Elektronisk meldingsutveksling ved leverandørskifter

Selskap	Antall selskap	Antall PRODAT-skifter	Investeringer i PRODAT	PRODAT automatisert til ønsket nivå	ntall lev man kommuniserer med via PRODAT	Benytter MSCONS for målestander
Nett	13	1740	50 000 – 4 500 000	1	5 – 47	9
Integrerte	9	565	70 000 – 1 000 000	7	2 – 10	9
Omsettere	7	693	25 000 – 600 000	3	N/A – 46	5

Tabell 5: elektronisk meldingsutveksling

Nettselskap

De besøkte nettselskapene hadde til sammen gjennomført ca 1740 leverandørskifter ved hjelp av PRODAT.

Noen av effektiviseringsgevinstene selskapene forventer seg av PRODAT er blant annet at man ved hjelp av PRODAT kan man håndtere flere skifter, det blir fordeler ved standardisering og man får bortfall av manuelle arbeidsrutiner. Det må også tas med at noen selskap forventer større gevinster fra PRODAT enn det andre selskap gjør.

Nettselskapene som ble besøkt opplyste at de hadde investert fra kr 50.000 til kr 4.500.000 på PRODAT. Når det gjelder bruk av årsverk var det felles for mange av selskapene, uansett kategori, at man ikke hadde en klar formening om dette. Dette skyldes som oftest at de PRODAT-ansvarlige også har andre oppgaver, og det i mange tilfeller ikke finnes noen oversikt over fordeling av timeverk

Kun ett selskap gir uttrykk for at leverandørskiftene er automatisert til det nivået man ønsker, de fleste selskapene har problemer på KIS nivå, men noen har også problemer på EDI og meldingsnivå. Nettselskapene kommuniserer med mellom fem og 47 aktører via PRODAT.

Av de totalt tretten selskapene sender elleve meldinger på annet format i tillegg til PRODAT-meldinger, mens to selskap utelukkende benytter seg av PRODAT-meldinger. Kun et selskap tar gebyr dersom melding om leverandørskifte mottas på annet format enn PRODAT.

Ni selskap bruker MSCONS for målestander ved alle leverandørskifter og periodiske avlesninger, mens fire sender på annet format.

Integrerte selskap

De integrerte selskapene som ble besøk opplyste at de til sammen hadde gjennomført 565 leverandørskifter ved hjelp av PRODAT.

De integrerte selskapene forventer stort sett de samme effektiviseringsgevinstene som nettselskapene.

Investeringene for disse selskapene i forbindelse med innføringen av PRODAT har ligget fra ca kr 70.000 til kr 1.000.000.

De er kun to selskap som føler at PRODAT ikke er automatisert til det nivået de ønsker. Her ligger problemene henholdsvis på KIS og EDI nivå (et for hvert selskap).

Selskapene kommuniserer med mellom to og ti aktører ved hjelp av PRODAT.

Fire selskap sender også informasjon om leverandørskifter på et annet format i tillegg til PRODAT-meldinger. To selskap har truet med gebyr ovenfor aktører som ikke sender leverandørskifter på PRODAT, og etter dette har alle sendt alt over PRODAT.

Samtlige selskap bruker MSCONS for målestander ved alle leverandørskifter og periodiske avlesninger.

Omsetningsselskap

Kraftomsetningsselskapene i undersøkelsen opplyste at de til sammen hadde gjennomført 693 leverandørskifter ved hjelp av PRODAT.

Kraftomsetterne forventer stort sett de samme effektiviseringsgevinstene som nettselskapene og de integrerte selskapene.

Investeringene for kraftomsetningsselskapene i forbindelse med innføringen av PRODAT har ligget fra ca kr 25.000 til kr 600.000.

Når det gjelder hvorvidt leverandørskiftene via PRODAT er automatisert til det nivået selskapene ønsker er gruppen delt på midten. De selskapene som opplyser at dette ikke er tilfelle har alle problemer på KIS-nivå.

Selskapene kommuniserer med inntil 46 aktører via PRODAT, etter 1. juni er det kun fire av omsetterne som sender informasjon om leverandørskifter på et annet format i tillegg til PRODAT.

Det er kun ett selskap som ikke er klar til å motta MSCONS meldinger ved leverandørskifter og periodiske avlesninger, et annet er delvis klart mens de resterende er klare for dette.

Del 5, Kvalitetssikring av måledata

Ved en del av besøkene ble deler av dette avsnittet ikke gjennomgått, grunnet tidsmangel.

Selskap	Antall selskap	Benytter kl.2 målere	Aksepterer +/- 3% avvik
Nett	**13**	**13**	**13**
Integrerte	**9**	**9**	**9**

Tabell 6: kvalitetssikring av måledata

Nettselskap

Alle selskapene benytter Klasse 2 målere hos husholdningskunder, og godtar avvik på 2-3% i begge retninger, i henhold til Enfos retningslinjer.

Når det gjelder kontroll av målere og målersystem varierer praksisen fra selskap til selskap. Noen selskaper driver ingen form for kontroll, mens andre tar stikkprøver. Noen selskap har nedtakskontroll, noen kontrollerer målerne hvert 20 år, mens andre igjen opplyser at de følger Enfos retningslinjer.

Når det gjelder feil opplyser samtlige nettselskap at de oppdager inntil ca 10 feil per år, hvor størsteparten går i kundens favør.

Sluttbruker får stort sett kontrollert måleren sin dersom han måtte ønske dette, noen selskap belaster kunden med et gebyr for dette, andre gjør det ikke. I de fleste tilfellene må kunden kun betale gebyr dersom det ikke finnes feil på måleren.

Vedrørende kvalitetssikring av målerdata så er det også ulik praksis her, det fleste selskapene fører avvikslister, der man foretar ytterligere kontroll i de tilfeller man oppdager store avvik fra normalen.

Flere nettselskap har vurdert å opprette toveiskommunikasjon mellom el-målere og netteier (utover timesmålte anlegg). Det finnes også allerede forsøksprosjekter som er etablert. Toveiskommunikasjon vil primært bli benyttet til innhenting av måledata.

Få selskap rapporterer at de har kapasitetsproblemer med effektbelastning i eget nett. Der slike finnes er det vurdert tiltak med blant annet døgnvariable tariffer.

Integrerte selskap

Som for nettselskapene benytter også samtlige integrerte selskap målere av klasse 2, og tolererer inntil tre prosents avvik på disse, i henhold til Enfos retningslinjer.

Målere og målersystem kontrolleres som regel på kundens anmodning, enkelte selskap har ytterligere rutiner for dette, blant annet kontroll på årsbasis (med ulike intervaller fra selskap til selskap).

Selskapene oppdager inntil 50 målerfeil per år, flesteparten av disse går i kundens favør. Sluttbruker får kontrollert måleren sin på oppfordring, dersom måleren etter kontroll blir funnet å være i orden må kunden betale et gebyr.

Flere av selskapene har opprettet pilotprosjekter i forbindelse med toveiskommunikasjon, de som ikke har gjort dette begrunner dette med at kostnadene knyttet til opprettelsen av dette er for høye i forhold til den gevinsten det er mulig å realisere. Toveiskommunikasjon er tenkt benyttet til å overvåke nettstasjoner, kartlegge nettap, innhente målerverdier, effektstyring og bedre kunne prise av tariffer.

Ingen av selskapene opplyser at de har kapasitetsproblemer ved effektsbelastning i eget nett.

Del 6, Nettselskapenes nøytralitet/organisasjonsmessige forhold

Nettselskap

I hovedtrekk oppfatter nettselskapene seg selv som nøytrale overfor kraftomsettere, i forbindelse med innmelding og gjennomføring av leverandørskifter.

Generelt er bransjen preget av strukturelle endringer, og de nettselskapene vi besøkte bekrefter dette.

Det er stor grad av kryssende interesser mht. plassering av virksomhetsområder mellom nett og kraftleverandør, blant annet ved felles kundeservice og tradisjonelle aktiviteter som IT, økonomi med mer.

Tre selskap har separate kundebehandlingsfunksjoner, hvor man hos to selskap har ulike kundeinformasjonssystem. Det tredje har felles KIS med omsetningsfunksjonen. For de andre selskapene er det i ulik grad felles KIS system, hvor man kan se all informasjon, men uten lov til å "bruke".

Selskapene etterlyser i en viss grad fortsatt påtrykk og informasjon fra NVE angående forhold for å opplyse om skille mellom nett og omsetning. Videre presiserer man at kraftleverandører bør presisere overfor sine kunder at forholdet til nettselskap opprettholdes selv om man skifter leverandør.

Integrerte selskap

De integrerte selskapene opplever selv sin rolle som nettselskap og omsetter som klar mht. nøytralitetsforhold, mens noen selskap påpeker at man har en rolle konflikt ved at samme person representerer "begge sider" av samme selskap.

Generelt er bransjen, som nevnt ovenfor, preget av strukturelle endringer, og også de integrerte selskapene vi besøkte bekrefter dette.

I de større selskapene har man IT, økonomi og personal som stabsfunksjoner, mens det i de mindre selskapene er motsatt. De samme personene arbeider innenfor alle aktiviteter.

Alle selskap har felles kundesenter, hvor samtlige selskap har tilgang til fullstendig KIS. To selskap arbeider for å adskilte system.

Alle selskap profilerer seg som konsern med fokus på totalleverandørkonseptet fremfor virksomhetsskiller. Ett selskap har imidlertid informert sluttbrukerne i nettområdet aktivt om skillet mellom nett og kraft.

Selskapene etterlyser klarere retningslinjer for hvordan nettselskap og kraftleverandør skal oppføre seg. Et fullstendig skille av selskap og virksomhetsområder er nødvendig for at man skal oppfatte skillet.

Omsetningsselskap

Kraftleverandørene oppfatter i store trekk nettselskapene som nøytrale, men rapporterer om tidvis problemer med vertikalt integrerte selskap.

De besøkte kraftomsetterne bekreftet også at bransjen er preget av strukturelle endringer.

Ett selskap har samordnet kundefunksjon med nett, de andre selskapene har separate funksjoner.

Ingen av selskapene har tilgang til monopolinformasjon hos nettselskap. I den grad man opplever problemer vedrørende nøytralitet skjer dette stort sett i forhold til integrerte selskap.

Når det gjelder forhold for å øke forståelse for skille mellom nett og kraft foreslås at kraftleverandør fakturerer nettleie. Videre ble det ytret ønsker om økt informasjon til sluttbrukerne om skillet mellom nett og kraft.

Oppsummering og konklusjoner

Leverandørskifter

Det virker generelt som om det er god kommunikasjon mellom nettselskap, kraftomsettere og sluttbrukere, men det er avdekket alvorlige tilfeller av sammenblanding av roller mellom nettvirksomhet og omsetningsvirksomhet. Dette gjelder for eksempel ved utsendelse av kundeblad til sluttbrukere osv. Dette er oftest et problem i tilfeller der det dreier seg om vertikalt integrerte selskap. Det vises i den forbindelse til § 7-1 i forskriften, der det heter i første ledd: *"Nettselskapet skal opptre og informere om leverandører på en nøytral og objektiv måte"*. Et eksempel på et forhold der dette kravet blir brutt vil være der et nettselskap bruker sitt kundeblad til å informere om den egne omsetningsvirksomhetens kraftpriser og tilbud etc, men ikke gir denne muligheten til andre kraftleverandører.

Videre er det avdekket at mange nettselskap kobler nye kunder (nyinnflyttede) direkte til egen omsetningsfunksjon, uten å informere kunden om at denne har anledning til å velge en annen kraftleverandør. Det samme kan sies om tilfeller der en sluttbruker flytter innenfor samme nettområde, her er det svært ulik praksis på hvordan dette blir håndtert. Hovedforskjellen i praksis er hvorvidt nettselskapet håndterer flyttingen som et leverandørbytte og foretar en nedstenging i det gamle målepunktet og ny oppstart i det nye eller ikke. For at en kraftleveringskontrakt skal være gyldig er det påkrevd med målepunkt ID (evt målernummer) i tillegg til sluttbrukers navn og adresse. Med andre ord vil denne kontrakten da være knyttet både til sluttbruker og det spesifikke målepunktet. Hvis sluttbruker flytter vil det følgelig måtte tegnes en ny kraftleveringskontrakt.

Når det gjelder rutinene omkring selve utførelsen av leverandørbyttene ser disse ut til å fungere godt. Det har imidlertid vært en del uklarheter omkring tilfeller der sluttbruker har signert en ny kraftleveringskontrakt, og det viser seg at sluttbrukeren har en bindingstid i den kontraktsforholdet han allerede sitter i. Hovedspørsmålet her har vært hvorvidt nettselskapet skal gjennomføre leverandørbyttet i tilfeller der det er klar over at en slik bindingstid eksisterer eller om det skal "sperre" leverandørbyttet. NVE har klart signalisert at det hele tiden er den sist signerte kraftleveringskontrakten som er å anse som gyldig. Dette betyr igjen at dersom sluttbruker har bindingstid mot sin tidligere kraftleverandør blir dette et privatrettslig forhold mellom disse partene, og det er ikke et relevant forhold for utførelsen av selve leverandørskiftet. Det ble også avdekket en annen problemstilling i denne forbindelse, og denne går på at en del vertikal integrerte nettselskap sjekker om hvorvidt kunder som bytter vekk fra selskapets egen omsetningsvirksomhet over til en "fremmedleverandør" har bindingstid i kontrakten med den egne omsetningsvirksomheten, mens dette ikke blir gjort dersom det er et leverandørskifte mellom to "fremmedleverandører". Ved en slik "differensiering" bryter nettselskapet helt klart med prinsippet at nettselskapene skal drive likebehandling av alle kraftleverandører uansett organisasjonsstruktur eller bakenforliggende eierforhold.

Avregning og fakturering

Trendene her viser at selskapene i stor grad outsourcer disse aktivitetene. Dette er en naturlig utvikling ettersom det er en aktivitet der det typisk kan realiseres stordriftsfordeler, og som for det enkelte nettselskapet kan være billigere å kjøpe enn å gjennomføre selv.

Videre er det en klar overgang fra bruk av avlesningskort og over til elektroniske løsninger som telefonavlesning og bruk av e-post/Internett. Det ble signalisert fra flere selskap at de i fremtiden ville gå helt bort fra bruk av avlesningskort.
De aller fleste selskapene har en tilfredsstillende svarprosent på avlesningene sine, denne ligger stort sett mellom 70 – 95%. Alle selskapene praktiserer stipulering av kunder som ikke leverer avlesningsdata, men de eksakte rutinene for hva som skjer dersom en kunde gjentatte ganger ikke leverer avlesningsdata er varierer noe .

De besøkte selskapene var i hovedsak fornøyde med den nye ordningen omkring avlesninger og fakturering, og hvordan denne fungerer. Det ble spesielt nevnt at selskapene har en gevinst i form av bedre kontroll med måleverdier og også bedre kvalitet på KIS. Det negative med ordningen er at den medfører en større arbeidsbelastning på de ansatte, dette gjelder spesielt de mindre selskapene.

Videre har det vært blandet tilbakemelding fra kundene om den nye ordningen med fakturering etter virkelig forbruk for sluttbrukere med et forbruk på mer enn 8000 kWh. Det kundene synes er positivt er at man ved den nye ordningen får en bedre kontroll med eget forbruk ved hjelp av den grafiske fremstillingen. Det negative nå er at man får høyere vinterregninger, i motsetning til tidligere da regningene var like store gjennom hele året. Det har også vært en del forvirring i de tilfellene der kraftleverandøren fakturerer à konto mens netteier fakturerer etter virkelig forbruk. Det må i denne sammenhengen tas med at de selskapene som på forhånd hadde brukt ressurser på å informere kundene om omleggingen til fakturering etter virkelig forbruk hadde opplevd færre klager fra kundene enn selskaper som ikke hadde informert tilsvarende om dette.

Fra selskapenes side var det en positiv holdning til å utvide den nye avlesnings- og faktureringsordningen til å også gjelde næringskunder og mindre husholdningskunder (med forbruk under 8000 kWh), mens det ikke ble ansett som et aktuelt alternativ for fritidsboliger og hytter.

Selskapene signaliserte også at det ville være ønskelig med en ordning der man hadde en felles faktura for både nettleie og kraft.

Avregning av andre aktører

Det kom under oppfølgingsbesøkene frem at innføring av løpende saldooppgjør er underveis, men det var kun et av de besøkte selskapene som var operativt på dette. NVE ser med en viss bekymring på dette, og tatt i betraktning at fristen for å foreta det første saldooppgjøret er ved utgangen av 2000 hadde det vært ønskelig at flere selskap hadde vært operative.

Det var også stort sett enighet blant de besøkte selskapene at innføringen av MSCONS har medført en effektivisering.

Når det gjelder oversendelse av data til avregningssentralen, blir disse i hovedsak sendt innen tidsfristen. Ved feil i materialet sendes data på nytt dersom dette er mulig (og avregningssentralen vil ta i mot). Dersom dette ikke er mulig blir det foretatt en korrigering på saldooppgjøret.

Et problem enkelte av kraftomsetterne rapporterte at de opplever er at ikke alle nettselskapene er like flinke til å oversende målerverdier for kraftomsetternes kunder innenfor tidsfristene. Dette er også et problem som var opplevd som størst i de tilfellene det er vertikalt integrerte selskap med egen omsetningsfunksjon som skulle stå for overføringen av data til andre kraftleverandører. Dersom det er tilfelle at disse selskapene lar den egne omsetningsfunksjonen få tilgang til måledata før de sendes andre leverandører vil dette være et klart brudd på kravet om at nettselskapene skal opptre nøytralt og handle etter likebehandlingsprinsippet.

Elektronisk meldingsutveksling

Blant de besøkte selskapene var det stort sett en gjengs oppfatning at man forventer at PRODAT vil være arbeidsbesparende på grunn av at manuelle arbeidsrutiner vil falle bort. Imidlertid er PRODAT ennå ikke automatisert til et ønsket nivå for mange av selskapene. De fleste problemene ligger på KIS-nivå, men det er også noen selskap som har problem på EDI-nivå.

Vedrørende MSCONS for målerstander så var denne innført hos alle de besøkte integrerte selskapene, mens fire av nettselskapene fremdeles sendte disse dataene på et annet format.

Kvalitetssikring av måledata

Alle selskap benytter målere av klasse 2 for husholdningskunder, og avvik håndteres i henhold til Enfos retningslinjer. I de aller fleste tilfeller får kunden utført kontroll av måleren dersom han/hun ønsker dette, men må betale et gebyr for kontrollen dersom det ikke finnes feil på måleren. Et slikt gebyr ligger typisk i størrelsesorden 500 kroner.

Det er varierende praksis når det gjelder kontroll av målere, blant de besøkte selskapene ble det blant annet utført nedtakskontroll, stikkprøver, kontroll hvert (f.eks.) 20 år etc. Det var også tilfeller der det ikke eksisterte noen kontrollrutiner for målere. Det vises i den

forbindelse til forskriftens § 3 – 8, første ledd, som lyder: "*Nettselskapet skal kvalitetssikre håndteringen av måleverdiene i sitt nett. Kvalitetssikringen skal omfatte måleverdien fra den fremkommer i målepunktet til måleverdien er oversendt leverandør, sluttbruker og avregningssentralen for regulerkraft.*" Det er på bakgrunn av dette NVEs oppfatning at selskapene bør ha innarbeidede rutiner for kontroll av målere.

Når det gjelder andre aspekter vedrørende måledata kan det nevnes at flere av de besøkte selskapene hadde pilotprosjekter på toveiskommunikasjon i gang. Andre selskap uttalte at de gjerne hadde sett at de kunne satt i gang slike prosjekter, men ut fra bedriftsøkonomiske lønnsomhetsvurderinger hadde man valgt å legge dette på is. Det ble også nevnt fra en del av selskapene at man hadde problemer i forbindelse med målepunkt IDer, i og med at disse ikke er unike. Til slutt var det også noen av de besøkte selskapene som tok opp behovet for en sentral måleverdisentral. En positiv følge av å opprette en slik sentral vil være at man får fjernet et mulig konkurransehinder ved at alle kraftleverandørene får tilgang på måleverdiene sine samtidig, og det vil således ikke være mulig for et nettselskap å gi egen omsetningsvirksomhet et fortrinn ved å gi denne tilgang til måleverdier før andre "fremmedleverandører" får sine data. Et spørsmål vedrørende en måleverdisentral er om man virkelig trenger en slik sentral, eller om dette behovet er noe som kan løses ved hjelp av Internett og elektronisk dataoverføring.

Nettselskapenes nøytralitet/organisasjonsmessige forhold

Som det også kommer frem i presse og andre medier er kraftbransjen helt klart en bransje i strukturmessig endring. En del av de organisasjonsendringene som ble diskutert og presentert på møtene er allerede satt ut i livet, og flere av dem vil nok bli iverksatt i løpet av den nærmeste fremtid.

Når det gjelder spørsmålet om nettselskapenes nøytralitet og overholdelsen av denne, var det en klar oppfatning blant selskapene, herunder også de integrerte, at man er nøytrale. Det paradoksale her var at det på flere av møtene ble avdekket klare brudd på nøytraliteten ved at man f.eks. koblet nye kunder direkte til egen omsetningsfunksjon, lar omsetningsvirksomheten ha fritt innsyn i KISet osv. Det var også flere av de besøkte selvstendige kraftomsetterne som føler de blir forskjellsbehandlet hos enkelte nettselskap, og da spesielt hos vertikalt integrerte selskap.
Når det gjelder den ovennevnte problemstillingen omkring innsyn i KIS, er det også en problemstilling i enkelte små vertikalt integrerte selskap at vedkommende som er markeds-/kundeansvarlig ofte også har en funksjon i nettvirksomheten e.l. Dermed har man strengt tatt allerede et brudd på nøytralitetskravet i det vedkommende ansatte i de aller fleste tilfeller vil ha innsyn i hele KISet også når han/hun utfører oppgaver for omsetningsfunksjonen.

At nettselskapene forholder seg nøytrale og overholder likebehandlingsprinsippet er en forutsetning for at markedet for fri handel av kraft skal fungere på en tilfredsstillende måte. NVE vil i fremtiden prioritere overvåkningen av nettselskapenes opptreden ytterligere, og søke å avklare usikkerhet om hva nøytralitet innebærer.

Dette er uansett et område der det ligger store utfordringer for både bransjen selv og NVE. Dette gjelder både å få formidlet regelverket og den korrekte tolkning av dette, samt også utførelsen og oppfølgingen av dette. Det kan også nevnes at det fra flere av de besøkte selskapene ble etterlyst en hardere linje fra NVEs side når det gjelder sanksjoner ovenfor selskaper som bryter forskriften.

Vedlegg

Vedlegg 1. Oversikt over besøkte selskap:

BKK Nett AS
Bodø Energi AS
Drammen Energinett AS
Fusa Kraftlag
Hadeland Energinett
Hadsel Energiverk AS
Hamar-Regionen Energiverk
Haram Energi AS
Hedmark Energinett AS
Hålogaland Kraft AS
Istad Kraftnett AS
Kraftinor AS
Lofotkraft AS
Lyse Marked AS / Lyse Nett AS
Melhus Energi AS
Møre og Romsdal Energi AS
Narvik Energi AS
Nedre Eiker Energi AS
Norigo Energi AS
Oslo Energi AS
Salten Kraftsamband AS
SKK Energi AS / SKK Nett AS
Tafjord Kraftnett AS
Toten Kraft AS
Troms Kraft Nett AS
Trondheim Energiverk Kraftsalg AS
Trondheim Energiverk Nett AS
Trønder Energi Nett AS
Tysnes Kraftlag P/L
Vestfold Kraft Energi AS
Viken Energinett AS
ØkoKraft AS
Østkraft
Øvre Eiker Nett AS / Øvre Eiker Kraftomsetning AS

Vedlegg 2. Spørreskjema for nettselskap:

OPPFØLGINGSBESØK MAI – JUNI 2000; NETTSELSKAP

Kontrollskjema

Everk: _____

Møtedeltagere everk:

_____

_____

_____

For NVE: _____

Dato: _____

NVEs referanse: _____ ***NVE/mk/*** _____

Del 1: Innledning

Formålet med denne besøksrunden er for det første oppfølging av forskrift om måling og avregning. Vi ønsker å finne ut litt mer informasjon om hvordan de ulike aktørene har tilpasset seg, hvilke erfaringer man gjør med forskriftens regelverk og om man ser muligheter innen eksisterende forskrift. Videre ønsker NVE å benytte anledningen til å fortelle litt om seg selv, og vårt arbeid for således legge grunnlag for en fruktbar dialog med aktørene i bransjen.

Dette spørreskjema vil danne grunnlag for den gjennomgang og tilbakemelding NVE er ute etter, og vil benyttes i det videre arbeid for å tilrettelegge for et effektivt kraftmarked. Skjema er inndelt i syv deler, som vil berøre følgende punkt:

- Leverandørskifter
- Avregning og fakturering av sluttbrukere
- Avregning av andre aktører
- Elektronisk meldingsutveksling ved leverandørskifte
- Kvalitetssikring av måledata
- Nettselskapenes nøytralitet
- Eventuelt

Del 1 til 7 omhandles i spørreskjema som her foreligger, mens del 8 er fritt til disposisjon for selskapene. Med spørreskjema foreligger det også en utarbeidet veileder.

Del 2: Leverandørskifter

1. Hvor mange kunder og hvor stort volum av overført energi har selskapet innen for de ulike kategorier sluttbrukere? (Tall per 31.12.99)
   - Husholdninger:
   - Næringskunder/Industri:

2. Hvor mange sluttbrukere er på leveringsplikt i løpet av 1 år?

3. Hvor mange meldinger om leverandørskifter mottar selskapet per uke?

4. Hvordan foregår kommunikasjonen mellom selskapet og sluttbruker?

5. Er selskapet aktiv i å etablere kommunikasjon med sluttbrukerne?

6. Dersom kunden oppsøker selskapet, gjøres dette via:
   Telefon ☐ (%) Telefaks ☐ (%) E-mail ☐ (%) Internett ☐ (%)
   Personlig ☐ (%)

7. Selskapet kontakter kunden via:
   Telefon ☐ (%) DM ☐ (%) Dørsalg/personlig salg ☐ (%) Egne Internettsider ☐ (%) Annonser på andre Internettsider ☐ (%)

8. NVE sendte i februar ut en presisering av regelverk i forbindelse med innmelding av leverandørskifter og gjennomføring av disse. Eksisterer det uklarhet angående regelverket?
   ☐ Ja ☐ Nei

9. Hvilke rutiner benyttes i forbindelse med:

   - oppstart av nytt abonnement, innflytting av ny sluttbruker (mht. valg av leverandør)

   - flytting av abonnenter innen samme nettområde (mht. valg av leverandør)

   - ved leverandørskifter?

Del 3: Avregning og fakturering av sluttbrukere

10. Hvor mange sluttbrukere er det i nettområdet (se evt. spørsmål 1)?

    _____

11. Hvor mange husholdningskunder faktureres etter virkelig forbruk?

_____ Husholdninger

12. Hvor mange ganger årlig foretas avlesning/fakturering av husholdningskunder med forbruk over 8.000 kWh?

☐ 4 ☐ 6 ☐ 12 ☐ Annet

13. Hvilken ordning har selskapet valgt mht. avlesning/fakturering av mindre næringskunder og husholdningskunder med forbruke under 8.000 kWh?

14. Hvordan avleses/faktureres hytter/fritidsboliger

☐ På bakgrunn av avlesning ☐ Stipuleres/JIP/à konto

15. Fakturerer selskapet nett og kraft felles eller separat? (forespør eksemplar av faktura, og kontroller faktura mht. krav beskrevet i veiledningen)

☐ Felles fakturering ☐ Separat fakturering

16. Benytter selskapet avlesningskort? ☐ Ja ☐ Nei

Dersom nei, hvilken løsning benyttes og hvorfor?

Hvordan er dette kostnadsmessig sammenlignet med avlesningskort? (investering & driftsutgifter)

17. Hvordan foregår utsendelse av avlesningskort / evt. annen kommunikasjon i forbindelse med påminnelse om tidspunkt for avlesning?

☐ Samlet ☐ Over et lengre tidsrom ☐ Annet: _____

18. Benyttes utsendelse av avlesningskort og/eller faktura til å bringe ytterligere informasjon til sluttbruker? (be om å få se eksemplar av faktura/avlesningskort)

☐ Ja ☐ Nei

19. Hvordan finner tilbakemelding fra sluttbrukere på avlesning sted, og evt. %-fordeling?

☐ Svarkupong/post ☐ Personlig fremmøte ☐ aut. tlf. løsning.
☐ E-mail ☐ Fax ☐ Internett ☐ Annet: _____

20. Hva er svarprosenten for avlesning?

21. Hvilke rutiner følges for forbrukere som ikke svarer på avlesning?

☐ Stipulering ☐ Everket avleser for kunde☐ Annet: _____

22. Har selskapet satt bort avlesningsrutiner og / eller fakturering til tredje part (eller planer om dette)?

☐ Ja ☐ Nei

23. Fakturerer selskapet for andre nettselskap i andre nettområder?

☐ Ja ☐ Nei

Dersom ja, hvilke?

24. Fakturerer selskapet salg av kraft for kraftleverandører?

☐ Ja ☐ Nei

Dersom ja; Hvilke

Dersom nei;

- har dere fått forespørsel om å gjøre dette?

☐ Ja ☐ Nei ☐ Annet: _____

Evt. hvilke leverandører;

- Er dere i dialog med noen ang. fakturering av kraft for andre kraftleverandører, eller vurderes muligheten for dette?

☐ Ja ☐ Nei ☐ Annet: _____

Evt. hvilke aktører:

25. Legger selskapet til rette for at andre kraftleverandører med kunder innen deres nettområde kan fakturere kunden for nettleie?

☐ Ja ☐ Nei

Dersom ja, hvilke tiltak gjennomføres?

26. Hvordan fungerer ny fakturaordning mht. selskapets arbeidsrutiner etc.?

Avlesning: ☐ Bra ☐ Middels ☐ Dårlig ☐ Har ingen formening

Faktura: ☐ Bra ☐ Middels ☐ Dårlig ☐ Har ingen formening

27. Ser selskapet et effektivitets potensial i (ny ordning) denne ordningen?

☐ Ja ☐ Nei

dersom Ja; hvilke:

28. Har dere fått noen tilbakemeldinger fra kunder angående ordning for avlesning og fakturering etter faktisk forbruk?

☐ Ja ☐ Nei

Dersom JA, følge opp med spørsmål under.

- Tilbakemelding angående oftere avlesning?
- Tilbakemelding angående fakturering etter virkelig forbruk?
- Tilbakemeldinger på flere regninger for forbrukere som kjøper kraft fra annen leverandør?
- Tilbakemelding på grafisk fremstilling på faktura?
- Andre tilbakemeldinger?

29. Har selskapet vurdert kostnadene ved ordningen ved avlesning og fakturering mht. hvordan den praktiseres vs. den kompensasjon som er gitt?

30. Hvordan stiller selskapet seg til at ordningen mht. avlesning og fakturering eventuelt utvides til å omfatte alle husholdningsgrupper, og mindre næringskunder?

Del 4: Avregning av andre aktører

31. Hva er status for innføring av løpende saldooppgjør ?

32. Hvilke rutiner er innarbeidet for løpende saldooppgjør ?

33. Hvor ofte blir kraftleverandørers saldokontoer gjort opp?

34. Har innføringen av MSCONS medført effektivisering?

☐ Ja
☐ Nei

Dersom ja, hvordan? Dersom nei, hvorfor ikke?

35. Hvor mange dager etter avregningsuken slutt oversendes avregningsdata til Avregningssentralen for regulerkraft og kraftleverandør?

☐ Innen 3 dager
☐ Mer enn 3 dager

36. Hvis mer enn tre dager, hvorfor?

37. Hvis mer enn tre dager, hvilke tiltak har dere tenkt å sette i gang for å overholde forskriften?

38. Kontrollerer netteier at datagrunnlaget til kraftleverandør samsvarer med datagrunnlaget til Statnett?

☐ Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke

39. Hva gjøres hvis det oppdages feil i avregningsdataene etter at de er oversendt både Avregningssentralen og kraftleverandør?

40. Hvordan prissettes korrigeringer og hvor store må de være før en foretar korrigeringer?

☐ Spot pris ☐ Regulerkraft pris ☐ Vet ikke

☐ Størrelse:_____

41. Kort beskrivelse av prosessen fra innsamling av data, beregning av JIP, og utsendelse av data (mandag til onsdag)?

Del 5: Elektronisk meldingsutveksling ved leverandørskifte

42. Omtrent hvor mange leverandørskifter er gjort ved hjelp av PRODAT pr. i dag?

☐ Antall:_____ ☐ Vet ikke

43. Hvilke effektiviseringsgevinster forventes å bli realisert ved hjelp av PRODAT?

44. Omtrent hvor mye ressurser er brukt på PRODAT i form av investeringer og antall årsverk?

☐ Investeringer:_____
☐ Antall årsverk:_____

45. Hva slags kontrakter har dere med systemleverandørene med hensyn på pris og tidsfrister? (Prisavslag ved for sen levering eller lignende)?

46. Hvordan fungerer leverandørskiftene via PRODAT, er de automatisert til det nivået selskapet ønsker?

☐ Ja
☐ Nei

47. Dersom nei, hvor ligger problemet, på edi-nivå, kis-nivå eller et annet sted?

☐ Edi-nivå
☐ Kis-nivå
☐ Annet:_____

48. Hvor mange kraftleverandører er representert i deres nettområde?

49. Hvor mange aktører kommuniserer dere med ved hjelp av PRODAT?

☐ Antall aktører:_____

50. Sender dere data på både PRODAT og et annet format (for eksempel e-post eller faks) ennå?

☐ Ja ☐ Nei

51. Tar dere gebyrer av de som ikke sender på PRODAT?

☐ Ja ☐ Nei

52. Hvis ja, hva er gebyret pr. leverandørskifte?

☐ Gebyr pr. leverandørskifte:_____

53. Brukes MSCONS for målestander ved alle leverandørskifter og periodiske avlesninger?

☐ Ja ☐ Nei

Dersom nei, hvorfor ikke?

Dersom nei, hvilke tiltak er satt i verk for å rette på dette og når forventes det å være
på plass?

Del 6: Kvalitetssikring av måledata

Antall målepunkter i eget nett.

54. Husholdning:

55. Næring:

56. Mot overliggende nett:

57. Totalt:

Kvalitetskrav til måleutrustning

58. Klasse på måler:

59. Prosentavvik som aksepteres på måleverdier :

Hvor ofte blir elmåleren og målesystem kontrollert?

60. Måler:

61. Målesystem :

Feil på måleutrustning som oppdages ved ordinær revisjon/kontroll per år?

62. Antall feil totalt:

63. Antall i kundens favør:

64. Antall i kundens disfavør :

Klager på målefeil i eget nett pr. år.

65. Totalt:

66. På telefon:

67. Skriftlig:

68. Annet:

69. Kan sluttbruker få kontrollert el.måleren når han måtte ønske det?

70. Hva er eventuelt gebyr sluttbruker må betale for å få målerkontroll?

71. Hvilke kvalitetssikringsrutiner er etablert for måleverdihåndtering?
(Kvalitetssikringen skal jfr. forskriftens § 3-8 omfatte måleverdien fra den fremkommer i målepunktet til måleverdien er oversendt leverandør, sluttbruker og Avregningssentralen for regulerkraft.)

Kommunikasjonssystem for timesmålte anlegg

72. Antall timesmålte målepunkter totalt:

73. Antall med fast telefonlinje:

74. Antall med mobilkommunikasjon:

75. Antall med høyspentkomm:

76. Anne type kommunikasjon:

Toveiskommunikasjon generelt

77. Er det vurdert oppretting av toveiskommunikasjon mellom el.måler og netteier, utover timesmålte anlegg?

78. Dersom ja, hva vil evt. toveiskommunikasjon bli brukt til?

79. Er det kapasitetsproblemer med effektbelastning i eget nett?

80. Dersom ja, er det vurdert sluttbrukertiltak for å redusere effekttopper?

81. Dersom ja, hva slags tiltak?

Del 7: Nettselskapenes nøytralitet / Organisasjonsmessige forhold

82. Benytter selskapet utsendelse av faktura og/eller avlesningskort til å sende reklamemateriell for annen virksomhet enn den som faktura er betaling for?

    Nei ☐ Ja ☐ (faktura/avlesningskort)

83. Dersom ja, hvilken virksomhet:

84. Drives denne virksomheten som en del av nettselskapet: Nei ☐ Ja ☐

85. Dersom selskapet benytter avlesning via Internett, er man da klar over at plassering av reklame for kraftsalg på samme side er brudd på nøytralitet?

    Nei ☐ Ja ☐

86. Hvordan oppleves nettselskapets rolle i forbindelse med innmelding og gjennomføring av leverandørskifter?

87. Har selskapet noen konkrete planer eller strategier om større organisasjonsmessige endringer.

88. Har selskapet planer om nye forretningsområder knyttet til nettvirksomheten?

89. Hvilke funksjoner/tjenester utføres felles for de ulike virksomhetsområdene og hvor er fellestjenestene plassert i organisasjonen?

90. Hvordan har selskapet organisert sin kundebehandlingsfunksjon? Hvordan mottas telefonhenvendelser?

91. Hvordan behandles kundeinformasjon? Kan omsetningsvirksomheten få tilgang til informasjon om andre leverandørers kunder?

92. Er det noe NVE kan/bør gjøre for å bidra til at flere kunder oppfatter forskjellen mellom netteier og leverandør?

Del 8: Eventuelt

93. Er det noen saker selskapet ønsker å formidle til NVE?

95. Hva er selskapets syn på bruk av elektronisk signatur ved inngåelse av kraftleveringskontrakter?

Vedlegg 3. Spørreskjema for integrerte selskap:

OPPFØLGINGSBESØK MAI – JUNI 2000; INTEGRERTE SELSKAP

Kontrollskjema

Everk: _____

Møtedeltagere everk:

_____

_____

_____

For NVE: _____

Dato: _____

NVEs referanse: _____ ***NVE/mk/*** _____

Del 1: Innledning

Formålet med denne besøksrunden er for det første oppfølging av forskrift om måling og avregning. Vi ønsker å finne ut litt mer informasjon om hvordan de ulike aktørene har tilpasset seg, hvilke erfaringer man gjør med forskriftens regelverk og om man ser muligheter innen eksisterende forskrift. Videre ønsker NVE å benytte anledningen til å fortelle litt om seg selv, og vårt arbeid for således legge grunnlag for en fruktbar dialog med aktørene i bransjen.

Dette spørreskjema vil danne grunnlag for den gjennomgang og tilbakemelding NVE er ute etter, og vil benyttes i det videre arbeid for å tilrettelegge for et effektivt kraftmarked. Skjema er inndelt i syv deler, som vil berøre følgende punkt:

- Leverandørskifter
- Avregning og fakturering av sluttbrukere
- Avregning av andre aktører
- Elektronisk meldingsutveksling ved leverandørskifte
- Kvalitetssikring av måledata
- Nettselskapenes nøytralitet
- Eventuelt

Del 1 til 7 omhandles i spørreskjema som her foreligger, mens del 8 er fritt til disposisjon for selskapene. Med spørreskjema foreligger det også en utarbeidet veileder.

Del 2: Leverandørskifter

1. Hvor mange kunder og hvor stort volum har selskapet innen kraftomsetning (evt. overført energi for nettselskap) for de ulike kategorier sluttbrukere? (Tall per 31.12.99)
   - Husholdninger (inkl. fritidsboliger og hytter)
   - Næringskunder/Industri:

2. Hvor mange sluttbrukere er på leveringsplikt i løpet av 1 år?

3. Hvor mange sluttbrukere, og hvor stort volum er på flytende vs. fastpriskontrakt for kraftomsetningen?

4. Hvor mange skifter melder/mottar selskapet per uke?

5. Hvordan tiltrekker selskapet seg nye kunder?

   Kunden oppsøker selskapet ☐ Selskapet kontakter kunden ☐

6. Hvordan foregår kommunikasjon mellom selskapet og sluttbruker?

7. Dersom kunden oppsøker selskapet, gjøres dette via:
   Tlf. ☐ (%) Post ☐ (%)Telefaks ☐ (%) E-mail ☐ (%) Internett ☐ (%) Personlig ☐ (%)

8. Selskapet kontakter kunden via:
   Telefon ☐ (%) DM ☐ (%) Dørsalg/personlig salg ☐ (%)
   Egne Internettside ☐ (%) Annonser på andre Internettsider ☐ (%)
   Annonser i dagspresse ☐ (%)

9. NVE sendte i februar ut en presisering av regelverk i forbindelse med innmelding av leverandørskifter og gjennomføring av disse. Eksisterer det uklarhet angående regelverket?
   ☐ Ja ☐ Nei

10. Hvilke rutiner benyttes i forbindelse med:
    - oppstart av nytt abonnement, innflytting av ny sluttbruker
    - flytting av abonnementer innen samme nettområde
    - praksis ved leverandørskifter?

Del 3: Avregning og fakturering av sluttbrukere

11. Ifølge skjema som selskapet returnerte i forbindelse med presisering av regelverket, går det frem at selskapet (ikke) benytter Internett som distribusjonskanal. Er dette fortsatt tilfelle?
    ☐ Ja ☐ Nei

    Hva er bakgrunnen for dette valget?
    Hvordan opplever selskapet at denne distribusjonskanalen fungerer sammenlignet med tradisjonelle kanaler som telefon og DM.

12. Hvor mange sluttbrukere er det i nettområdet (se evt. spørsmål 1)?

13. Hvor mange husholdningskunder faktureres etter virkelig forbruk?

14. Fakturerer selskapet nett og kraft felles eller separat? (forespør eksemplar av faktura, og kontroller faktura mht. krav beskrevet i veiledningen)

    ☐ Felles fakturering ☐ Separat fakturering

15. Har selskapet vurdert kostnadene ved ny ordning om avlesning og fakturering mht. hvordan den praktiseres vs. den kompensasjon som er gitt.

16. Hvordan fakturerer selskapet kraft?

    ☐ På bakgrunn av avlesning ☐ à konto

17. Hvilken ordning er valgt for husholdningskunder med forbruk under 8.000 kWh.

    ☐ På bakgrunn av avlesning ☐ à konto

18. Benyttes ulike faktureringsrutiner for hhv. nærings- og husholdningskunder?

    ☐ Ja ☐ Nei

19. Hvordan avleses/faktureres hytter/fritidsboliger

    ☐ På bakgrunn av avlesning ☐ Stipuleres/JIP/à konto

20. Hvor mange ganger årlig foretas avlesning/fakturering av husholdningskunder med forbruk over 8.000 kWh?

☐ 4 ☐ 6 ☐ 12 ☐ Annet

21. Benytter selskapet (utsendelse av) avlesningskort?

☐ Ja ☐ Nei

Dersom nei, hvilken løsning benyttes og hvorfor?
Hvordan er dette kostnadsmessig sammenlignet med avlesningkort? (investering & driftsutgifter)

22. Hvordan foregår utsendelse av avlesningskort / evt. annen kommunikasjon i forbindelse med påminnelse om tidspunkt for avlesning?

☐ Samlet ☐ Over et lengre tidsrom ☐ Annet: _____

23. Benyttes utsendelse av avlesningskort og/eller faktura til å bringe ytterligere informasjon til sluttbruker? (Be om å få se faktura & avlesningskort)

☐ Ja ☐ Nei

24. Hvordan finner tilbakemelding fra sluttbrukere på avlesning sted, og evt. %-fordeling?

☐ (%) Svarkupong/post ☐ (%) Personlig fremmøte ☐ (%) aut. tlf. løsning.
☐ (%) E-mail ☐ (%) Fax ☐ (%) Internett
☐ (%) Annet: _____

25. Hva er svarprosenten for avlesning?

26. Hvilke rutiner følges for forbrukere som ikke svarer på avlesning?

☐ Stipulering ☐ Everket avleser for kunde ☐ Annet: -
_____

27. Har selskapet satt bort avlesningsrutiner og /eller fakturering til tredje part (eller planer om dette) ?

☐ Ja ☐ Nei

28. Fakturerer selskapet for andre nettselskap i andre nettområder?

☐ Ja ☐ Nei

Dersom ja, hvilke?

29. Fakturerer selskapet salg av kraft for andre kraftleverandører (utover integrert selskap) ?

☐ Ja ☐ Nei

Dersom ja; Hvilke

Dersom nei;

- har dere fått forespørsel om å gjøre dette?

☐ Ja ☐ Nei ☐ Annet: _____

- Er dere i dialog med noen ang. fakturering av kraft for andre kraftleverandører, eller vurderes muligheten for dette?

☐ Ja ☐ Nei ☐ Annet: _____

30. Legger selskapet til rette for at andre kraftleverandører med kunder innen deres nettområde kan fakturere kunden for nettleie?

☐ Ja ☐ Nei

Dersom ja, hvilke tiltak gjennomføres?

31. Hvordan synes dere ny fakturaordning fungerer? (mht. selskapets arbeidsrutiner etc.)

Avlesning: ☐ Bra ☐ Middels ☐ Dårlig ☐ Har ingen formening

Faktura: ☐ Bra ☐ Middels ☐ Dårlig ☐ Har ingen formening

32. Ser selskapet effektivitets potensial i (den nye) eksisterende ordning?

☐ Ja ☐ Nei

dersom Ja; hvilke:

33. Har dere fått noen tilbakemeldinger fra kunder?

☐ Ja ☐ Nei

Dersom JA, følge opp med spørsmål under.

- Tilbakemelding angående oftere avlesning?
- Tilbakemelding angående fakturering etter virkelig forbruk?
- Tilbakemeldinger på flere regninger for forbrukere som kjøper kraft fra annen leverandør?
- Tilbakemelding på grafisk fremstilling på faktura?
- Andre tilbakemeldinger?

34. Hva er selskapets syn på om ordningen mht. avlesning og fakturering evt. utvides til også å omfatte næringskunder / mindre husholdningskunder?

Del 4: Avregning av andre aktører

35. Hva er status for innføring av løpende saldooppgjør ?

36. Hvilke rutiner er innarbeidet for løpende saldooppgjør ?

37. Hvor ofte blir kraftleverandørers saldokontoer gjort opp?

38. Har innføringen av MSCONS medført effektivisering?

☐ Ja
☐ Nei

Dersom ja, hvordan? Dersom nei, hvorfor ikke?

39. Hvor mange dager etter avregningsukens slutt oversendes avregningsdata til Avregningssentralen for regulerkraft og kraftleverandører?

☐ Innen 3 dager
☐ Mer enn 3 dager

40. Hvis mer enn tre dager, hvorfor?

41. Hvis mer enn tre dager, hvilke tiltak har dere tenkt å sette i gang for å overholde forskriften?

42. I hvor mange nettområder har kraftleverandør leveranser?

43. Hvor mange netteiere sender avregningsdata innen 3 dager etter avregningsukens slutt? Hvor mange sender etter 3 dager?

    Antall netteiere innen 3 dager:_____
    Antall netteiere etter 3 dager: _____

44. Kontrollerer netteier at datagrunnlaget til kraftleverandør samsvarer med datagrunnlaget til Statnett?

    ☐ Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke

45. Hva gjøres hvis det oppdages feil i avregningsdataene etter at de er oversendt både Avregningssentralen og kraftleverandør?

46. Hvordan prissettes korrigeringer og hvor store må de være før en foretar korrigeringer?

    ☐ Spot pris ☐ Regulerkraft pris ☐ Vet ikke

    ☐ Størrelse:_____

47. Kort beskrivelse av prosessen fra innsamling av data, beregning av JIP, og utsendelse av data (mandag til onsdag)?

Del 5: Elektronisk meldingsutveksling ved leverandørskifte

48. Omtrent hvor mange leverandørskifter er gjort ved hjelp av PRODAT pr. i dag?

    ☐ Antall:_____ ☐ Vet ikke

49. Hvilke effektiviseringsgevinster forventes å bli realisert ved hjelp av PRODAT?

50. Omtrent hvor mye ressurser er brukt på PRODAT i form av investeringer og antall årsverk?

☐ Investeringer:_____
☐ Antall årsverk:_____

51. Hva slags kontrakter har dere med systemleverandørene med hensyn på pris og tidsfrister? (Prisavslag ved for sen levering eller lignende)?

52. Hvordan fungerer leverandørskiftene via PRODAT, er de automatisert til det nivået selskapet ønsker?

☐ Ja
☐ Nei

53. Dersom nei, hvor ligger problemet, på edi-nivå, kis-nivå eller et annet sted?

☐ Edi-nivå
☐ Kis-nivå
☐ Annet:_____

54. Hvor mange kraftleverandører er representert i deres nettområde?

55. Hvor mange aktører kommuniserer dere med ved hjelp av PRODAT?

☐ Antall aktører:_____

56. Sender dere data på både PRODAT og et annet format (for eksempel e-post eller faks) ennå?

☐ Ja ☐ Nei

57. Tar dere gebyrer av de som ikke sender på PRODAT?

☐ Ja ☐ Nei

58. Hvis ja, hva er gebyret pr. leverandørskifte?

☐ Gebyr pr. leverandørskifte:_____

59. Brukes MSCONS for målestander ved alle leverandørskifter og periodiske avlesninger?

☐ Ja ☐ Nei

60. Dersom nei, hvorfor ikke?

61. Dersom nei, hvilke tiltak er satt i verk for å rette på dette og når forventes det å være på plass?

Del 6: Kvalitetssikring av måledata

Antall målepunkter i eget nett.

62. Husholdning:

63. Næring:

64. Mot overliggende nett:

65. Totalt:

Kvalitetskrav til måleutrustning

66. Klasse på måler:

67. Prosentavvik som aksepteres på måleverdier :

Hvor ofte blir elmåleren og målesystem kontrollert?

68. Måler:

69. Målesystem :

Feil på måleutrustning som oppdages ved ordinær revisjon/kontroll per år?

70. Antall feil totalt:

71. Antall i kundens favør:

72. Antall i kundens disfavør :

Klager på målefeil i eget nett pr. år.

73. Totalt:

74. På telefon:

75. Skriftlig:

76. Annet:

77. Kan sluttbruker få kontrollert el.måleren når han måtte ønske det?

78. Hva er eventuelt gebyr sluttbruker må betale for å få målerkontroll?

79. Hvilke kvalitetssikringsrutiner er etablert for måleverdihåndtering? (Kvalitetssikringen skal jfr. forskriftens § 3-8 omfatte måleverdien fra den fremkommer i målepunktet til måleverdien er oversendt leverandør, sluttbruker og Avregningssentralen for regulerkraft.)

Kommunikasjonssystem for timesmålte anlegg

80. Antall timesmålte målepunkter totalt:

81. Antall med fast telefonlinje:

82. Antall med mobilkommunikasjon:

83. Antall med høyspenntkomm:

84. Anne type kommunikasjont:

Toveiskommunikasjon generelt

85. Er det vurdert oppretting av toveiskommunikasjon mellom el.måler og netteier, utover timesmålte anlegg?

86. Dersom ja, hva vil evt. toveiskommunikasjon bli brukt til?

87. Er det kapasitetsproblemer med effektbelastning i eget nett?

88. Dersom ja, er det vurdert sluttbrukertiltak for å redusere effekttopper?

89. Dersom ja, hva slags tiltak?

Del 7: Nettselskapenes nøytralitet / organisasjonsmessige forhold

90. Benytter selskapet utsendelse av faktura og/eller avlesningskort til å sende reklamemateriell for annen virksomhet enn den som faktura er betaling for?

    Nei ☐ Ja ☐ (faktura/avlesningskort)

    Dersom Ja, hvilken virksomhet:

    Drives denne virksomheten som en del av nettselskapet: Nei ☐ Ja ☐

91. Dersom selskapet benytter avlesning via Internett, er man da klar over at plassering av reklame for kraftsalg på samme side er brudd på nøytralitet?

    Nei ☐ Ja ☐

92. Hvordan oppleves nettselskapets rolle i forbindelse med innmelding og gjennomføring av leverandørskifter?

93. Har Selskapet noen konkrete planer eller strategier om større organisasjonsmessige endringer.

94. Har selskapet planer om nye forretningsområder som er knyttet til nettvirksomheten?

95. Hvilke funksjoner/tjenester utføres felles for de ulike virksomhetsområdene og hvor er fellestjenestene plassert i organisasjonen? Be om å få et detaljert organisasjonskart som viser hvor de forskjellige funksjonene er plassert.

96. Hvordan har selskapet organisert sin kundebehandlingsfunksjon for hhv. nett og omsetning? Hvordan mottas telefonhenvendelser?

97. Hvordan behandles kundeinformasjon? Kan omsetningsvirksomheten få tilgang til informasjon om andre leverandørers kunder? (Har selskapet vurdert skilte datasystemer?)

98. Hvordan presenteres informasjon fra selskapet? Hvordan blir selskapet oppfattet av kundene? Som "totalleverandør" eller med fokus på funksjonene som netteier og kraftleverandør?

99. Er det noe NVE kan/bør gjøre for å bidra til at flere kunder oppfatter forskjellen mellom netteier og leverandør?

Del 8: Eventuelt

100. Er det noen saker selskapet ønsker å formidle til NVE?

101. Hva er selskapets syn på bruk av elektronisk signatur ved inngåelse av kraftleveringskontrakter?

Vedlegg 4. Spørreskjema for rene kraftomsettere:

OPPFØLGINGSBESØK MAI – JUNI 2000; KRAFTOMSETNINGSSELSKAP

Kontrollskjema

Everk: _____

Møtedeltagere everk:

_____

_____

_____

For NVE: _____

Dato: _____

NVEs referanse: _____***NVE/mk/***_____

Del 1: Innledning

Formålet med denne besøksrunden er for det første oppfølging av forskrift om måling og avregning. Vi ønsker å finne ut litt mer informasjon om hvordan de ulike aktørene har tilpasset seg, hvilke erfaringer man gjør med forskriftens regelverk og om man ser muligheter innen eksisterende forskrift. Videre ønsker NVE å benytte anledningen til å fortelle litt om seg selv, og vårt arbeid for således legge grunnlag for en fruktbar dialog med aktørene i bransjen.

Dette spørreskjema vil danne grunnlag for den gjennomgang og tilbakemelding NVE er ute etter, og vil benyttes i det videre arbeid for å tilrettelegge for et effektivt kraftmarked. Skjema er inndelt i syv deler, som vil berøre følgende punkt:

- Leverandørskifter
- Avregning og fakturering av sluttbrukere
- Avregning av andre aktører
- Elektronisk meldingsutveksling ved leverandørskifte
- Nettselskapenes nøytralitet
- Eventuelt

Del 1 til 6 omhandles i spørreskjema som her foreligger, mens del 7 er fritt til disposisjon for selskapene. Med spørreskjema foreligger det også en utarbeidet veileder.

Del 2: Leverandørskifter

1. Hvor mange kunder og hvor stort volum har selskapet innen kraftomsetning for de ulike kategorier sluttbrukere? (Tall per 31.12.99)
   - Husholdninger:
   - Næringskunder/Industri:

2. Hvor mange sluttbrukere, og hvor stort er volumet på flytende vs. fastpriskontrakter på kraftkjøp?

3. Hvor mange skifter melder selskapet per uke?

4. Hvordan får selskapet nye kunder?

   Kunden oppsøker selskapet ☐ Selskapet kontakter kunden ☐

5. Er selskapet aktiv i å etablere kommunikasjon med sluttbrukerne?

6. Dersom kunden oppsøker selskapet, gjøres dette via:
   Telefon ☐ (%) Telefaks ☐ (%) E-mail ☐ (%) Internett ☐ (%)
   Personlig ☐ (%)

7. Selskapet kontakter kunden via:
   Telefon ☐ (%) DM ☐ (%) Dørsalg/personlig salg ☐ (%) Egne Internettside ☐ (%)Annonser på andre Internettsider☐(%)
   Annonser i dagspresse ☐(%)

8. NVE sendte i februar ut en presisering av regelverk i forbindelse med innmelding av leverandørskifter og gjennomføring av disse. Eksisterer det uklarhet angående regelverket?
   ☐ Ja ☐ Nei

9. Hvilke rutiner benyttes i forbindelse med:
   - oppstart av nytt abonnement, innflytting av ny sluttbruker

   - flytting av abonnementer innen samme nettområde

   - ved leverandørskifter?

Del 3: Avregning og fakturering av sluttbrukere

10. Ifølge skjema som selskapet returnerte i forbindelse med presisering av regelverket, går det frem at selskapet (ikke) benytter Internett som distribusjonskanal. Er dette fortsatt tilfelle?
☐ Ja ☐ Nei

    Hva er bakgrunnen for dette valget?
    Hvordan opplever selskapet at denne distribusjonskanalen fungerer sammenlignet med tradisjonelle kanaler som telefon og DM.

11. Hvordan fakturerer selskapet kraft?

    ☐ På bakgrunn av avlesning ☐ à konto

12. Benyttes ulike avlesnings- / faktureringsrutiner for hhv. næringskunder og husholdningskunder?

    ☐ Ja ☐ Nei

13. Fakturerer selskapet nett og kraft felles eller separat? (forespør eksemplar av faktura, og ved fellesfakturering kontroller faktura mht. krav beskrevet i veiledningen)

    ☐ Felles fakturering ☐ Separat fakturering

14. Benytter selskapet egne avlesningskort, eller måleverdier fra nettselskapet? Hvor ofte avlese det?

    Hvilken løsning benyttes og hvorfor?

    Hvordan er dette kostnadsmessig sammenlignet med avlesningskort? (investering & driftsutgifter)

15. Hvordan finner tilbakemelding fra sluttbrukere på avlesning sted, og evt. %-fordeling?

    ☐ (%) Svarkupong/post ☐ (%) Personlig fremmøte ☐ (%) aut. tlf. løsning.
    ☐ (%) E-mail ☐ (%) Fax ☐ (%) Internett ☐ (%) Annet: ___

16. Hva er svarprosenten for avlesning?

17. Hvilke rutiner følges for forbrukere som ikke svarer på avlesning?

☐ Stipulering ☐ Everket avleser for kunde ☐ Annet: _____

18. Har selskapet satt bort avlesningsrutiner og /eller fakturering til tredje part?

☐ Ja ☐ Nei

19. Fakturerer selskapet nettleie for nettselskap?

☐ Ja ☐ Nei

Dersom ja, hvilke?

20. Fakturerer selskapet salg av kraft for andre kraftleverandører?

☐ Ja ☐ Nei

Dersom ja; Hvilke

Dersom nei;

- har dere fått forespørsel om å gjøre dette?

☐ Ja ☐ Nei ☐ Annet: _____

Evt. hvilke leverandører;

- Er dere i dialog med noen ang. fakturering av kraft for andre kraftleverandører, eller vurderes muligheten for dette?

☐ Ja ☐ Nei ☐ Annet: _____

Evt. hvilke aktører;

21. Hvordan oppleves ny fakturaordning av omsetningsselskap?

Avlesning: ☐ Bra ☐ Middels ☐ Dårlig ☐ Har ingen formening

Faktura: ☐ Bra ☐ Middels ☐ Dårlig ☐ Har ingen formening

22. Hva er Deres syn på om ordningen mht. avlesning og fakturering evt. utvides til også å omfatte mindre husholdningskunder og næringskunder?

23. Ser selskapet effektivitets potensial i (den nye) eksisterende ordning?

☐ Ja ☐ Nei

dersom Ja; hvilke:

Del 4: Avregning av andre aktører

24. Har innføringen av MSCONS medført effektivisering?

☐ Ja
☐ Nei

Dersom ja, hvordan? Dersom nei, hvorfor ikke?

25. I hvor mange nettområder har kraftleverandør leveranser?

26. Hvor mange netteiere sender avregningsdata innen 3 dager etter avregningsukens slutt? Hvor mange sender etter 3 dager?

Antall netteiere innen 3 dager:_____
Antall netteiere etter 3 dager:_____

27. Kontrollerer netteier at datagrunnlaget til kraftleverandør samsvarer med datagrunnlaget til Statnett?

☐ Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke

Del 5: Elektronisk meldingsutveksling ved leverandørskifte

28. Omtrent hvor mange leverandørskifter er gjort ved hjelp av PRODAT pr. i dag?

☐ Antall:_____ ☐ Vet ikke

29. Hvilke effektiviseringsgevinster forventes å bli realisert ved hjelp av PRODAT?

30. Omtrent hvor mye ressurser er brukt på PRODAT i form av investeringer og antall årsverk?

☐ Investeringer:_____
☐ Antall årsverk:_____

31. Hva slags kontrakter har dere med systemleverandørene med hensyn på pris og tidsfrister? (Prisavslag ved for sen levering eller lignende)?

32. Hvordan fungerer leverandørskiftene via PRODAT, er de automatisert til det nivået selskapet ønsker?

☐ Ja
☐ Nei

33. Dersom nei, hvor ligger problemet, på edi-nivå, kis-nivå eller et annet sted?

☐ Edi-nivå
☐ Kis-nivå
☐ Annet:_____

34. Hvor mange aktører kommuniserer dere med ved hjelp av PRODAT?

☐ Antall aktører:_____

35. Sender dere data på både PRODAT og et annet format (for eksempel e-post eller faks) ennå?

☐ Ja ☐ Nei

36. Er dere klare til å motta MSCONS for målestander ved leverandørskifter og periodiske avlesninger?

37. Dersom nei, hvorfor ikke?

38. Dersom nei, hvilke tiltak er satt i verk for å rette på dette og når forventes det å være på plass?

Del 6: Nettselskapenes nøytralitet / organisasjonsmessige forhold

39. Hvordan oppleves nettselskapets rolle i forbindelse med innmelding og gjennomføring av leverandørskifter?

40. Har selskapet noen konkrete planer eller strategier om større organisasjonsmessige endringer.

41. Har selskapet planer om nye forretningsområder knyttet til omsetningsvirksomheten?

42. Hvordan har selskapet organisert sin kundebehandlingsfunksjon? Hvordan mottas telefonhenvendelser?

43. Hvordan opplever omsetningsselskapet at kundeinformasjon behandles av nettselskap? Kan omsetningsvirksomheten få tilgang til informasjon om andre leverandørers kunder?

44. Er det noe NVE kan/bør gjøre for å bidra til at flere kunder oppfatter forskjellen mellom netteier og leverandør?

Del 7: Eventuelt

45. Er det noen saker selskapet ønsker å formidle til NVE?

46. Hva er selskapets syn på bruk av elektronisk signatur ved inngåelse av kraftleveringskontrakter?

Denne serien utgis av Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE)

Utgitt i Dokumentserien i 2000

Nr. 1 Rune V. Engeset (red.): NOSIT - utvikling av NVEs operasjonelle snøinformasjonstjeneste (77 s)

Nr. 2 Inger Sætrang (red):Statistikk over overføringstariffer (nettleie) i Regional- og distribusjonsnettet 2000 (55 s.)

Nr. 3 Bjarne Kjøllmoen, Hans Christian Olsen og Roger Sværd: Langfjordjøkelen i Vest-Finnmark Glasiohydrologiske undersøkelser (56 s.)

Nr. 4 Turid-Anne Drageset: Flomberegning for Otta og Gudbrandsdalslågen -Flomsonekartprosjektet (40 s.)

Nr. 5 Erik Holmqvist: Flomberegning for Trysilvassdraget, Nybergsund (311.Z) - Flomsonekartprosjektet (20 s.)

Nr. 6 Turid-Anne Drageset: Flomberegning for Jølstra - Flomsonekartprosjektet (30 s.)

Nr. 7 Arne Hamarsland og Tore Olav Sandnæs: Vassdragsforvaltning i Japan - hva kan vi lære? (30 s.)

Nr. 8 Inger Sætrang: Oversikt over vedtak. Tariffer og vilkår for overføring av kraft i 1999 (12 s.)

Nr. 9 Turid-Anne Drageset: Flomberegning for Daleelva i Høyanger (079.Z) - Flomsonekartprosjektet (28 s.)

Nr. 10 Lars-Evan Pettersson: Flomberegning for Glommavassdraget oppstrøms Vorma (002.E-T) Flomsonekartprosjektet (46 s.)

Nr. 11 Henriette Hansen, Lars Roald: Flomsonekartprosjektet. Ekstremvannsanalyse i sjø ved utvalgte stasjoner (39 s.)

Nr. 12 Arne Hamarsland: Biotoptiltak for laks og ørret i British Colombia og Washington (21 s.)

Nr. 13 Lars-Evan Pettersson: Flomberegning for Saltdalsvassdraget (163.Z) Flomsonekartprosjektet (25 s.)

Nr 14 Miriam Jackson: Svartisen Subglacial Laboratory (27 s.)

Nr. 15 Lars-Evan Pettersson: Flomberegning for Gaulavassdraget (122.Z) Flomsonekartprosjektet (22 s.)

Nr. 16 Lars-Evan Pettersson: Flomberegning for Tokkeåi ved Dalen (016.BD-BL) Flomsonekartprosjektet (20 s.)

Nr. 17 Stein Beldring: Real time updating of hydrological forecasting models Methods and information sources (37 s.)

Nr. 18 Eli Sæterdal (red.): Kvalitetsjusterte inntektsrammer ved ikke-levert energi (KILE) Sammenfatning av høringsuttalelser, NVEs kommentarer til høringsuttalelsene og endring av forskrift om kontroll av nettvirksomheten. (30 s.)

Nr. 19 Arne Hamarsland, Jan Henning L'Abée-Lund: Vassdragsforvaltning i Nord-England og Skottland - en reise ti år fram i tid (19 s.)

Nr. 20 Erik Holmqvist: Flomberegning for Lærdalsvassdraget - Flomsonekartprosjektet (20 s.)

Nr 21 Birger Heidenstrøm og Hervé Colleuille: Beskyttelsessoner rundt grunnvannsverk (30 s.)

Nr 22 Morten Sundt, Fredrik Andreas Meland: Erfaringer med forskrift om måling og avregning. Konklusjoner etter oppfølgingsbesøk sommeren 2000 (60 s.)

Norges vassdrags- og energidirektorat

Norges vassdrags- og energidirektorat
Middelthunsgate 29
Postboks 5091 Majorstua
0301 Oslo

Telefon: 22 95 95 95
Telefaks: 22 95 90 00
Internett: www.nve.no

NORGES VASSDRAG
OG ENERGIVERK
00532242