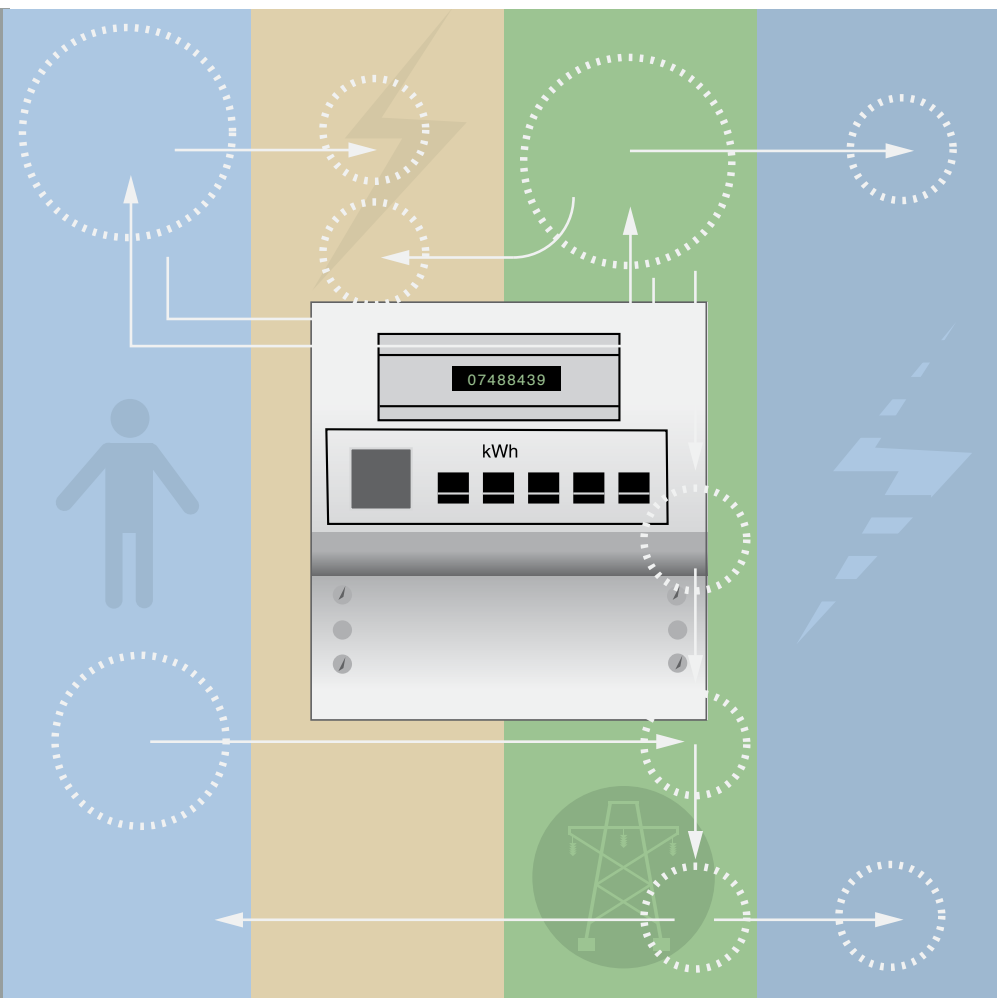


Ny modell for leverandørskifte

Konsekvenser for forretningsprosesser
i sluttbrukermarkedet for kraft

Lars Olav Fosse (red.)

12
2006



D
O
K
U
M
E
N
T

Ny modell for leverandørskifte

Konsekvenser for forretningsprosesser i
sluttbrukermarkedet for kraft

Dokument nr 12

Ny modell for leverandørskifte

Utgitt av: Norges vassdrags- og energidirektorat
Redaktør: Lars Olav Fosse
Forfatter: Christian J. Giswold, Olav Kolbeinstveit

Trykk: NVEs hustrykkeri
Opplag:
Forsidefoto:

ISSN: 1501-2840
Emneord: sluttbrukermarkedet, leverandørskifte, meldingsutveksling, roller

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

Oktober 2006

Innhold

Sammendrag	4
1 Sentrale rammer for ny modell.....	7
1.1 Mål og forutsetninger	7
1.2 Forhold som ikke berøres av ny modell	8
1.3 utfordringer ved dagens modell	8
1.4 Tidslinje for prosjektet	9
2 Gjennomgang av innspill fra bransjen.....	11
2.1 NVEs vurdering	12
3 Endrede roller i sluttbrukermarkedet.....	12
4 En ny modell for leverandørskifte	13
4.1 Forskjeller mellom dagens modell og ny modell	16
4.2 Ny, forenklet melding om leverandørskifte	16
4.3 Innskjerpert krav til korrekt målerstand.....	17
4.4 Annullering	20
4.5 Oppstart og flytting	20
4.6 Avslutning av kraftleveranse	22
4.7 Nærmere om angreteretten.....	23
4.8 Problemstillinger knyttet til målepunkt-ID	23
5 Et felles nordisk og europeisk sluttbrukermarked	24
6 Måleravlesing og kvalitet på måledata.....	25
7 Mulig utveksling av informasjon via web-portal	26
7.1 Hva er en web-portal.....	26
7.2 Eksempel på funksjonalitet: Oppslag på målepunkt ID	27
7.3 Videre utredning.....	28
8 Konsekvensvurdering.....	28
Konsekvenser i forhold til nøytralitet.....	28
Markedskonsekvenser.....	29
Økonomiske konsekvenser	29
9 Innspill til NVE	29
Vedlegg 1 Dagens modell for leverandørskifte	32
Erfaringer etter siste forskriftsendring.....	34

Sammendrag

Dette notatet skisserer hvordan NVE ser for seg en ny modell for leverandørskifte, og tjener som grunnlag for innhenting av innspill fra bransjen før arbeidet med forskriftsendringer knyttet til ny modell for leverandørskifte. Etter planen skal forskrift av 11. mars 1999 nr. 301 om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning mv. (avregningsforskriften) sendes på høring i månedsskiftet januar/februar 2007 med ikrafttredelse 1. januar 2008. NVE ønsker en ny modell for leverandørskifte for å få en klarere rollefordeling mellom kraftleverandører og nettselskap, innskjerpe kravet til måleravlesning og forbedre prosessene ved oppstart og flytting.

NVE startet vinteren 2006 opp et prosjekt der målet var å utvikle og implementere en ny modell for leverandørskifte. Prosjektet skulle blant annet bygge videre på et prosjekt i regi av Energibedriftenes landsforening (EBL) gjennomført i 2005 og også Norsk Ediel Ekspergruppe (NEE) sitt arbeid med utviklingen av Ediel-standard. Det ble lagt opp til hensiktsmessig kontakt med bransjen, og så langt har det blitt avholdt to referansegruppemøter med bred deltagelse. Før sommeren 2006 ble det orientert om arbeidet til alle omsetningskonsesjonærer med mulighet for å komme med innspill til arbeidet innen 1. september.

Ny modell for leverandørskifte innebærer tre sentrale endringer:

- Det blir en innskjerping av dagens krav til måleravlesning ved leverandørskifte. Dette innebærer at et skifte ikke kan gjennomføres uten at det foreligger en korrekt avlest stand.
- Kraftleverandør vil få en mer sentral rolle ved kvalitetssikring av informasjon ved leverandørskifte.
- Flytting og oppstart skal som hovedregel meldes via leverandør. Dersom det meldes via nettselskap, vil det bli klarere regulert i forhold til i dag.

Disse tre endringene vil til sammen gi en klarere rollefordeling i sluttbrukermarkedet for kraft. Nettselskapene skal legge til rette for et velfungerende kraftmarked, men skal ikke selv være en aktør i dette markedet. At kraftleverandørene nå får ansvaret for flere av prosessene i sluttbrukermarkedet, er i tråd med dette prinsippet.

Modellen skissert

I ny modell for leverandørskifte vil kraftleverandør inngå en skriftlig kontrakt med sluttbruker. Regelverket vil her være uforandret fra i dag. Imidlertid vil **meldingsutvekslingen** bli noe annerledes. Etter at kontrakt er signert sender kraftleverandør en melding til nettselskapet som inneholder målepunkt-ID og dato for leverandørskifte. I tillegg vurderes det hvorvidt det også skal være et krav om fødselsdato eller organisasjonsnummer, i hvert fall på noe sikt. Nettselskapet skal senest innen 1 virkedag etter melding om leverandørskifte er mottatt sende en kvitteringsmelding med kundedata til ny leverandør. Dette er tilnærmet den samme meldingen som sendes ny leverandør i dag. Forskjellen er altså at det skjer på et tidligere tidspunkt. I og med at det kun er numeriske felter i melding om leverandørskifte, bør sjekk av innholdet i melding om leverandørskifte kunne foregå automatisk.

Kravet om **måleravlesning** ved leverandørskifte vil bli opprettholdt og forsterket. Forskjellen er at nettselskapet skal stanse leverandørskifte dersom det ikke foreligger en korrekt målerstand. Det betyr at ved anlegg med manuell avlesning må målerstanden være oversendt nettselskapet og kvalitetssikret før melding om leverandørskifte sendes gammel leverandør. Nettselskapet må så

stipulere målerstanden på selve datoen for leverandørskifte. For å sikre tilstrekkelig fleksibilitet og samtidig god kvalitet på stipulert stand vil det være et krav om at måler skal være lest av 20 til 5 virkedager før dato for leverandørskifte. Ved anlegg med automatisk måleravlesning henter nettselskapet inn målerstand på dato for leverandørskifte.

I dagens modell for leverandørskifte finnes det ingen klar prosedyre for **annullering** av leverandørskifter. Prosessen må derfor gjøres manuelt. I ny modell innføres det en egen annulleringsmelding som kraftleverandør kan sende inntil 1 virkedag før dato for leverandørskifte. Årsaken kan for eksempel være at kundedata fra nettselskapet ikke er stemmer overens med de kundedata kraftleverandøren har fått av kunden selv.

Nettselskapet vil fremdeles ha ansvaret for **kvalitetssikring av måleverdier**. Dersom en målerstand ikke kommer gjennom nettselskapets kvalitetskontroll, skal det senest innen tre virkedager før skifte sendes melding til leverandør om stans av leverandørskifte som følge av manglende stand. Dersom målerstanden er OK, skal det innen samme frist sendes melding om leverandørskifte til gammel leverandør. Med mindre kraftleverandøren da benytter muligheten til å annullere, gjennomføres skifte på fastsatt dato.

Flytting og oppstart

Oppstart av kraftleveranse og flytting skal i utgangspunktet meldes via kraftleverandør i ny modell for leverandørskifte. Ved oppstart skal dato for oppstart være den dato sluttbruker leser av måleren forutsatt at målerstand er nettselskapet i hende senest 15 virkedager etter dato for oppstart. Dersom oppstart eller flytting meldes via nettselskap, skal dette foregå i henhold til avregningsforskriftens bestemmelser om nøytralitet.

Tilgjengeliggjøring av målepunkt-ID

Selv om målepunkt-ID skal være tilgjengelig for sluttbruker på faktura fra nettselskapet, har få sluttbrukere kjennskap til denne. I mange tilfeller må derfor kraftleverandør kontakte nettselskapet og be om målepunkt-ID på fullmakt fra sluttbruker. NVE vurderer å komme med et pålegg til nettselskapene om at målepunkt-ID skal gjøres tilgjengelig for omsetningskonsesjonærer med fullmakt fra sluttbruker. Dette kan f. eks. gjøres på en webside med adgangsbegrensning. På sikt er det også en målsetting for NVE at det etableres en webportal eller lignende der kraftleverandører kan søke på målepunkt-ID og andre sentrale kundedata i nettselskapenes kundedatabaser. Tilgjengeliggjøring av målepunkt-ID vil være en forutsetning for dette.

Sentrale spørsmål NVE ønsker innspill på

I dette notatet er det en del problemstillinger vi ønsker innspill fra bransjen på før vi endelig konkluderer. Det er selvsagt åpning for å komme med innspill også på andre deler av notatet, men vi har valgt å løfte frem de mest sentrale:

1. Tidsfrister: Generelt ønsker NVE innspill på alle de foreslåtte tidsfristene i ny modell for leverandørskifte. Særlig ønsker vi innspill på om det skal være et generelt krav at forbrukskontroll av målerstand skal være gjennomført senest 2 virkedager etter at målerstand er oversendt fra sluttbruker/kraftleverandør.
2. Fødselsdato eller organisasjonsnummer: I notatet konkluderer vi ikke hvorvidt fødselsdato eller organisasjonsnummer skal inkluderes i melding om leverandørskifte. Nettselskapene har i dag ikke fullstendig oversikt over fødselsdato på alle

husholdningskunder. En mulighet er at kravet om fødselsdato eller organisasjonsnummer innføres på et senere tidspunkt.

3. Oversendelse av målerstand: I dag er det et generelt krav om at målerstand skal oversendes senest tre uker etter avlesing. NVE åpner for innspill for hvordan dette skal håndteres i ny modell. Stand på dato for leverandørskifte vil som oftest være en stipulering basert på en avlesning 20 til 5 virkedager tidligere. Det er en mulighet at målerstand oversendes senest tre uker etter avlesing. Imidlertid er det mer hensiktsmessig at målerstand oversendes senest tre uker etter dato for leverandørskifte. Da kan nettselskapet også få registrert ev. avlesinger også på dato for leverandørskifte. En kan også tenke seg at den generelle 3 ukers fristen reduseres til 2 uker.
4. Målepunkt-ID: NVE vurderer å komme med et pålegg til nettselskapene om at målepunkt-ID skal gjøres tilgjengelig for omsetningskonsesjonærer med fullmakt fra sluttbruker. Dette vil også være sentralt for arbeidet med en eventuell fremtidig webportal for informasjonsutveksling i sluttbrukermarkedet.
5. Håndtering av oppstart: Det er en målsetting at oppstart og flytting i størst mulig grad skal meldes via kraftleverandør i ny modell for leverandørskifte. NVE ønsker innspill på hvordan en slik prosess kan utformes mest mulig hensiktsmessig for sluttbrukere, leverandører og nettselskap.
6. APERAK: Ved ny modell vurderer NVE behovet for at APERAK skal være forskriftsfestet da PRODAT Z04 fungerer som kvitteringsmelding på melding om leverandørskifte?

1 Sentrale rammer for ny modell

NVE startet vinteren 2006 opp et prosjekt der målet var å utvikle og implementere en ny modell for leverandørskifte. Prosjektet skulle blant annet bygge videre på et prosjekt i regi av Energibedriftenes landsforening (EBL) gjennomført i 2005 og også Norsk Ediel Ekspergruppe (NEE) sitt arbeid med utviklingen av Ediel-standard. Det ble lagt opp til hensiktsmessig kontakt med bransjen, og så langt har det blitt avholdt to referansegruppemøter med bred deltagelse. Før sommeren 2006 ble det orientert om arbeidet til alle omsetningskonsesjonærer med mulighet til å komme med innspill til arbeidet innen 1. september. I alt kom det inn 12 innspill.

Frist for innspill til NVE på bakgrunn av dette notatet er onsdag 15. november. Det legges opp til at forskriften som implementerer den nye modellen, forskrift av 11. mars nr. 301 om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av netjtjenester (avregningsforskriften) sendes på høring i slutten av januar med vedtak før sommeren 2007 og ikrafttredelse 1. januar 2008.

1.1 Mål og forutsetninger

NVE har satt opp flere forutsetninger og mål med implementering av en ny modell for leverandørskifte.

Sentrale forutsetninger:

- Leverandørskifteprosessen skal være nøytral. Dette er en grunnleggende forutsetning. Nettselskapet skal behandle alle leverandører likt uavhengig av eierskap og ev. vertikal integrering.
- Det må være avklarte ansvarsforhold ved en ny modell. Nettselskapet skal fremdeles ha ansvaret for kvaliteten på hele måleverdikjeden i sitt nett uavhengig av om kraftleverandør ev. får mulighet til å oversende målerstand på vegne av sluttbruker i forbindelse med leverandørskifte.
- Med ny modell vil det også bli et innskjerpet krav til reell avlesning ved leverandørskifte. Kun i særskilte tilfeller vil det bli gitt åpning for å stipulere målerstand ved leverandørskifte.

Sentrale mål ved ny modell:

- ”Momentane bytter” er en målsetting på sikt. Trolig vil det ikke være hensiktsmessig å gå fra en to ukers leverandørskifteprosess til en prosess der skiftet skjer momentant, uten en overgangsperiode, men dette vil avhenge av modelldesign.
- Sluttbruker skal kun behøve ha kontakt med én part gjennom hele leverandørskifte. Dette vil gjøre prosessen mer kundevennlig og forståelig sammenlignet med i dag hvor kontrakt og skiftemelding håndteres av kraftleverandør, mens nettselskapet henter inn målerstand fra sluttbruker.
- Minimering av manuelt arbeid er en sentral målsetting. I dag foregår sjekk av informasjon manuelt i de fleste nettselskap.
- Flytting er en stor utfordring og må håndteres på en bedre måte enn innenfor dagens modell.
- Ryddigere regelverk knyttet til opplysninger om målepunkt-ID.

1.2 Forhold som ikke berøres av ny modell

En del forhold som grenser opp mot leverandørskiftemodellen, vil ikke bli berørt verken i denne rapporten eller i den påfølgende forskriftsrevideringen.

NVE har fremmet forslag om endringer i reguleringen av leveringsplikt. Arbeidet med ny modell for leverandørskifte vil ikke berøre disse endringene. Imidlertid kan konsekvensen av ny modell for leverandørskifte være at det på sikt vil være færre sluttbrukere på leveringsplikt. Dette utelukker ikke at NVE på sikt vil se på alternative modeller for leveringsplikt, eksempelvis at nettselskapet ikke lenger skal utføre denne tjenesten selv.

Når det gjelder automatisk måleravlesning, har NVE gjort omfattende studier¹ der det konkluderes med at det ikke er samfunnsøkonomisk lønnsomt med et pålegg om full utrulling av automatisk måleravlesning. Imidlertid er det et krav om at samtlige målepunkt med forventet årlig energiuttak større enn 100.000 kWh skal ha timemåling. Ny modell for leverandørskifte skal ikke forutsette innføring av ny målerteknologi. Det vil si at modellen må kunne benyttes på både anlegg med manuell avlesing og på anlegg med automatisk avlesing. Det vil imidlertid kunne være visse forskjeller i forhold til når avlesing foretas, se kap. 5. Utbygging av automatisk måleravlesing er et spørsmål NVE vil ha separate prosesser på.

I § 3-1 i avregningsforskriften står det at nettselskap er ansvarlig for alle måleverdier fra de målepunkter som finnes i hans nett. Dette prinsippet vil følges også i arbeidet med ny modell for leverandørskifte.

1.3 utfordringer ved dagens modell

Det er viktig å understreke at dagens modell for leverandørskifte fungerer rimelig bra. Sammenlignet med andre europeiske land er den norske modellen kanskje den mest velfungerende leverandørskiftemodellen. Det skal likevel ikke hindre oss fra å se en del utfordringer ved dagens modell.

Rollefordeling

Rollefordelingen mellom nettselskap og kraftleverandør er et problem i dagens modell. I dag har nettselskapet en kontrollfunksjon og sjekker at kundedata som kraftleverandøren sender er i overensstemmelse med de kundedata nettselskapet selv har. Ved å overføre denne oppgaven til kraftleverandøren vil vi også løse en del av problemstillingene knyttet til nettselskapenes nøytralitet. Når nettselskapet har en slik kontrollfunksjon, kan også enkelte leverandører være fristet til å gjøre en for liten innsats i å få korrekte kundedata. "Fasiten" kommer likevel fra nettselskapet.

Flere ganger er meldingsutvekslingen mellom kraftleverandør og nettselskap forsøkt automatisert. Noe manuelt arbeid vil det uansett ofte være behov for i forbindelse med et leverandørskifte. I ny modell er fordelingen av det manuelle arbeidet forsøkt fordelt til den part som faktisk har ansvaret for kontrollen.

Målepunkt-ID

Før kraftleverandøren kan sende melding om leverandørskifte til nettselskapet må målepunkt-ID innhentes. Selv om det skal opplyses om målepunkt-ID på faktura, vil mange sluttbrukere likevel ikke ha denne tilgjengelig. Bruk av e-faktura, avtalegiro etc. gjør at fakturaen er mindre egnet som informasjonskanal mellom nettselskap og sluttbruker. Nettselskapene får derfor en stor mengde henvendelser om målepunkt-ID hver måned fra kraftleverandører som har fullmakt fra sluttbruker.

¹ NVE rapport 14 og 18 2004.

Dette er noe den nye modellen for leverandørskifte ikke svarer på direkte, men problemstillingene er omtalt i notatet og noen forslag til løsninger presenteres; som fri tilgjengeliggjøring av målepunkt-ID for leverandører med fullmakt og web-portal for informasjonsutveksling.

Mulighet for å annullere

I dagens modell savnes en annulleringsmelding. Dette fører til mye manuelt arbeid og i verste fall tvister mellom kraftleverandør og sluttbruker. I ny modell innføres en ny annulleringsmelding og forholdet til angre retten presiseres.

Stipulering av målerstand

Også i dagens modell for leverandørskifte skal det foretas en måleravlesning ved leverandørskifte. Imidlertid er det først i etterkant av at skiftet er gjennomført at nettselskapet får inn målerstand fra sluttbruker. I de tilfellene der det ikke har blitt foretatt avlesning, er det åpning for at målerstand stipuleres. Dette gjør at sluttbruker starter et nytt kundeforhold uten at det foreligger et korrekt referansepunkt. Dette gir feilaktig avregning og kan i verste fall føre til at sluttbruker får en uventet stor regning fra ny leverandør fordi det etter en faktisk avlesning viser seg at nettselskapet har underestimert sluttbrukers forbruk over lang tid.

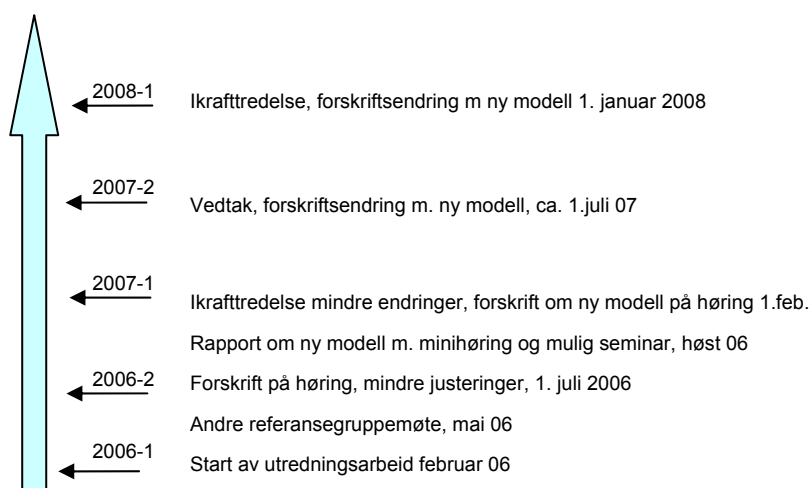
Generelt kan nok kvaliteten på nettselskapets måledata bli bedre. Ny modell vil både sikre at det foreligger et korrekt referansepunkt ved leverandørskifte og gi nettselskapet et insentiv til å bedre kvalitetsikringen av måleverdiene.

Flytting og oppstart

Dette håndteres i stor grad på samme måte som et leverandørskifte. Problemet er at mange sluttbrukere uforvarende sier opp kontrakten med sin gamle leverandør når de flytter. Selv om sluttbruker forsøker å gjøre alt korrekt, har det vist seg at det også da er vanskelig å beholde kraftleverandør etter flytting. I mange tilfeller ender de da opp på leveringsplikt. Det har også blitt avdekket at nettselskapet automatisk overfører sluttbruker til egen integrert leverandør ved flytting/oppstart, et klart brudd med forskrift om måling og avregning.

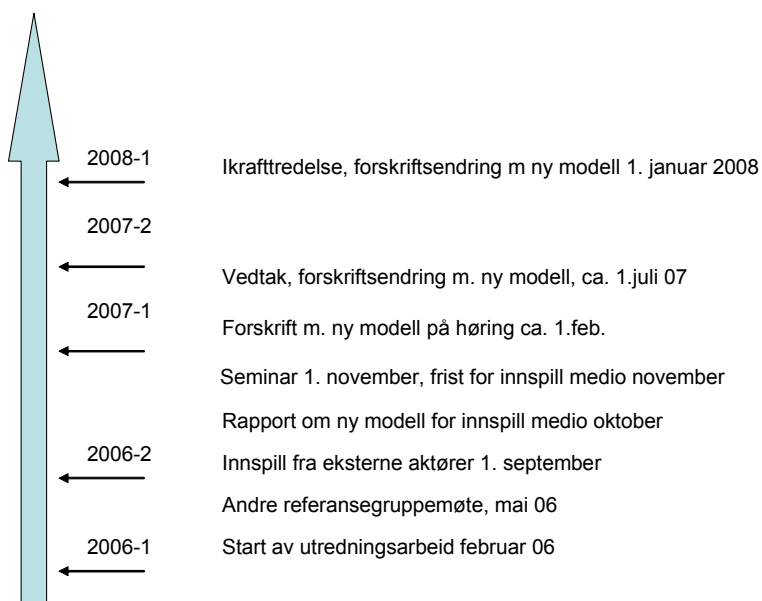
1.4 Tidslinje for prosjektet

Når det gjelder framdriften i prosjektet, viser NVE til fremdriftsplanen som har blitt lagt frem tidligere i prosjektet, blant annet for prosjektets referansegruppe på oppstartsmøte i februar 2006. Parallelt med at aktørene i kraftmarkedet får mulighet til å komme med innspill til arbeidet med utgangspunkt i dette notatet, vil NVE utarbeidet forslag til endring av forskrift om måling og avregning. Det legges det opp til at endringsforslaget skal sendes på høring i månedsskifte januar/februar 2007, med vedtak av forskriftsendringer før sommerferien 2007. Per i dag mener NVE at fremdriften i prosjektet er tilfredsstillende i forhold til den oppsatte fremdriftsplanen. Denne planen er vist nedenfor.



Figur 1.1: Opprinnelig tidsplan

Visse justeringer er gjort underveis. Blant annet ble det klart før sommeren at det ikke var aktuelt med mindre justeringer i forbindelse med årets revidering av forskrift om måling av avregning. I stedet sendes samtlige endringsforslag samlet på høring etter jul. Under er en revidert versjon av tidsplanen. I stor grad er de to tidsplanene sammenfallende:



Figur 1.2: Revidert tidsplan

Den store forskjellen er at NVE ikke kom med noen endringsforslag i forskrift om måling og avregning knyttet til leverandørskifte i forbindelse med årets forskriftsrevisjon. Årsaken var tilbakemeldinger om at endringer i meldingsutvekslingen ville kreve et halvt års implementeringstid. NVE mente derfor at endringer knyttet til ny modell for leverandørskifte burde foreslås samlet i stedet for at bransjen måtte implementere forskriftsendringer tre ganger på to år.

2 Gjennomgang av innspill fra bransjen

Våren 2006 orienterte NVE alle omsetningskonsesjonærer om arbeidet med ny leverandørskiftemodell, og det ble gitt anledning for disse til å komme med innspill til arbeidet innen 1. september. Nedenfor følger en oppsummering av innspillene som ble mottatt.

Statnett har på vegne av Norsk Ediel Ekspertgruppe (NEE) kommet med et innspill til NVEs arbeid med ny modell for leverandørskifte. NEE opprettet i 2003 en prosjektgruppe *Gjennomgang av Ediel standarden i Norge med fokus på PRODAT, MSCONS og APERAK* og innspillet fra Statnett bygger i stor grad på dette arbeidet. Konklusjonene i rapporten danner grunnlaget for mye av omtalen i kapittel X om tekniske forhold og vil ikke bli nærmere omtalt her.

RG Standardisering (RGS), brukerforumet til WM Data² har levert et omfattende innspill som beskriver et forslag til en ny modell. Mange av elementene WM Data foreslår er overlappende med det NVE foreslår. Vi vil derfor her kun peke på noen forskjeller.

RGS foreslår at kraftleverandør må inngå avtale med hvert enkelt nettselskap for oppslag i nettselskapets kundedatabase. Når det gjelder frist for å lese av måleren, foreslår RGS at denne settes fra 5 til 1 uke før leverandørskifte.

RGS foreslår to ulike prosedyrer i forhold til målerstander som ikke kommer igjennom nettselskapets kvalitetskontroll. I RGS sitt forslag skal nettselskapet ta kontakt dersom sluttbruker rapporterer inn feil målerstand direkte til nettselskapet, mens kraftleverandør tar kontakt med sluttbruker dersom målerstand er innrapportert via dem.

Eidsiva Energi tar i sitt innspill til orde for en hurtigere innføring av AMR i Norge. Dette er en problemstilling som ikke er berørt i denne rapporten. Videre henviser Eidsiva til EBLs prosjekt fra 2005. Dette har også vært et sentralt bakgrunnsmateriale i NVEs arbeid. Det pekes også på involvering av berørte aktører og systemleverandører. Avslutningsvis skriver Eidsiva at det ikke er realistisk å gå over til mer åpne databaseløsninger der leverandøren kan gjøre søk på målepunkt-ID i nettselskapets databaser.

Fjordkraft peker på en rekke forhold som ny modell må ha, blant annet definert ansvar for innsamling og kvalitetskontroll av måleverdier og klart definerte kriterier for oppstart og avslutning av kundeforholdet mellom nettselskap og kraftleverandør. Videre peker Fjordkraft på tidligere arbeid fra NEE og EBL som også har vært viktige grunnlag for NVEs arbeid med ny modell.

Også **Norske energibrukeres forening** ønsker en mer omfattende utbredelse av AMR. Videre ønsker Energibrukerne at leverandørskifteprosessen kortes ned ytterligere og at forbrukersiden involveres i prosessen.

Energibedriftenes landsforening ser positivt på arbeidet, men uttrykker bekymring for fremdriften.

KS Bedrift støtter NVEs mål om at de ulike delprosessene rundt et leverandørskifte i størst mulig grad skal automatiseres. Samtidig peker KS Bedrift på at det fremdeles vil være et behov for visse manuelle operasjoner. KS Bedrift skriver videre at målsettingen om momentane bytter må være en langsiktig målsetting.

Indre Hardanger Kraftlag støtter en innskjerping av kravet til måleravlesning, men uttrykker skepsis til målsettingen om momentane bytter.

² WM Data er den systemleverandøren med størst markedsandel i det norske markedet. Andre systemleverandører er blant annet Meter2Cash, Elis, Navita. I tillegg har enkelte selskap utviklet sine egne systemer.

2.1 NVEs vurdering

RGS foreslår at kraftleverandør må inngå avtale med hver enkelt nettselskap for oppslag i nettselskapets kundedatabase. NVE ser det som sentralt at aktørene kun trenger å logge seg på ett nettsted for å gjøre denne typen oppslag. Dette vil for eksempel kunne oppnås via en web-portal. Dette er likevel ikke til hinder for at den enkelte kraftleverandør også kan gjøre avtaler bilateralt med enkelte nettselskap.

NVE har et noe strengere krav til når avlesning kan foretas enn det som foreslås av RGS. Mens RGS foreslår at måleravlesning skal kunne foretas fra 5 til 1 uke før leverandørskifte, foreslår NVE fra 20 til 5 virkedager. Vi er av den oppfatning at dette vil sikre tilstrekkelig fleksibilitet for sluttbrukerne og kraftleverandørene samtidig med at kravet til kvalitet på måledata ivaretas. Vi er imidlertid åpne for innspill på dette punktet.

Eidsiva peker blant annet på at det er viktig å involvere aktører og systemleverandører i arbeidet med leverandørskiftemodellen. I tillegg til å be om kommentarer fra alle omsetningskonsesjonærer har NVE underveis i arbeidet vært i nær dialog med NEE, og det har også blitt arrangert to bredt representerte referansegruppemøter. Dette for å sikre involvering av alle relevante parter.

3 Endrede roller i sluttbrukermarkedet

Ny modell for leverandørskifte vil innebære endrede roller i sluttbrukermarkedet. Dette har også tidligere vært vurdert av NVE. Senest i rapporten "Nettselskapenes rolle i sluttbrukermarkedet" (2005) ble det vurdert hvilke oppgaver som kraftleverandørene kan overta. Hovedhensikten med endringene som ble drøftet, var å legge til rette for en bedre konkurranse i sluttbrukermarkedet. Nettselskapene har en svært sentral rolle i dagens modell og i mange situasjoner kan det være en fordel å være i eiermessig tilknytning til et nettselskap for en kraftleverandør.

Rapporten konkluderer med at det av praktiske hensyn per i dag ikke er fornuftig å endre på ansvarsforholdet ved innhenting av måleverdier generelt. En konkluderte også med at å endre på avregningsansvaret vil kreve en sentral måleverdidatabase eller liknende.

Rapporten lar imidlertid et punkt stå åpent, nemlig vurderinger omkring sentrale forretningsprosesser i sluttbrukermarkedet som oppstart, flytting og leverandørskifte. Dette blir i hovedsak utsatt til senere, men en legger vekt på at det kan være gode grunner til å gi kraftleverandørene mer ansvar i disse prosessene både når det gjelder kundehåndtering og måleravlesning. Videre heter det at slike løsninger vil kunne bedre konkurranseforholdene og bidra til færre nøytralitetsproblemer enn hva vi har i dag.

Prinsipielt bør ikke et monopol bli tillagt oppgaver som ikke har økonomiske kjennetegn som et naturlig monopol. Oppgaver som har "normal" kostnadsstruktur bør tilstrebes å bli lagt til konkurranseutsatte aktører. En slik organisering vil sikre en best mulig utnyttelse av ressursene gitt en virksom konkurranse mellom de konkurranseutsatte aktørene.

Sluttbrukerne velger hvilken kraftleverandør de skal ha, men ikke hvilket nettselskap de skal være tilknyttet. Det er derfor naturlig at så mange av markedsoperasjonene som mulig går gjennom kraftleverandør, som driver konkurranseutsatt virksomhet. Ser vi på både tele og jernbane er dette gjennomført. Som jernbanepassasjer har man minimal kontakt med Jernbaneverket og få telekunder er i kontakt med andre enn operatøren sin når de skifter operatør, endrer abonnement etc. Innenfor kraft er imidlertid dette annerledes. Forslagene NVE fremmer i dette notatet, vil gjøre at kraftbransjen nærmer seg de løsninger som er valgt i andre bransjer i så henseende.

Å sikre lave etableringskostnader blant nye kraftleverandører har vært et viktig del av NVEs regulering av sluttbrukermarkedet. Enkel tilgang til markedet er fortsatt et viktig prinsipp, men ikke for en hver pris. Like viktig som å sikre enkel tilgang med lave etableringskostnader, må det være å sikre konkurranse på like vilkår og å sikre en hensiktsmessig oppgavefordeling mellom nettselskap og kraftleverandør.

Som beskrevet i Nettselskapene rolle i sluttbrukermarkedet, er det en god del oppgaver i sluttbrukermarkedet som av kostnadsmessige og praktiske hensyn blir utført av nettselskapene. En del av disse oppgavene fører til at det oppstår problemer knyttet til blant annet nøytralitet. Enkelte momenter i forretningsprosessene knyttet til oppstart, flytting og leverandørbytte er konstruert på en måte som er kan oppleves som tungvint og konkurransevridende. Gjennom at kraftleverandøren kan ha all kundekontakt i disse prosessene og ved at oppstart og flytting blir klarere regulert enn i dag, vil en unngå denne typen konflikter.

NVE får stadig henvendelser fra kraftleverandører og kunder som mener at nøytralitetsbestemmelsene blir brutt i deres kontakt med nettselskapet. Utsending av reklame for nettselskapets egen kraftleverandør til rene nettkunder, motstand mot å opplyse om målepunkt-ID selv om kraftleverandør har fullmakt fra kunden og overføring av nye kunder til egen kraftleverandør er noen av eksemplene som gir et behov for et regelverk som gjør det vanskeligere for nettselskapene å gi slike fordeler til egen kraftleverandør.

Førstehånds kundekontakt er viktig i situasjoner der strømkunden er i bevegelse som ved flytting, oppstart og ved leverandørbytte. For å sikre at nøytralitetsbestemmelsene blir overholdt vil en endret oppgavefordeling der kraftleverandørene får ansvaret for kundekontakten være et betydelig bidrag. En slik endring vil ikke bare gjøre det enklere å følge nøytralitetsbestemmelsene, det vil også oppleves som mer kundesvennlig og mer logisk for kundene.

Økt ansvar for kundebehandling vil også gi noe mer å konkurrere på for kraftleverandørene uten at det blir flere oppgaver totalt i sluttbrukermarkedet for strøm. NVE mener at det er kraftleverandør i konkurranse med andre kraftleverandører, som har størst insentiv til å utøve god kundeservice.

Videre vil en web-portal som NVE ønsker å utrede i samarbeid med Statnett legge til rette for at kraftleverandørene faktisk kan påta seg en sentral rolle. Dette vil etter NVEs vurdering bedre konkurransen, gjøre markedet mer forståelig for sluttbrukerne og ikke minst gi en klarere rollefordeling i sluttbrukermarkedet for kraft.

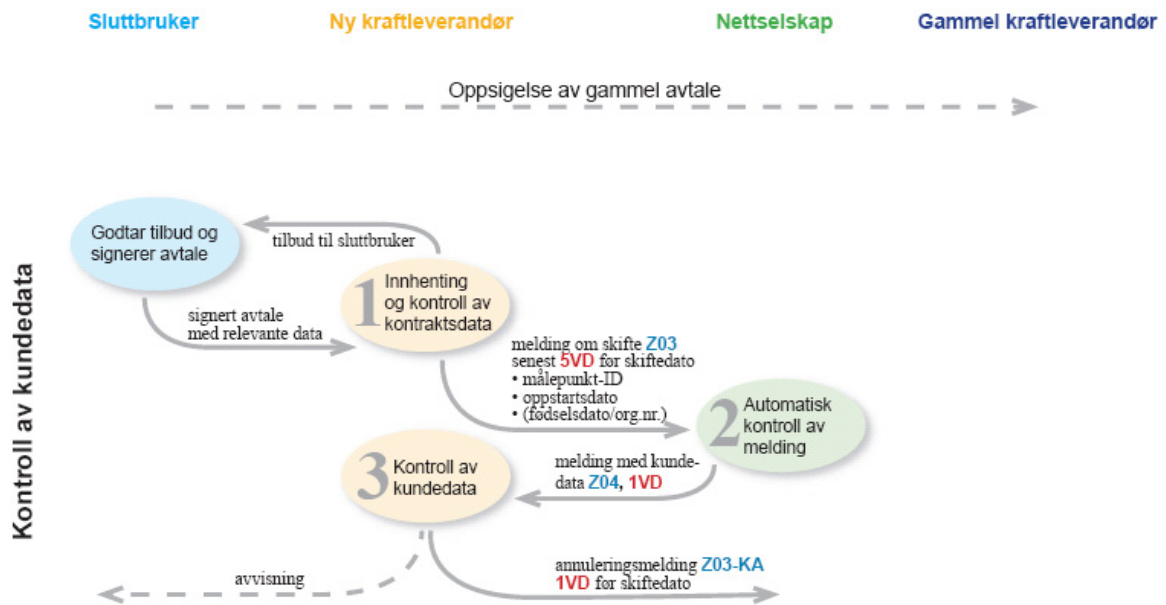
4 En ny modell for leverandørskifte

Ny modell for leverandørskifte innebærer tre hovedendringer i forhold til i dag:

- Kraftleverandør vil få en mer sentral rolle i kvalitetssikring av kundedata. Det innebærer også at kraftleverandør i større grad enn i dag håndterer leverandørskifteprosessen.
- Det blir et skjerpet krav til måleravlesning. Med unntak av umålte anlegg skal ingen leverandørskifter gjennomføres dersom det ikke foreligger en korrekt avlesning innenfor gitte tidsfrister.
- Oppstart og flytting skal håndteres av kraftleverandør. I de tilfeller der oppstart og flytting meldes til nettselskapet skal nettselskapet håndtere dette på en nøytral måte.

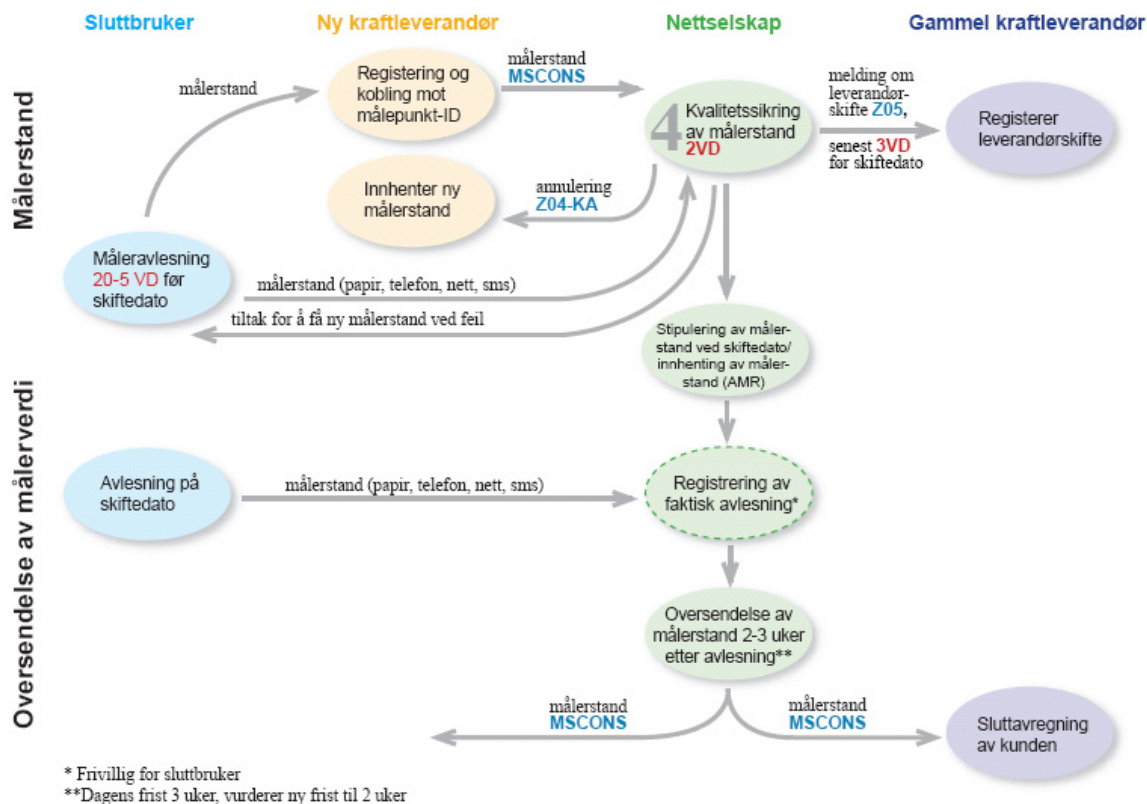
Modellens hovedtrekk er skissert under. I tillegg er de enkelte prosessene beskrevet mer i detalj utover i kapitlet. Første del av et leverandørskifte er knyttet til innhenting og kontroll av kontrakts- og

kundedata. Kraftleverandør gis en mer sentral rolle i dette. NVE regulerer ikke hvordan kraftleverandør foretar kontroll av kundedata fra nettselskapet. Dette kan kraftleverandør enten gjøre manuelt eller automatisk. De mest sentrale endringene er at kontroll av melding om leverandørskifte skjer automatisk hos nettselskap og at dersom kraftleverandør likevel ikke ønsker å gjennomføre leverandørskifte kan en annulleringsmelding sendes til nettselskapet.



Figur 4.1: Kontroll av kundedata ved leverandørskifte

Ved kontroll av målerstand er nettselskapet mer sentral.



Figur 4.2 Innhenting og kontroll av målerstand

I figuren over er det ikke satt noen krav på hvor lang tid nettselskapet skal bruke på kvalitetssikring av målerstand. Dersom sluttbruker leser av 5 virkedager før skiftedato blir fristen indirekte 2 virkedager i og med at melding om leverandørskifte til gammel leverandør skal sendes senest 3 virkedager før skifte. Imidlertid kan kravet om 2 virkedager gjøres generelt. Dette er omtalt nærmere under.

Sentralt er de fire kontrollpunktene:

- 1) Kraftleverandørs kontroll av kundedata i kontrakt. Dette vil være den kontroll som skjer i salgøyeblikket. Ved netthandel vil slik kontroll gjerne skje automatisk ved at det er visse felt som er obligatoriske å fylle ut.
- 2) Nettselskapets automatiske kontroll av melding om leverandørskifte. Det vil kun bli kontrollert på målepunkt-ID og eventuelt fødselsdato eller personnummer, altså numeriske felt.
- 3) Kraftleverandørs kontroll av kundedata fra nettselskapet opp mot de kundedata sluttbruker selv har gitt. Dette er også kontroll som det bør være mulig å automatisere hos kraftleverandør.
- 4) Nettselskapets kontroll av målerstand. Nettselskapets forbrukskontroll kan eksempelvis operere med et intervall rundt den til en hver tid estimerte standen hvor avlest stand vil bli automatisk godkjent. Deretter vil det være to intervaller over og under dette hvor nettselskapet må foreta manuell kontroll og ytre intervall som avviker så mye fra estimert stand at de automatisk kan avvises.

Som i dagens modell må det foreligge en skriftlig kontrakt mellom kraftleverandør og sluttbruker. Dette kan som i dag gjøres ved hjelp av elektronisk kommunikasjon som Internet eller SMS, men opptak av telefonsamtale tilfredsstillende ikke skriftlighetskravet.

4.1 Forskjeller mellom dagens modell og ny modell

Under er en oversikt over sentrale forskjeller mellom dagens modell for leverandørskifte og ny modell for leverandørskifte.

Emne	Dagens modell	Ny modell som beskrevet i notatet
Melding om skifte	Felt med både tall og bokstaver	Kun felt med tall
Kvalitetssikring av kundedata	Uklart ansvar mellom kraftleverandør og nettselskap	Kraftleverandør sitt ansvar
Innhenting av målerstand uten fjernavlesing	Håndteres av nettselskap, bytte kan gjennomføres uten avlesning	Absolutt krav om måleravlesning. Sluttbruker melder direkte eller via kraftleverandør
Annullering	Utføres manuelt	Egen Ediel-melding
Frister	Frister gitt i uker – ved korrekte data tar skiftet maksimalt to uker	Frister gitt i virkedager – ved korrekte data tar maksimalt fem dager
Oppstart/flytting	Kan håndteres av kraftleverandør, men håndteres som oftest av nettselskap	Kan håndteres av nettselskap, men håndteres som oftest av kraftleverandør

Tabell 4.1 Forskjeller mellom ny og gammel modell

4.2 Ny, forenklet melding om leverandørskifte

Etter å ha signert kontrakt med sluttbruker sender kraftleverandør melding om leverandørskifte til nettselskap (PRODAT Z03). Denne meldingen vil i motsetning til i dag kun inneholde målepunkt ID og oppstartsdato, med andre ord to numeriske felt. Dette vil løse problemet med feilmeldinger ved kvitteringsmeldingen APERAK siden disse primært skyldes feil i stavelse av navn eller adresse.

Det har vært vurdert om det også skal være et krav om fødselsdato eller organisasjonsnummer skal inkluderes i melding om leverandørskifte. Argumentet for dette er at det kan hindre at enkeltleverandører misbruker systemet og sender inn melding om leverandørskifte på en rekke målepunkt-ID de har fått tilgang til uten at det foreligger en skriftlig kontrakt. Imidlertid har svært få, om noen nettselskap en fullstendig oversikt over fødselsdato på samtlige husholdningskunder i deres nett. Kostnadene forbundet ved å innhente en slik komplett oversikt kan være vesentlig. NVEs foreløpig vurdering er derfor at melding om leverandørskifte kun skal inneholde målepunkt ID og oppstartsdato, men det inviteres til å komme med innspill på dette punktet.

Melding fra nettselskapet med kundedata

Kraftleverandør vil, dersom innholdet i melding om leverandørskifte er korrekt, motta en kvitteringsmelding fra nettselskapet med kundedata. Denne meldingen tilsvare dagens melding fra nettselskap til kraftleverandør som skal overta leveransen (PRODAT Z04). Meldingen skal i den nye modellen sendes innen *en virkedag* etter at melding om leverandørskifte er mottatt fra ny

kraftleverandør. Det vil si at meldingen blir en automatisk kvitteringsmelding som sendes så snart de numeriske feltene i melding om leverandørskifte er kontrollert. Meldingen skal inneholde:

- a) målepunkt ID,
- b) målnummer,
- c) leveringsstart,
- d) anleggets forventede årsvolum,
- e) hvilken avregningsmetode som benyttes (justert innmatingsprofil eller timemålinger),
- f) prioritet (prioritert eller utkoblbart anlegg),
- g) sluttbrukers navn og anleggsadresse,
- h) opplysning om husholdning er pliktig til å betale merverdiavgift.

Dersom målepunktet avregnes etter justert innmatingsprofil, skal meldingen også inneholde:

- i) måler-/avregningskonstant,
- j) antall siffer i målerens tellerverk,
- k) avlesningsfrekvens
- l) dato for siste faktiske avlesning

NEE prosjektet "Gjennomgang av Ediel standarden i Norge med fokus på PRODAT, MSCONS og APERAK" foreslår å fjerne dato for første periodiske avlesning og sluttbrukers postadresse.

Argumentet for å fjerne dato for første avlesning er at dette sjelden rapporteres og heller ikke etterspørres av kraftleverandørene. Når det gjelder postadresse er det irrelevant så lenge det er kraftleverandør som står for kontroll av hvorvidt det er korrekt juridisk part i kontrakten. Det trenger ikke nødvendigvis være den samme kontraktsparten i kraftleveringskontrakten som i nettleiekontrakten. Det er kraftleverandør som vurderer hvorvidt den ønsker å ta den risiko det er å inngå kraftleveringskontrakt med en annen part og ikke nettselskapet.

4.3 Innskjerpet krav til korrekt målerstand

En stor endring fra dagens modell for leverandørskifte er at korrekt avlest målerstand skal foreligge før nettselskapet sender melding om leverandørskifte til gammel leverandør. Det må understrekes at dette gjelder anlegg med manuell avlesning. Ved fjernavleste anlegg kan nettselskapet hente inn målerstand på dato for leverandørskifte. Det vil også kunne bli gjort et unntak for enkelte umålte anlegg som for eksempel veibelysning.

Modellen vil være fleksibel i forhold til hvordan målerstand skal kunne oversendes. Kraftleverandør gis mulighet til å oversende stand på vegne av sluttbruker. Dette skal gjøres på et definert meldingsformat, MSCONS. Imidlertid vil modellen også ha åpning for at sluttbruker selv kan oversende målerstand til nettselskapet, for eksempel per telefon, SMS eller via Internett. Det som vil være regulert i modellen, er når måleren skal leses av, nemlig 20 til 5 virkedager før skifte. Standen vil så bli stipulert på dato for leverandørskifte basert på denne avlesningen, med mindre nettselskapet da mottar faktisk avlesning. Denne stipuleringen vil regnes som korrekt stand. NVE er av den oppfatning at det vil sikre tilstrekkelig fleksibilitet for kraftleverandører og sluttbrukere samtidig som det vil sikre en god kvalitet på stipulert stand. NVE har også konsultert aktører i bransjen på dette punktet som kan bekrefte at kvaliteten på en slik stipulering vil være svært god.

Det skal også legges til at dagens forskrift åpner for at sluttbruker kan oversende målerstand også på selve datoen for leverandørskifte. Nettselskapet plikter å registrere denne og oversende til kraftleverandør. Den avleste, korrekte standen skal da gjelde som korrekt stand. Det betyr at gammel kraftleverandør bør avvente og se om nettselskapet oversender en faktisk avlesning før sluttregning sendes kunden.

Innrapportert målerstand, enten det er fra sluttbruker selv eller via kraftleverandør, skal gjennom nettselskapets kvalitetskontroll. Ved avvik fra forventet målerstand skal nettselskapet vurdere hvorvidt dette skyldes kvalitetssikring av tidligere måledata eller om det skyldes feil ved den innrapporterte målerstand i forbindelse med skifte. I sistnevnte tilfelle skal nettselskapet sende melding til leverandøren senest tre virkedager før skifte skulle ha funnet sted. Leverandør må da starte prosessen på nytt.

I utgangspunktet foreslår NVE ikke å regulere tiden nettselskapet bruker på kontroll av målerstand med unntak av den indirekte fristen som følger av at nettselskapet skal sende melding om leverandørskifte til gammel leverandør senest tre virkedager før skiftedato dersom målerstanden er korrekt. Årsaken er at måleravlesning innrapportert av sluttbruker ikke nødvendigvis er knyttet til et leverandørskifte. En generell regel om at nettselskapet skal kvalitetssikre målerstand eksempelvis i løpet av to dager og eventuelt også ta kontakt med sluttbruker dersom standen ikke blir godkjent i forbrukskontrollen, vil kunne være krevende å gjennomføre også ved de periodiske avregningene. Imidlertid ser vi at ved ikke å regulere dette kan et nettselskap i praksis la være å informere kraftleverandør eller sluttbruker om feil i målerstand også om avlesningen skjer tidligere enn 5 virkedager før skiftedato.

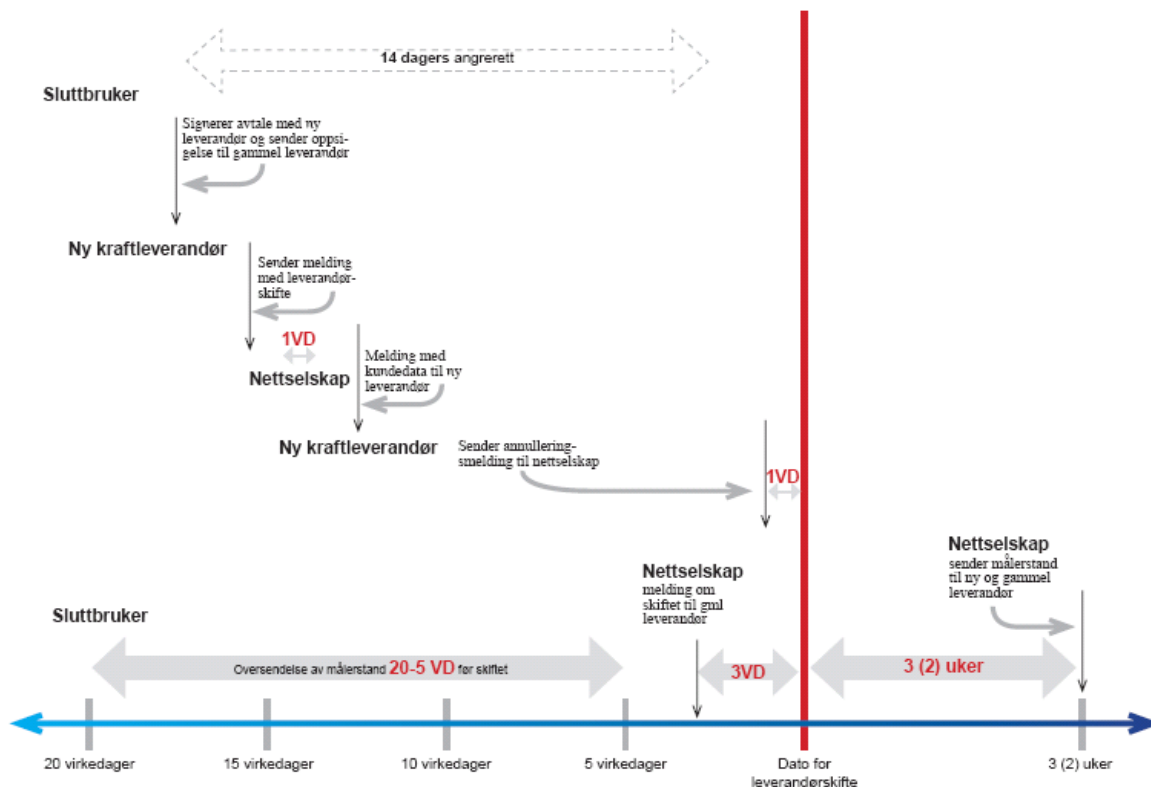
Avvisning av korrekt målerstand kan medføre brudd på forskrift om måling, avregning mv. § 3-10 om kvalitetssikring. Dette betyr at dersom et nettselskap ikke har tilstrekkelig kvalitet på måledata eksempelvis ved at en sluttbruker som over tid ikke har lest av måleren feilstipuleres, bør nettselskapet selv sjekke hvorvidt avlest stand faktisk er korrekt eller ikke.

Melding om stans pga feil målerstand

Melding om stans av leverandørskifte på grunn av feil ved innrapportert målerstand skal inneholde:

- a) Målepunkt ID
- b) Opprinnelig dato for oppstart

Det er viktig å understreke at leverandørskifteprosessen stanses dersom det ikke foreligger korrekt stand. Nettselskapet har altså ikke anledning til å stipulere målerstand ved leverandørskifte dersom det ikke foreligger avlest stand 20 til 5 virkedager før dato for leverandørskifte eller anlegget fjernavleses.



Figur 4.3 Gangen i et leverandørskifte. I teorien kan et leverandørskifte med ny modell foregå på fem virkedager. Dersom melding om skifte og målerstand sendes av kraftleverandør samme dag som kontrakt med sluttbruker signeres, skal nettselskapet ha sendt melding med kundedata fire virkedager før leverandørskifte og kvalitetssikret målerstanden innen tre virkedager før leverandørskifte. Er alt i orden sendes melding om leverandørskifte til gammel leverandør.

Oversendelse av målerstand

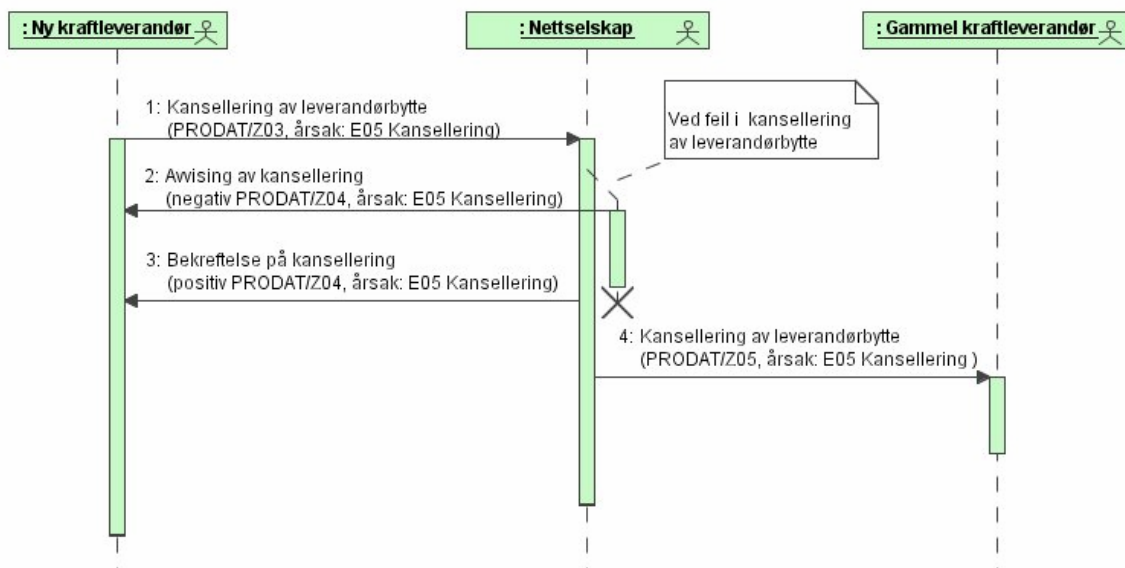
Når nettselskapet har akseptert registrert målerstand, skal det senest innen tre virkedager før dato for leverandørskifte sendes melding til gammel leverandør om leverandørskifte (PRODAT Z05). Dette vil være tilsvarende som dagens melding. Målerstand skal oversendes i tråd med generell bestemmelse om oversendelse av målerstand i forskrift om måling og avregning. Dagens § 3-7 i forskrift om måling sier at målerstand skal oversendes senest 3 uker etter mottatt måleravlesning. NVE tolker dette som å være senest 3 uker etter dato for leverandørskifte hvor stand stipuleres, og ikke 3 uker etter at sluttbruker har oversendt målerstand i forbindelse med leverandørskifte. I noen tilfeller kan nok også faktisk avlest stand bli oversendt dersom oversendelse av målerstand ikke skjer på om lag samme tidspunkt som melding om leverandørskifte.

Dagens 3 ukers regel har sin årsak i det store antallet avlesninger som kommer inn ved hver avregning. Da trenger nettselskapet en viss tid for å håndtere dette. NVE har vurdert å redusere denne fristen til 2 uker tidligere, men fått tilbakemeling om at dette kan være problematisk for enkelte nettselskap. Det er ikke aktuelt å innføre en egen frist for oversendelse av målerstand i forbindelse med leverandørskifte, og NVE vurderer å redusere den generelle fristen fra 3 til 2 uker. Dette er et spørsmål vil åpner for innspill på.

4.4 Annullering

I dagens modell for leverandørskifte mangler muligheten for automatisk annullering av leverandørskifter. Dersom sluttbruker for eksempel bruker angre retten (se under), finnes det ingen standard prosedyre å håndtere dette på i dag. Dersom et leverandørskifte skal annulleres, må det derfor gjøres manuelt arbeid av både nettselskap og kraftleverandør.

En ny annulleringsmelding som kraftleverandør kan sende inntil 1 virkedag før dato for leverandørskifte, vil håndtere slike situasjoner. Meldingen vil være tilsvarende melding om leverandørskifte, men med en ekstra kode som viser at dette er en annulleringsmelding (PRODAT Z03). Dette er nærmere beskrevet i NEEs gjennomgang av Ediel standarden. Ved godkjent annulleringsmelding skal nettselskapet sende bekreftelse på kansellering til ny kraftleverandør og melding om kansellering til gammel kraftleverandør. Dette skal gjøres innen en virkedag etter mottatt melding om kansellering, altså på dato for leverandørskifte. NVE er imidlertid åpne for andre tidsfrister dersom det skulle vise seg at dette er mer hensiktsmessig.



Figur 4.4 Sekvensdiagram for kansellering av leverandørskifte (kilde: Gjennomgang av Ediel standarden i Norge)

4.5 Oppstart og flytting

Oppstart og flytting har ikke blitt håndtert tilfredsstillende i dagens modell for leverandørskifte. Mange sluttbrukere opplever at det er vanskelig å beholde sin nåværende kraftleverandør dersom de flytter. Ofte havner de i stedet på leveringsplikt eller som kunder av lokal leverandør. Ny modell må derfor håndtere oppstart og flytting bedre enn i dag.

I ny modell for leverandørskifte skal som hovedregel oppstart og flytting meldes via kraftleverandør. I de tilfellene der sluttbruker melder flytting eller oppstart direkte til nettselskapet skal nettselskapet håndtere dette på en nøytral måte, for eksempel ved å vise til en fullstendig oversikt over samtlige kraftleverandører som leverer i nettområdet og be sluttbruker inngå avtale med en av disse.

Oppstart

I ny modell for leverandørskifte er det intensjonen at nettselskapet skal ha en sentral rolle ved oppstart av kraftleveranse først når det er snakk om fysisk oppstart av et anlegg. Dersom det kun er snakk om at en ny sluttbruker overtar et anlegg, for eksempel ved et nybygg der en entreprenør har vært registrert som kunde, skal det i utgangspunktet være kraftleverandør som håndterer dette. I de

tilfellene der sluttbruker ikke formidler oppstart via kraftleverandør skal dette skje via nettselskapet og sluttbruker skal da havne på leveringsplikt.

Melding om oppstart skjer med samme melding som ved leverandørskifte (ZO3). Imidlertid vil den også inneholde data på sluttbruker i og med at det er en ny sluttbruker som skal registreres i målepunktet. Transaksjonsårsak³ i meldingen vil fortelle at dette dreier seg om oppstart, flytting etc. Dette er beskrevet i *Gjennomgang av Ediel standarden i Norge* og vil ikke bli nærmere omtalt her.

Ved oppstart av kraftleveranse vil angrefrist trolig ha mindre betydning enn ved leverandørskifte ved at det i større grad er sluttbruker selv som oppsøker kraftleverandør og initierer leverandørskifte. Ved oppstart vil det i de fleste tilfeller være naturlig at kraftleverandør sender i målerstand til nettselskapet ved MSCONS.

Dato for oppstart av kraftleveranse

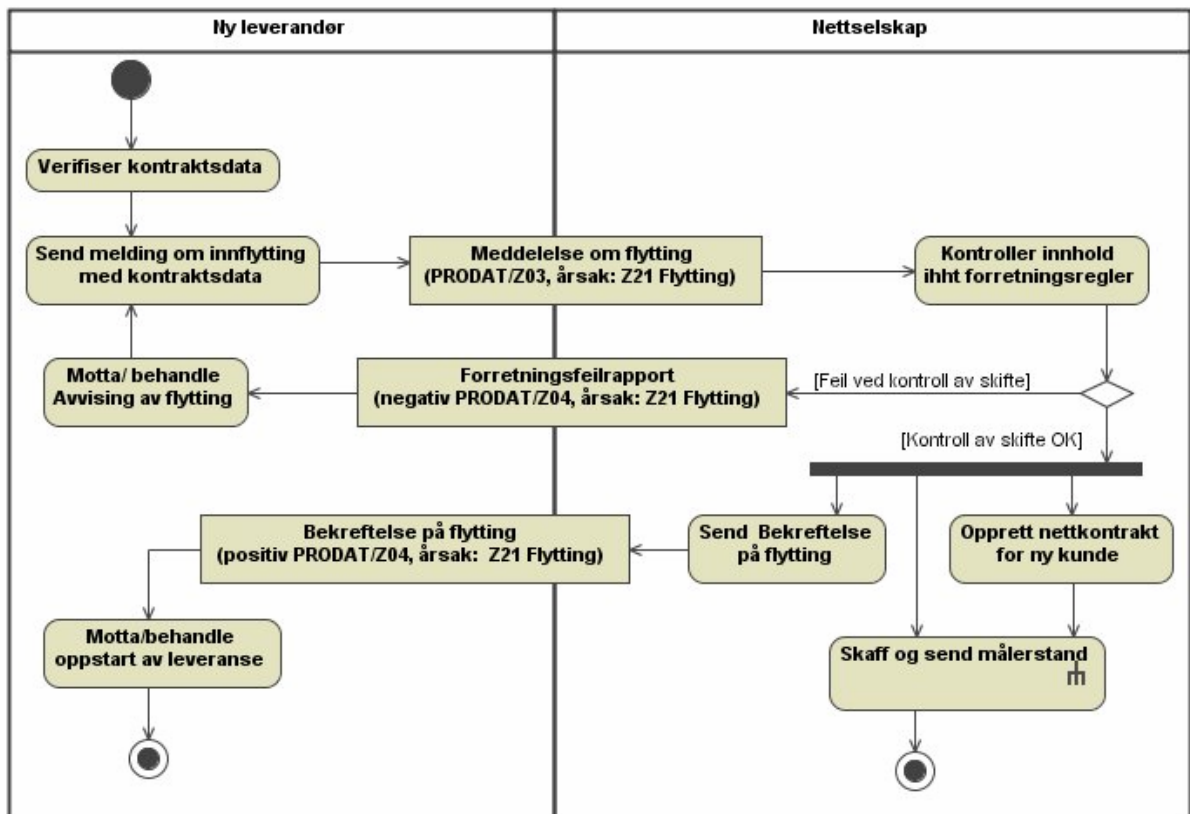
I dag praktiserer svært mange nettselskap tilbakedatering ved oppstart. 11 av 13 nettselskap i vår spørreundersøkelse i uke 35 praktiserer tilbakedatering ved oppstart og annullering. Kun et selskap svarte eksplisitt at dette ikke gjøres, mens et annet ikke kommenterer det. Tilbakedatering praktiseres for samtlige leverandører.

NVE ser det som hensiktsmessig at dato for oppstart settes på den dato da sluttbruker leser av måleren forutsatt at måleravlesningen ikke er eldre enn 15 virkedager når nettselskapet mottar den. Dette vil være parallelt til de 20 til 5 virkedagene før leverandørskifte hvor sluttbruker kan lese av måleren. Det er imidlertid et behov for en viss enhetlig praksis, og regelen om at måleravlesningen må være 15 virkedager eller yngre vil derfor bli forskriftsfestet. Dersom et nettselskap ønsker å åpne for ytterligere tilbakedatering, skal det skje i tråd med nøytralitetsregelverket i forskrift om måling og avregning og etter overensstemmelse med den enkelte leverandør.

Figuren under er hentet fra *Gjennomgang av Ediel standarden i Norge* og viser aktivitetene i forbindelse med en innflytting meldt av kraftleverandør. Ny leverandør verifiserer mottatte kontraktsdata og sender melding om flytting (ZO3) med transaksjonsårsak flytting. Nettselskapet kontrollerer disse. I motsetning til ved leverandørskifte vil det her trolig være snakk om en manuell prosess da en ny sluttbruker må legges inn som kunde på målepunktet. NVE vil trolig foreslå en endring i forhold til dette diagrammet, nemlig at kraftleverandør vil kunne oversende målerstand.⁴

³ Transaksjonsårsak er et eget felt i meldingen og er spesielt viktig i forbindelse med flytting, bl. a. fordi denne trigger opphør/opprettelse av nettkontrakt.

⁴ Oversendelse av målerstand fra kraftleverandør vil for øvrig være en separat prosess.



Figur 4.5: Aktivitetsdiagram for innflytting meldt til kraftleverandør (kilde: Gjennomgang av Ediel standarden i Norge)

Flytting

§ 2-1 i forskrift om måling, avregning mv. åpner i dag for at kraftleverandør kan melde flytting. Til tross for dette melder de fleste sluttbrukere i dag flytting til nettselskapet. NVE ser det som lite hensiktsmessig at sluttbrukere er i kontakt nettselskapet i forbindelse med flytting med mindre det er snakk om fysisk oppstart av et anlegg. Utfordringen ved at sluttbruker melder flytting til kraftleverandør kan være kvalitetssikring av kundedata. Eksempelvis trenger ikke avtale om kraftleveranse og avtale om nettleie være inngått med samme juridiske enhet. Dersom kraftleverandør får økt tilgang til sentrale kundedata hos nettselskapet, vil dette problemet kunne reduseres. På litt sikt kan dette være aktuelt via en web-portal, og dette vil gjøre det enkelt for kraftleverandøren å håndtere flytteprosessen.

I dag opplever noen sluttbrukere som melder flytting via nettselskapet at de havner som kunder hos lokal kraftleverandør, også når de eksplisitt gir beskjed om at de ikke ønsker dette. Et krav om at flytting skal håndteres av kraftleverandør vil trolig redusere denne typen nøytralitetsproblemer. Sluttbrukere som ikke velger kraftleverandør i forbindelse med flytting, skal ha på leveringsplikt inntil de har valgt en kraftleverandør.

Innflytting og utflytting er to atskilte prosesser, men det kan være hensiktsmessig å se disse i sammenheng da dette gjerne skjer på samme dato for eksempel ved overtagelse av hus/leilighet.

4.6 Avslutning av kraftleveranse

Enkelte leverandører finner det forretningsmessig riktig å avslutte sin virksomhet. Siden liberaliseringen av kraftmarkedet i 1991 har det også vært noen eksempler på at kraftleverandører har gått konkurs. I førstnevnte tilfelle, styrt avvikling, vil leverandører gjerne selge hele kundeporteføljen til en annen leverandør. Kundene skal da opplyses om at de får en ny leverandør og at de har mulighet

til å skifte. En slik overdragelse av kundeportefølje anses ikke som et ordinært leverandørskifte initiert av sluttbruker og omfattes ikke av kravet om at det skal foreligge en måleravlesning før skiftet finner sted.

I det andre tilfelle, der kraftleverandøren går konkurs, vil leverandørens kunder kunne bli overført til leveringsplikt. Heller ikke dette anses som et ordinært leverandørskifte initiert av sluttbruker. Opphør av kraftleveranse som følge av at sluttbruker har misligholdt kontrakt, regnes heller ikke som et ordinært leverandørskifte.

Imidlertid vil kravet om måleravlesning gjelde når sluttbruker som har leveringspliktig kraftleveranse, for eksempel etter en konkurs, inngår avtale med ny kraftleverandør. NVE er klar over at det i enkelte slike tilfeller også kan være vanskelig å innhente målerstand på noen anlegg. I slike og eventuelle andre ekstraordinære tilfeller kan det søkes dispensasjon, jfr. § 8-2.

Endring i frist

Forskrift om måling og avregning § 2-7 første ledd lyder:

Leverandør skal sende melding til nettselskap om opphør av kraftleveranse i de tilfeller opphøret ikke skyldes leverandørskifte. Melding om opphør skal sendes senest en uke før kraftleveranse opphører.

NVE ser det som hensiktsmessig at det også her benyttes virkedager som frist. 3 virkedager vil være parallelt til fristen nettselskapet har for å sende melding om leverandørskifte til gammel leverandør og bør være tilstrekkelig til at nettselskapet kan registrere avslutning av kraftleveranse. Ved avslutning av kraftleveranse skal nettselskapet innhente målerstand.

4.7 Nærmere om angreretten

Angreretten er en viktig del av forbrukervernet. Angrerettsloven § 21, tredje ledd lyder:

Ved annet fjernsalg enn telefonsalg kan det avtales at tjenesten skal påbegynnes før utløpet av angrefristen, med den virkning at forbrukeren ved bruk av angreretten skal betale for den delen av tjenesten som er utført samt for medgåtte materialer. Slik påbegynnelse skal avtales særskilt. Påbegynnelse kan ikke skje før tjenesteyteren har gitt de opplysninger som kreves med hjemmel i kapittel 3 på foreskrevet måte.

Det skal altså avtales særskilt dersom leveransen av kraft starter før utløpet av angrefristen slik NVE forstår regelverket. Sluttbruker må da betale for den strøm som er levert. Angrer kunden må kraftleverandør sende melding om opphør av kraftleveranse. Sluttbruker havner da på leveringsplikt. Det er derfor viktig at kraftleverandør gir god informasjon til sluttbruker dersom leverandørskifte gjennomføres før utløpet av angrefristen. Dette gjelder for både ny og gammel modell.

I ny modell for leverandørskifte innføres imidlertid en ny annulleringsmelding som gjør at ny kraftleverandør kan annullere leverandørskifte inntil en virkedag før dato for leverandørskifte. Dette innebærer at sluttbruker forblir kunde hos gammel kraftleverandør i stedet for å havne på leveringsplikt slik det ofte skjer i dag. De kraftleverandørene som vil være helt sikre i forhold til angreretten kan derfor med ny modell sette dato for leverandørskifte til to uker pluss en virkedag frem i tid i melding om leverandørskifte. Det vil være en klar forbedring fra i dag hvor enkelte leverandører venter 14 dager før melding om leverandørskifte sendes til nettselskapet.

4.8 Problemstillinger knyttet til målepunkt-ID

NVEs spørreundersøkelse i uke 35 viste som nevnt at nettselskapene mottar en lang rekke henvendelser fra kraftleverandører som ber om målepunkt-ID etter fullmakt fra sluttbruker. I ny

modell får kraftleverandør en mer sentral rolle i å kvalitetssikre informasjon i forbindelse med leverandørskifte. Det er derfor viktig at det blir tilrettelagt for at kraftleverandør faktisk kan ta denne rollen.

Sentralt her er forslaget om nye funksjoner i Ediel-portalen. Disse er omtalt nærmere i kapittel 11 og vil også bli utredet videre av NVE og Statnett i samarbeid med XX. På det nåværende tidspunkt er det imidlertid usikkert om disse løsningene vil være på plass fra 1. januar 2008. NVE vil derfor trolig foreslå overgangsordninger der det stilles krav til når og hvordan nettselskapet skal gjøre målepunkt-ID tilgjengelig. Den åpningen dagens praktisering av regelverket i dag gir nettselskapene rett til å ta et kostnadsdekkende gebyr dersom kraftleverandør ikke har gjort tilstrekkelig for å skaffe målepunkt-ID, vil i en slik overgangsfase kunne bli innskrenket. Dette vil også skape et insentiv for å få en ny løsning på plass.

5 Et felles nordisk og europeisk sluttbrukermarked

Både på nordisk og europeisk nivå arbeides det for å integrere sluttbrukermarkedene. Samsvar mellom de ulike modellene for leverandørskifte er sentralt her. NordREG, samarbeidsorganet til de nordiske energiregulatorene, har lagt frem to rapporter som omhandler felles nordisk sluttbrukermarked og modell for leverandørskifte. Dagens modell for leverandørskifte har flere likhetstrekk mellom de ulike landene, selv om det også er ulikheter i forhold til tidsfrister, tekniske løsninger og roller. I rapporten *Supplier Switching in the Nordic Countries* som ble utgitt i 2005 kommer NordREG med anbefalinger om best practise for leverandørskifte. En ny modell for leverandørskifte i Norge bør følge hovedprinsippene her. Imidlertid er disse anbefalingene fra NordREG i stor grad en beskrivelse av allerede eksisterende modell i Norden, og det er derfor nødvendig å ta modellene et steg videre i forhold til det som beskrives i rapporten. For ikke å skape hindringer i forhold til en nordisk integreringsprosess er det derfor viktig at norske endringer i leverandørskiftemodellen skjer i dialog med nordiske kolleger.

De nordiske anbefalingene er i stor grad gjentatt på Europeisk nivå gjennom ERGEG; samarbeidsorganet for europeiske regulatorer. Dette er prinsipper som allerede er implementert i Norge i dag. En ny modell for leverandørskifte vil følge disse hovedprinsippene.

Eurelectric, samarbeidsorganet for kraftprodusenter i Europa, går ett skritt lenger i et notat fra april i år, når de organiserer leverandørskiftemodellen rundt leverandøren. Dette er også en målsetting ved revisjonen av den norske modellen.

Fra 1. juli neste år skal samtlige sluttbrukere i EU ha mulighet til å skifte kraftleverandør. Det vil være en stor utfordring i mange land å få på plass systemer som i praksis kan håndtere dette

Etter NVEs vurdering vil en ny modell for leverandørskifte følge hovedprinsippene for leverandørskiftemodeller nedfelt gjennom nordisk og europeisk samarbeid. Ved å videreutvikle den norske modellen kan Norge være foregangsland ved valg av teknologiske og administrative løsninger for leverandørskifte. Dette er kunnskap som det vil være mulig å eksportere etter hvert som de europeiske energimarkedene liberaliseres og integreres.

Sverige

Dersom det norske sluttbrukermarkedet skal bli integrert med andre lands sluttbrukermarkeder, er det trolig våre nordiske naboer som er mest aktuelle. I Sverige pågår det nå en utvikling mot kortere leverandørskiftefrist og endrede forretningsprosesser. I dag skjer et leverandørskifte i Sverige på den

første dagen i måneden. Melding om leverandørskifte skal skje en måned før dette igjen. I praksis ønsker mange leverandører at avtalen undertegnes en måned før melding om leverandørskifte sendes. I praksis tar derfor leverandørskifteprosessen to måneder i Sverige i dag. Fra og med den 1. januar skal melding om leverandørskifte kunne sendes senest den 15. dagen i måneden før leverandørskifte skjer. Imidlertid vil det fremdeles være slik i Sverige at leverandørskifte kun kan skje ved inngangen til hver måned. I Norge kan som nevnt leverandørskifte skje på hvilken som helst virkedag.

Danmark

I Danmark er leverandørskifte regulert gjennom en egen forskrift om leverandørskifte. Leverandørskiftemodellen har store likhetstrekk med den norske og svenske. I likhet med i Sverige må skifte foregå den første dagen i en måned og leverandørskiftemeldingen må være sendt minst en måned i forveien. Imidlertid er det visse forskjeller i meldingsutvekslingen. Danskene bruker eksempelvis UTILMD-meldingen i stedet for PRODAT-meldingen som benyttes i Norge.

En vesentlig forskjell mellom Danmark og Norge som ikke går direkte på leverandørskiftemodell, er gjennomsnittlig forbruk for husholdninger. På grunn av at danske husholdninger i svært liten grad bruker el til oppvarming, er gjennomsnittlig forbruk svært lavt sammenlignet med det norske. I tillegg gjør det store innslaget av regulerte sluttbrukerpriser at få skifter leverandør i Danmark.

Finland

I Finland er leverandørskifte ikke regulert gjennom forskrift eller andre reguleringer, men gjennom veiledninger utarbeidet av bransjen selv. Gangen i et leverandørskifte er i stor grad den samme som i de andre nordiske landene. I likhet med i Norge kan man skifte leverandør på alle virkedager. Finske nettselskap kan imidlertid ta betaling for måleravlesning dersom det er under ett år siden forrige gang sluttbruker skiftet leverandør.

Storbritannia

En forskjell mellom systemet i Storbritannia og Norge er et økt fokus på at sluttbruker må si opp kontrakten med gammel leverandør. Dette er ikke spesifisert i forskrifter gitt fra NVE, men er med i standardavtalen for kraftleveranse. Potensielt kan det derfor oppstå disputer mellom ny og gammel leverandør i Norge selv om NVE har få eksempler på dette. En annen vesentlig forskjell er at håndtering av måleverdikjeden er lagt ut på anbud i Storbritannia.

6 Måleravlesning og kvalitet på måledata

Alle parter i kraftmarkedet, sluttbrukere, kraftleverandører og nettselskap, har et behov for et felles referansepunkt ved skifte av kraftleverandør, en avlest og korrekt målerstand. Dersom nettselskapet feilstipulerer, eksempelvis dersom det har gått lang tid siden forrige avlesning, kan sluttbrukeren ende opp med et svært lavt eller svært høyt forbruk i en kort periode når måleren senere faktisk avleses. Dette innebærer en risiko for ny leverandør ved leverandørskifte. Dersom sluttbruker får en svært høy regning for en periode, vil dette kunne være vanskelig å inndrive fra kunden. Dette gjør at det er ønskelig å sikre at det faktisk foreligger en måleravlesning ved leverandørskifte.

Måleravlesning ved dagens modell

Senest 1 uke før leverandørskiftet gjennomføres sender nettselskapet ut informasjon til ny og gammel kraftleverandør som bekrefter at leverandørskiftet vil bli gjennomført. Ved selvavlesning sendes det da også beskjed til sluttbruker om at måleren må leses av på dato for leverandørskifte. Etter at måleravlesning er foretatt sender sluttbruker målerstand til nettselskapet. Dersom måleravlesning ikke er mottatt innen en frist satt av nettselskapet vil målerstand bli stipulert. På dette tidspunktet er avtalen med gammel leverandør allerede avsluttet, og ny leverandør lever i den tro at han nå er kraftleverandør

for kunden. Dersom det skulle vært et krav at måleravlesning forelå for at leverandørskifte skulle blitt gjennomført, måtte man i disse tilfellene ha annullert leverandørskifte. Da ville gammel leverandør fått beskjed om at han faktisk hadde hatt en kunde han trodde han hadde mistet, mens ny leverandør ville fått motsatt beskjed, altså at kunden faktisk ikke skiftet leverandør. Ny og gammel kraftleverandør ville dermed, i dagene og ukene mellom dato for leverandørskifte og mottak av annulleringsmelding, ha planlagt sine kraftkjøp ut fra feil forutsetninger. I tillegg ville det ha påløpt unødige administrative utgifter.

Dette gjør at det vil være forbundet med betydelige kostnader å annullere leverandørskiftet ved manglende måleravlesning. Dersom det er et ønske om at leverandørskiftet kun skal gjennomføres i de tilfeller hvor det foreligger måleravlesning, må derfor prosedyrene for måleravlesning ved leverandørskiftet endres.

Måleravlesning ved foreslått modell

NVE ønsker å innføre et absolutt krav til måleravlesning ved leverandørskifter. Behovet for en korrekt avlesning er etter NVEs syn så stort at det er ønskelig å annullere leverandørskifter i de tilfeller hvor det ikke foreligger måleravlesning. Ved et absolutt krav om måleravlesning ved leverandørskifte, vil det være nødvendig at nettselskapet mottar målerstand i forkant av leverandørskiftet, og således har mulighet til å stanse skiftet dersom målerstand uteblir, før gammel leverandør får melding om skiftet. Dette vil også muliggjøre raskere leverandørskifter.

For å få en slik modell til å fungere tilfredsstillende er det naturlig at kraftleverandøren gis anledning til å samle inn målerstand fra kunden i forbindelse med avtaleinngåelse. Nettselskapet vil imidlertid fortsatt være ansvarlig for måleverdiene på lik linje med i dag. Dette innebærer at nettselskapet har anledning til å stoppe leverandørskifter i de tilfeller hvor mottatt målerstand avviker betydelig fra forventet målerstand.

I den foreslåtte modellen vil nettselskapet imidlertid kunne misbruke sin kontrollfunksjon ved å sette for strenge krav til kvaliteten på måledata. Det er også mulig at nettselskapet over tid har stipulert feil som følge av at sluttbruker ikke har lest av, og at riktig avlest stand derfor blir avvist av nettselskapet.

7 Mulig utveksling av informasjon via web-portal

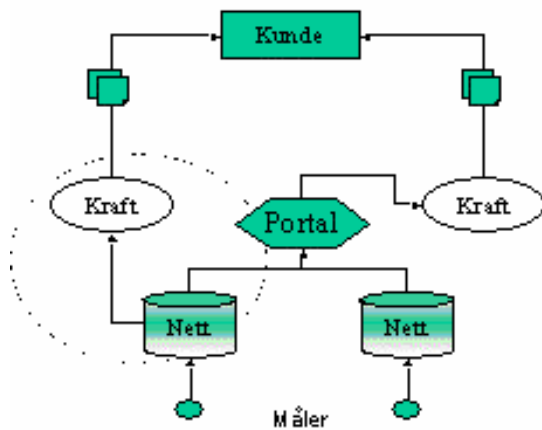
Under arbeidet med ny modell for leverandørskifte har det blitt avdekket et behov for en web-portal der kraftleverandørene kan kvalitetssikre egne kundedata opp mot kundedata i nettselskapets database. Dette kan bli et viktig verktøy for omleggingen av forretningsprosesser i kraftmarkedet. Gjennom at kraftleverandør får tilgang til kundedata, da særlig målepunkt-ID, vil omfanget av manuelt arbeid etter henvendelser fra kraftleverandører reduseres i nettselskapene. Siden forslaget om en web-portal først kom opp en nokså sen fase i arbeidet med dette notatet er det ikke et fullt ferdig forslag som blir presentert her. Imidlertid vil noen grunnprinsipper bli skissert og videre prosess beskrevet.

7.1 Hva er en web-portal

Tanken om en web-portal for informasjonsutveksling mellom nettselskap og kraftleverandører kom første gang opp i utredningen av en nasjonal måleverdidatabase (MVD). ECON og da Vinci som utredet en MVD for NVE konkluderte i sin rapport at en nasjonal MVD ikke var hensiktsmessig, men foreslo på selvstendig initiativ en portal-løsning. I rapporten står det:

I vurderingen av MVD har det vært et sentralt spørsmål hvorvidt lagringssted og -lagringsform for målerdata er en reell driver for de forbedringer som skal oppnås. Det er ikke gitt at en sentral MVD som sådan er en slik driver. Også en nasjonal MVD forlanger at det stilles økte krav når det gjelder kvaliteten ved innsamling og behandling av målerdata, samtidig som det legges prosessstøtte funksjoner i MVD.

Spørsmålet er da om det er hensiktsmessig å drive kvalitetssikring av to datasett – både i en nasjonal MVD og i en lokal hos nettselskapet. Konklusjonen er at det er et vel så hensiktsmessig alternativ med en portal-løsning. Dette presenteres i følgende figur:



Figur 7.1: En portalløsning slik skissert i ECON-rapport 2004-113

En *portal-modell* kjennetegnes ved at alle kraftleverandører fritt kan få tilgang til målerdata i nettselskapenes databaser gjennom en felles portalløsning. I figuren fra ECON/da Vinci kan det se ut som om kun en av kraftleverandørene går via portalen mens den andre går direkte til nettselskapets database. Dette skal symbolisere integrerte og ikke-integrerte leverandører. Ideelt sett skulle begge kraftleverandørene gå via portalen. Det ville sikret en nøytral tilgang til nettselskapets kundedata. Imidlertid har de fleste integrerte selskap felles kundedatabase. Der er imidlertid viktig at leverandørene som går via portalen og den integrerte leverandøren får tilgang til de samme dataene på samme tid.

I Portal-modellen er ikke lagringen det primære, men de funksjonene som muliggjør tilgangen til det vi vil betegne som en "virtuell MVD". Hovedprinsippet med Portal-Modellen er at nettselskapene lagrer målerverdidata i sine eksisterende systemer. Portalen fungerer som en avansert søkemotor som søker i de tilgjengelige databasene hos nettselskapene.

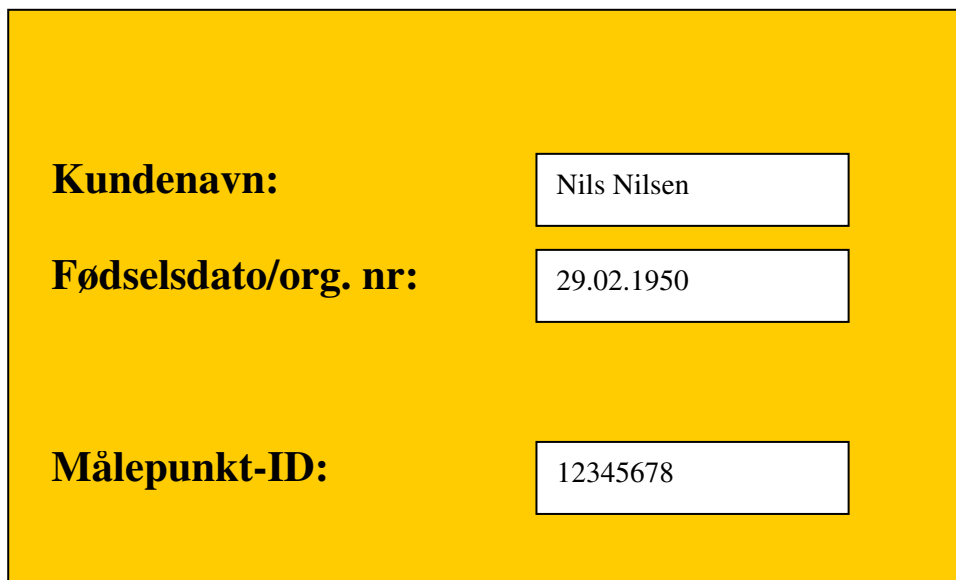
I rapporten anslås også kostnadene ved en slik løsning til å være relativt moderate, anslagsvis 10 millioner kroner. Dette er imidlertid noe som må utredes videre.

7.2 Eksempel på funksjonalitet: Oppslag på målepunkt ID

Funksjonalitetskravene vil måtte bli spesifisert senere. Her har vi bare tatt med en funksjonalitet som eksempel.

Vi kan tenke oss at en kraftleverandør mottar en telefon fra en sluttbruker som ønsker å bli kunde hos kraftleverandøren. Imidlertid vet ikke sluttbrukeren hva som er målepunkt-ID på sitt anlegg. Kraftleverandøren logger seg da på web-portalen. Velger Databasetilgang fra en meny – den konkrete utformingen av dette vil komme senere. Om sluttbruker heller ikke visste hvilket nettselskap ha tilhørte kunne kraftleverandøren ha søkt dette opp ved å taste inn sluttbrukers navn og adresse. Når

riktig nettselskap så er valgt, kan kraftleverandøren søke på målepunkt-ID. På sikt kan det også være aktuelt å ha funksjoner som sikrer en unik identifisering av sluttbruker for eksempel kundens navn, her Nils Nilsen, og hans fødselsdato. Kraftleverandøren vil ha sluttbrukers målepunkt-ID og kan sende melding om leverandørskifte. Han kan så selv be kunden lese av måleren og sende inn målerstand eller be kunden om å sende denne selv.



Kundenavn:	<input type="text" value="Nils Nilsen"/>
Fødselsdato/org. nr:	<input type="text" value="29.02.1950"/>
Målepunkt-ID:	<input type="text" value="12345678"/>

Figur 7.2: Søk på målepunkt-ID:

7.3 Videre utredning

På det nåværende tidspunkt har NVE kun hatt mulighet til muntlig å drøfte videre utredninger i samarbeid med Statnett. Det er et mål for NVE at videre arbeid med en web-portal har konkretiseres frem mot jul slik at videre utredning kan komme i gang i løpet av våren 2007.

8 Konsekvensvurdering

Nedenfor følger en drøfting av konsekvenser knyttet til innføring av ny leverandørskiftemodell. Spesielt er det fokusert på konsekvenser knyttet til nøytralitet, markedskonsekvenser, og økonomiske konsekvenser.

Konsekvenser i forhold til nøytralitet

I dag er et det problem at nettselskapet i stor grad vurderer hvorvidt et leverandørskifte skal bli gjennomført eller ikke. I ny modell for leverandørskifte vil nettselskapets vurdering bli begrenset til kvaliteten på målerstand. Øvrige vurderinger vil gjøres av leverandør eller sluttbruker.

Ny leverandørskiftemodell vil gjøre det vanskeligere for nettselskapenes å gi fordeler til enkelte kraftleverandører i strid med forskrift om måling og avregning. Dersom sluttbruker kun skal forholde seg til kraftleverandør ved oppstart/avslutning av kraftleveranse, vil dette gjøre det vanskeligere for nettselskapet å automatisk overføre sluttbruker til en utvalgt kraftleverandør, eller på annen måte gi fordeler til enkeltleverandører. Selv om disse problemene kan bli redusert, vil det imidlertid fortsatt være behov for en tett oppfølging av kravene til nøytralitet i forbindelse med leverandørskifte, flytting og oppstart.

Markedskonsekvenser

En innskjerping av kravet til måleravlesning ved leverandørskifte vil gjøre at en del leverandørskifter kan bli avvist hos nettselskapet. Dette vil kunne resultere i noe færre leverandørskifter, og noe frustrasjon hos kunder. Imidlertid er det svært viktig at det foreligger en korrekt avlesning ved et leverandørskifte for å sikre riktig avregning, og dette kravet vil etter NVEs vurdering føre til et mer velfungerende kraftmarked og færre problemer for sluttbrukerne.

Det er videre viktig å huske på at et høyt antall leverandørskifter ikke er et mål i seg selv. Det er kun et mål at sluttbrukere enkelt kan skifte leverandør dersom dette vil gi dem bedre betingelser.

Ny leverandørskifteprosess åpner også for raskere gjennomføring av leverandørskifter. Dette vil gjøre kunder i stand til å raskere respondere på prisendringer. Videre vil kraftleverandørene i større grad få anledning til å påvirke hvor lang tid leverandørskiftet skal ta. Dette vil gjøre det mulig for kraftleverandøren å sørge for raske leverandørskifter som en del av sin service til kunden.

Kravet til måleravlesning kan gjøre det vanskeligere å selge kraftleveringsavtaler på kjøpesentre og liknende fordi man i større grad er avhengig av at kunden selv leser av strømmåleren for at skiftet skal kunne gjennomføres. Imidlertid er det allerede i dag et krav om måleravlesning ved leverandørskifte. Det er således kun snakk om en innstramning og justering av allerede etablert praksis. Som tidligere nevnt er det svært viktig med en korrekt avlesning, og dette er bakgrunnen for at NVE nå foreslår et slikt krav.

For sluttbruker vil det kunne være enklere å kun forholde seg til kraftleverandør ved oppstart av kraftleveranse. Dette forutsetter at sluttbruker informeres aktivt i etterkant av eventuelle forskriftsendringer som legger til rette for at kraftleverandør i større grad skal melde oppstart/flytting.

Økonomiske konsekvenser

Mer automatiserte prosesser vil kunne gi reduserte kostnader for nettselskapene. Samtidig vil et absolutt krav til måleravlesning gi færre kostnader knyttet til opprydding i feilstipuleringer og redusere risikoen for både leverandører og sluttbrukere. Økte oppgaver for kraftleverandørene vil kunne gi noe økte kostnader, men gevinsten ved bedre kundeservice og mer effektive leverandørskifter vil trolig oppveie dette.

Den nye modellen krever innføring av flere Ediel-meldinger og endring av rutiner, noe som medfører kostnader for aktørene. Dette er imidlertid endringer som bransjen i det alt vesentligste har foreslått selv. De investeringskostnadene som følger av ny modell vil trolig bli tilbakebetalt gjennom mer effektive forretningsprosesser i sluttbrukermarkedet for kraft. Bransjen får også klare signaler allerede nå gjennom dette notatet om hvilke endringer som vil komme, og det legges også opp til at forskriften skal vedtas et halvt år før ikrafttredelse. Selskapene får således god tid til å implementere nye rutiner og meldinger.

En web-portal for informasjonsutveksling i sluttbrukermarkedet vil gi både investeringskostnader og driftskostnader. Dette er noe som må utredes særskilt.

9 Innspill til NVE

I dette notatet er det en del problemstillinger vi ønsker innspill fra bransjen på før vi endelig konkluderer. Det er selvsagt åpning for å komme med innspill også på andre deler av notatet, men vi har valgt å løfte frem de mest sentrale:

1. Tidsfrister: Generelt ønsker NVE innspill på alle de foreslåtte tidsfristene i ny modell for leverandørskifte. Særlig ønsker vi innspill på om det skal være et generelt krav at forbrukskontroll av målerstand skal være gjennomført senest 2 virkedager etter at målerstand er oversendt fra sluttbruker/kraftleverandør.
2. Fødselsdato eller organisasjonsnummer: I notatet konkluderer vi ikke hvorvidt fødselsdato eller organisasjonsnummer skal inkluderes i melding om leverandørskifte. Nettselskapene har i dag ikke fullstendig oversikt over fødselsdato på alle husholdningskunder. En mulighet er at kravet om fødselsdato eller organisasjonsnummer innføres på et senere tidspunkt.
3. Oversendelse av målerstand: I dag er det et generelt krav om at målerstand skal oversendes senest tre uker etter avlesing. NVE åpner for innspill for hvordan dette skal håndteres i ny modell. Stand på dato for leverandørskifte vil som oftest være en stipulering basert på en avlesning 20 til 5 virkedager tidligere. Det er en mulighet at målerstand oversendes senest tre uker etter avlesing. Imidlertid er det mer hensiktsmessig at målerstand oversendes senest tre uker etter dato for leverandørskifte. Da kan nettselskapet også få registrert ev. avlesinger også på dato for leverandørskifte. En kan også tenke seg at den generelle 3 ukers fristen reduseres til 2 uker.
4. Målepunkt-ID: NVE vurderer å komme med et pålegg til nettselskapene om at målepunkt-ID skal gjøres tilgjengelig for omsetningskonsesjonærer med fullmakt fra sluttbruker. Dette vil også være sentralt for arbeidet med en eventuell fremtidig webportal for informasjonsutveksling i sluttbrukermarkedet.
5. Håndtering av oppstart: Det er en målsetting at oppstart og flytting i størst mulig grad skal meldes via kraftleverandør i ny modell for leverandørskifte. NVE ønsker innspill på hvordan en slik prosess kan utformes mest mulig hensiktsmessig for sluttbrukere, leverandører og nettselskap.
6. APERAK: Ved ny modell vurderer NVE behovet for at APERAK skal være forskriftsfestet da PRODAT Z04 fungerer som kvitteringsmelding på melding om leverandørskifte?

Referanser

Energywatch, *How to choose and change your energy supplier*, brosjyre

Eurelectric Position Paper, *Towards One Generic Switching Model in Europe*, april 2006

NEE, *Gjennomgang av Ediel standarden i Norge med fokus på PRODAT, MSCONS og APERAK*, rapport, 2005

NordREG, *Supplier Switching in the Nordic Countries*, rapport 2005

NVE-rapport 18/2004, *Toveiskommunikasjon i det norske kraftmarkedet*

NVE-rapport 6/2005, *Nettselskapenes rolle i sluttbrukermarkedet*

NVE-rundskriv, *Rundskriv om nettselskapenes plikt til å oppgi målepunkt ID*, Dok. nr. 200302601-1

Svensk Energi, *Erbjudande till elmarknadens aktörer för anslutning til EMIX*, mai 2006

Sveriges regering, *Åtgärder för att stärka kundernas ställning på energimarknaden, m.m.*, Regeringens proposition 2005/06:158

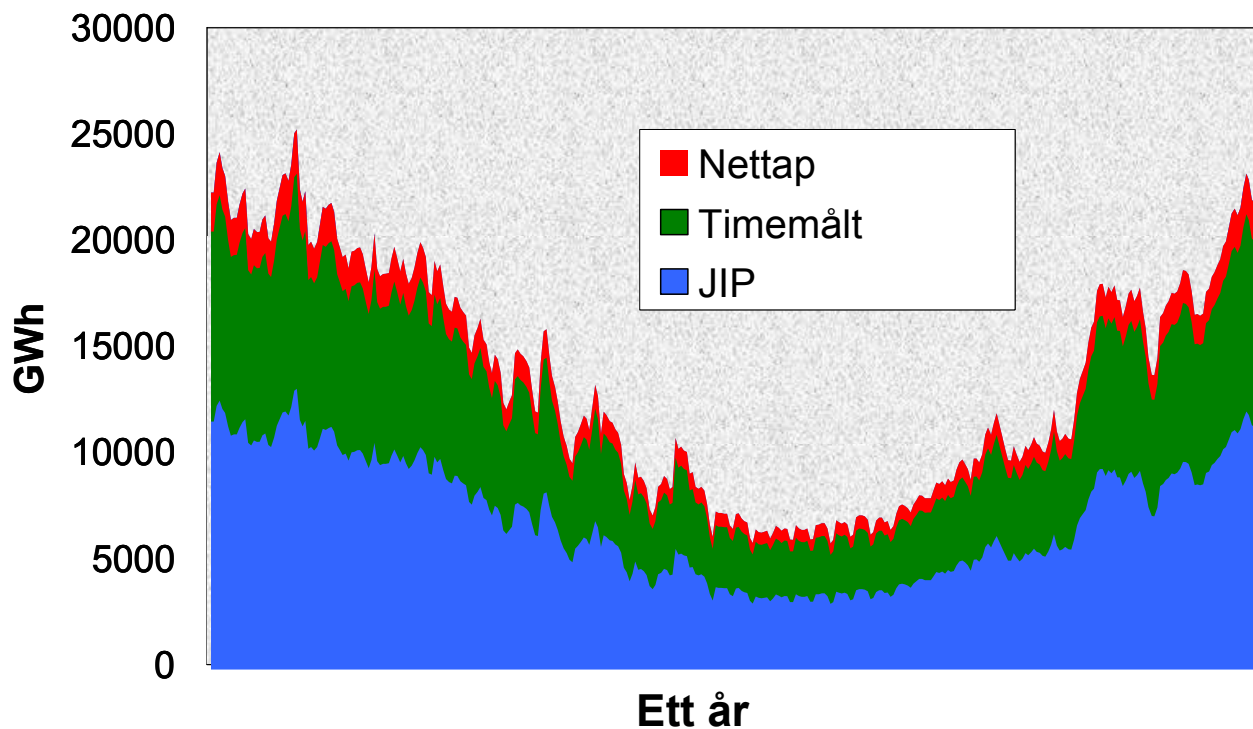
Vedlegg 1 Dagens modell for leverandørskifte

Utviklingen av leverandørskiftemodellen.

I teorien har norske sluttbrukere kunnet skifte leverandør siden energiloven trådte i kraft 1. januar 1991. Det var imidlertid et krav til timemåling de første årene, og dermed var det i starten kun de største kundene som i praksis hadde mulighet til å skifte leverandør. I 1995 og 1996, som var de to første årene etter at kravet til timemåling bortfalt, var bevegelsene i markedet svært små. Dette skyldes nok delvis at det var et gebyr for skifte av leverandør på 246 kroner, og at leverandørene måtte betale 4000 kroner for hvert nettområde de solgte kraft i. Videre var det kun mulig å skifte kraftleverandør ved inngangen til et nytt kvartal. Gebyrene ble fjernet i 1997, og det er i etterkant av dette at aktørene i husholdningsmarkedet er kommet i bevegelse. Fra og med 1998 ble det mulig å skifte leverandør hver uke.

Leverandørskifteprosessen var i starten ikke regulert gjennom forskrift, men gjennom retningslinjer gitt av NVE. 11. mars 1999 trådte forskrift om måling og avregning mv. i kraft. Det var også dette året en fikk standardisert informasjonsutveksling ved leverandørskifte. Markedsadgangen ble reell for alle sluttbrukere. Det gav økt konkurranse og utjevning av prisene mellom leverandører.

Avregning basert på justert innmatingsprofil (JIP) er en forutsetning for at samtlige sluttbrukere kan ha adgang til markedet. Dette ble i Norge innført i 1995. I dag er det et krav om at samtlige målepunkt med et antatt årsforbruk på mer enn 100 000 kWh skal være timesmålt. Selv om dette gjelder en betydelig andel av det norske forbruket, om lag 60 prosent, omfatter det kun 3,5 pst. av alle målepunkt. For kunder uten timesmåling må en derfor beregne forbruket time for time. Det gjøres ved å ta samlet kraft inn på nettet og trekke fra beregnet nettap time for time samt forbruket i de timesmålte anleggene. Nettapet er energi som går tapt i overføring og fordeling i nettet. Det gjøres så en forenklet antagelse om at forbruket til samtlige andre forbrukere har samme fordeling time for time og over året. Profilen til en sluttbruker med manuell timemåling blir dermed lik profilen til ”restforbruket” når timesmålte anlegg og nettap er trukket fra samlet forbruk i nettet. Ved å lese av måleren ofte og rapportere disse verdiene inn til nettselskapet kan sluttbrukeren likevel korrigere feilene som bruk av JIP gir.



Figur 1: Fordeling av forbruk mellom nettap, timesmålte anlegg og anlegg avregnet etter justert innmatingsprofil over et år.

Etter at det fra 1998 ble mulig å skifte kraftleverandør hver uke var det få endringer i reguleringen av leverandørskifte før prosessen ble redusert fra tre til to uker fra 1. januar 2006. Det ble da også åpnet for at skifte kunne skje på alle virkedager og ikke kun på mandager. Basert på en utvalgsundersøkelse NVE har gjennomført har dette ikke skapt større problemer for nettselskapene.

Gangen i et leverandørskifte

I dagens modell for leverandørskifte signerer sluttbruker og ny kraftleverandør en kontrakt om leveranse av strøm. Dette kan også gjøres elektronisk, men det er ikke tilstrekkelig med opptak av telefonsamtale. I mange tilfeller vil ny kraftleverandør ikke ha tilgang til sluttbrukers målepunkt-ID, for eksempel ved salg på stands. Ved bruk av fullmakt kan kraftleverandør be om målepunkt-ID fra sluttbrukers nettselskap. Dette er regulert gjennom vanlig fullmaktsrett. Det er imidlertid åpning for at nettselskapet kan ta betaling for arbeidet dersom en kraftleverandør systematisk ikke ber om målepunkt ID når han er i kontakt med sluttbrukeren.

Melding om leverandørskifte fra ny leverandør til nettselskapet

Etter inngåelse av kontrakt med sluttbruker og innhenting av målepunkt-ID sender ny leverandør melding om leverandørskifte til sluttbrukers nettselskap. Denne skal inneholde:

- a) målepunkt ID,
- b) leveringsstart,
- c) sluttbrukers navn og postadresse, og
- d) anleggsadresse, dersom forskjellig fra sluttbrukers postadresse.

Melding om leverandørskifte sendes normalt senest 14 dager før ønsket leveringsstart. Det er imidlertid ingenting i veien for at leverandør og sluttbruker blir enige om en senere leveringsstart om det er ønskelig.

I dag sendes en kvitteringsmelding automatisk fra nettselskap til ny kraftleverandør når melding om leverandørskifte er mottatt (APERAK). Intensjonen var at det skulle være en automatisk kontroll av informasjonen i melding om leverandørskifte før kvitteringsmeldingen ble sendt, men i praksis har dette vist seg å ikke fungere. Ubetydelige stavefeil i navn og adresse gir eksempelvis negativ kvitteringsmelding slik at antallet feilmeldinger ble svært høyt. I praksis kontrollerer dermed nettselskapene melding om leverandørskifte manuelt i dag.

Det er to problemer med dette. For det første gir det unødvendig mye manuelt arbeid hos nettselskapet. For det andre blir det nettselskapet som godkjenner om et leverandørskifte skal gå igjennom eller ikke. Imidlertid er dette en vurdering som primært kraftleverandøren bør ta. Det kan for eksempel tenkes at kraftleverandør har inngått kontrakt med samboer/ektefelle til vedkommende som har inngått nettleieavtale. Den eventuelle risiko dette innebærer bør det være kraftleverandør som tar stilling til og ikke nettselskapet. Det kan også oppstå situasjoner der kraftleverandører urettmessig får avvist melding om leverandørskifte selv om NVE ikke har mottatt mange klager på dette.

Melding om leverandørskifte fra nettselskapet til ny og gammel leverandør

Når melding om leverandørskifte er godkjent av nettselskap sender nettselskapet melding om leverandørskifte til ny og gammel leverandør med relevante data om sluttbruker. Denne skal sendes senest en uke før leverandørskifte. Melding om leverandørskifte til ny leverandør inneholder en rekke data om sluttbruker, blant annet målepunkt-ID, om vedkommende er profilavregnet eller timesmålt, antatt årlig forbruk, dato for siste avlesing, avlesningsfrekvens etc. Melding om leverandørskifte til gammel leverandør inneholder kun målepunkt ID, sluttbrukers navn og postadresse og sluttdato for leveranse.

Måleravlesing

Iht. § 3-3, femte ledd i forskrift om måling og avregning mv. skal måler avleses ved leverandørskifte. Imidlertid åpnes det for stipulering dersom innhenting av målerstand i henhold til § 3-3 medfører urimelig kostnad eller ulempe for nettselskap. I nær alle tilfeller vil det si at nettselskapet stipulerer målerstand dersom sluttbruker ikke selv leser av måler ved leverandørskifte. En rundspørring blant 13 nettselskap med til sammen 1,3 millioner i uke 35 2006 viser at i underkant av 70 prosent av sluttbrukerne leser av måleren ved leverandørskifte.

Nettselskapet skal oversende målerstand til ny og gammel leverandør senest tre uker etter avlesning eller stipulering.

Erfaringer etter siste forskriftsendring

Hensikten med spørreundersøkelsen nevnt i avsnittet over var blant annet å høste noen erfaringer med de forskriftsendringene NVE gjennomførte knyttet til leverandørskifte med virkning fra 1. januar 2006.

NVE spurte nettselskapene om kortere frist ved leverandørskifte hadde bydd på noen problemer. Overraskende nok var det kun et par av selskapene som pekte på at det var utfordrende å få ut avlesningskort i tide, og at omfanget av stipulering hadde økt. Øvrige selskap hadde stort sett ikke hatt problemer etter at fristen ble kortet inn fra tre til to uker.

Tilbakedatering av oppstart og ved annullering viste seg å være svært vanlig. Nesten uten unntak praktiseres dette. Kun et av selskapene skriver eksplisitt at de som regel ikke tilbakedaterer, mens et annet ikke kommenterer dette direkte. Det ble imidlertid ikke spurt om tilbakedatering ble praktisert for alle leverandører eller om dette kun gjaldt integrert leverandør.

De fleste selskapene mottar mange henvendelser om målepunkt-ID, særlig fra kraftleverandører. Enkelte nettselskap mottar en henvendelse om målepunkt-ID fra en kraftleverandør nesten i forkant av hvert leverandørskifte. Dette viser behovet for at nettselskapets kundedata gjøres tilgjengelig.

Når det gjelder avlesning ved leverandørskifte rapporterer de fleste nettselskapene at de ligger på en andel på rundt 70 prosent. Imidlertid er et uveid snitt kun på 57,5. Dette skyldes to selskap med en avlesningsandel på hhv. 20 og 30 prosent. Dette er en avlesningsprosent som er helt uakseptabel og som viser nødvendigheten av et innskjerpet krav til avlesning ved leverandørskifte.