

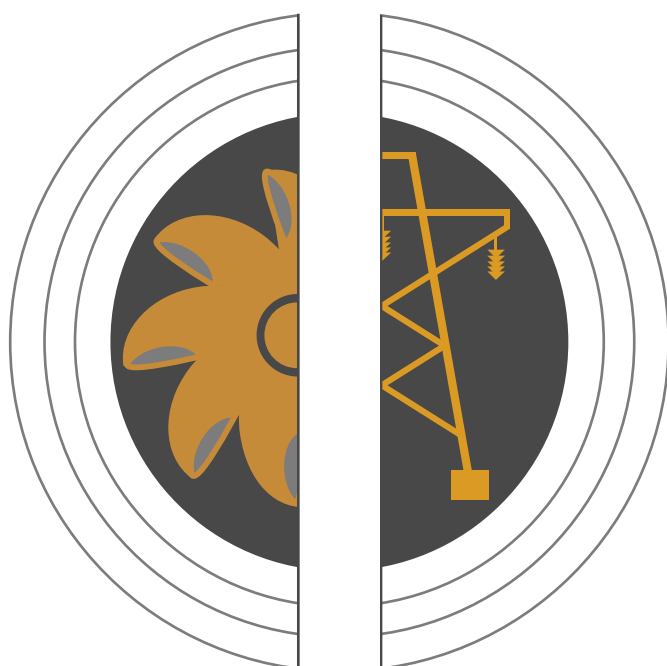


# Utviklingen i samarbeidsformer i energibransjen

Konklusjoner etter spørreundersøkelse  
og oppfølgingsbesøk høsten 2002

14  
2005

R  
A  
P  
P  
O  
R  
T



# **Utviklingen i samarbeidsformer i energibransjen**

**Konklusjoner etter spørreundersøkelse og oppfølgingsbesøk  
høsten 2002**

**NVE**

**2005**

## Utviklingen av samarbeidsformer i energibransjen

Utgitt av: Norges vassdrags- og energidirektorat

Forfatter: Kristin Kolseth

ISBN-nummer: 82-410-0549-0

ISSN-nummer: 1501-2832

Sammendrag:

Seksjon for kraftmarked ved Energi- og markedsavdelingen i NVE gjennomførte i løpet av våren og høsten 2002 en spørreundersøkelse for å kartlegge utviklingen i samarbeidsformer i energibransjen. På bakgrunn av svarene fra undersøkelsen ble det foretatt oppfølgingsbesøk hos 10 konsern med datterselskap som driver henholdsvis nettvirksomhet med sluttbrukertilknytning og omsetningsvirksomhet med salg til sluttbrukere.

Rapporten inneholder funnene fra spørreundersøkelsen og oppfølgingsbesøkene, samt en vurdering av selskapenes samarbeidsformer opp mot gjeldende regelverk.

Emneord: Nettselskapenes nøytralitet, konsern, samarbeid, organisering av kundeservicefunksjoner

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](http://www.nve.no)

# Innhold

<b>Forord</b>	<b>5</b>
<b>Sammendrag</b>	<b>6</b>
<b>Innledning</b>	<b>8</b>
<b>Del 1: Spørreundersøkelse</b>	<b>10</b>
<b>1. Funn fra spørreskjemaene</b>	<b>11</b>
1.1 Organisering av selskapenes kundeservicefunksjoner .....	11
1.1.1 <i>Organisering av kundebehandlingsenheten</i> .....	11
1.1.2 <i>Organisering av kundeinformasjonssystemet</i> .....	13
1.2 Kundeinformasjon og annonsering .....	14
1.3 Selskapenes faktureringsrutiner .....	17
1.4 Tilbudet av tjenester og produkter i tillegg til kraft/nettjenester .....	19
<b>Oppsummering del 1</b>	<b>20</b>
<b>Del 2: Oppfølgingsbesøk</b>	<b>22</b>
<b>1. Innledning</b>	<b>22</b>
<b>2. Funn fra besøkene</b>	<b>23</b>
2.1 Organisering av selskapenes kundeservice-funksjoner.....	23
2.1.1 <i>Kundesenter/ kundebehandlingsenhet</i> .....	23
2.1.2 <i>Kundeinformasjonssystem</i> .....	24
2.2 Målerverdihåndteringen.....	25
2.2.1 <i>Avlesning av kunder som ikke timemåles</i> .....	25
2.2.2 <i>Timemåling</i> .....	26
2.3 Fakturering.....	27
2.4 Kundeinformasjon, annonsering og profilering .....	28
<b>3. NVEs vurdering</b>	<b>30</b>
3.1 Bestemmelser og vilkår gitt i omsetnings-konsepsjonen og regelverk gitt i medhold av energiloven.....	30
3.2 Organisering av kundebehandlingsenheten .....	31
3.3 Organisering av kundeinformasjonssystemet .....	32
3.4 Målerverdihåndteringen.....	34
3.5 Kundeinformasjon, annonsering og profilering.....	34

3.6	Fakturering.....	35
	<b>Oppsummering del 2</b>	<b>36</b>
<b>4.</b>	<b>Utvikling av regelverket</b>	<b>38</b>

# 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 netjtjenester.

NVE foretok høsten 2002 en spørreundersøkelse for å se på samarbeidsformer i energibransjen. Svarene fra spørreundersøkelsen avdekket at selskap organisert i konsern i stor grad samarbeidet. På bakgrunn av dette ble det foretatt oppfølgingsbesøk hos 10 konsern med datterselskap som driver henholdsvis nettvirksomhet med sluttbrukertilknytning og omsetningsvirksomhet med salg til sluttbrukere.

Dette dokumentet omhandler resultatene fra den foretatte spørreundersøkelsen og oppfølgingsbesøkene. Selskapenes organisering av de ulike oppgavene og funksjonene som ble nærmere undersøkt ved oppfølgingsbesøkene, er vurdert opp mot gjeldende regelverk.

Marit Lundteigen Fossdal  
avdelingsdirektør

Gunn Oland  
seksjonssjef

# Sammendrag

Rapporten gjennomgår i hovedtrekk funn fra spørreundersøkelse og oppfølgingsbesøk gjennomført våren og høsten 2002 i forbindelse med et prosjekt med fokus på samarbeidsformer som kan redusere sluttbrukermobiliteten.

Ved oppkjøp, sammenslåing, annen ervervelse eller etablering hvor både nettvirksomhet og konkurranseutsatt konsesjonspliktig virksomhet er involvert, kan det ved konsesjonsbehandling stilles krav til konsernorganisering hvor nett og produksjon/omsetning skilles i separate datterselskaper. Kravet til selskapsmessig skille skal hindre kryssubsidiering og sikre at nettselskapene opptrer nøytralt. Til tross for at en gjennom konsesjonsbehandlingen har oppnådd at antall selskap som driver både nettvirksomhet og konkurranseutsatt virksomhet er redusert, viste svarene på spørreundersøkelsen at det fremdeles er sterke bindinger mellom kraftleverandører og nettselskap innenfor samme konsern. Alle konsernene hadde organisert kundeservicefunksjoner i felles kundesenter, enten gjennom at nettselskapet kjøpte tjenester fra omsetningsselskap i samme konsern, eller gjennom at omsetningsselskapet kjøpte tjenester fra nettselskapet. Videre ble det foretatt felles fakturering av kraft og nettleie i alle de undersøkte konsernene. Med unntak av ett konsern hadde omsetningsselskap og nettselskap innenfor samme konsern i praksis felles kundeinformasjonssystem.

Felles datasystem og felles kundesenter hvor et nettselskap samarbeider med en eller flere bestemte kraftleverandører har vært akseptert av NVE så lenge nettselskapet opptrer nøytralt. Imidlertid kan det i konkrete tilfeller være vanskelig å avdekke brudd ved slike felles løsninger, slik at kravet til nøytralitet i realiteten ikke lar seg håndheve hos nettselskap som har etablert felles løsninger med kraftleverandør. Nøytralitet innebærer i utgangspunktet at nettselskapet må tilby alle kraftleverandører samme tjenester. I de fleste tilfeller vil det imidlertid ikke være aktuelt for andre kraftleverandører enn leverandøren i konsernet eller det vertikalt integrerte selskapet å etterspørre slike tjenester. Dette skyldes at det er praktisk vanskelig gjennomførbart eller at kraftleverandøren mister sin kontakt mot kunden.

En felles profil, felles kundebehandlingsenhet og samfakturering av nettleie og kraft fører til at forbrukeren forholder seg til en felles enhet, og ikke kraftleverandør og nettselskap. Flere av selskapene la vekt på at dette oppfattes som kundefremnlig, men dette er betinget av at forbrukeren kjøper kraft og netjtjenester fra samme konsern. En slik organisering kan påvirke kundens valg av leverandør, og kan dermed være konkurransevridende. Slike sterke bånd mellom nettselskap og kraftleverandør innenfor et konsern kan på sikt redusere sluttbrukermobiliteten.

Undersøkelsen ble gjennomført i 2002. Etter det NVE har kjennskap til, er imidlertid ikke situasjonen vesentlig endret. NVEs saksbehandling i perioden etter at undersøkelsen ble gjennomført tyder også på dette. I ett konsern har omsetningsselskapet og nettselskapet gått over fra separat fakturering av kraft og nettleie til fellesfakturering.

NVE har gjennomført et prosjekt med fokus på sluttbrukermarkedet for elektrisk kraft og nettselskapenes rolle i sluttbrukermarkedet. Et av målene med prosjektet var å kartlegge grep/virkemidler som det er hensiktsmessig å iverksette for å bidra til større grad av nøytralitet hos nettselskapene for å skape mer like konkurransevilkår for kraftleverandørene og dermed et mer effektivt sluttbrukermarked. Et annet mål var ryddigere, enklere og mer konsistente forhold for sluttbrukerne i kraftmarkedet, økt forståelse/tillit og dermed et mer effektivt sluttbrukermarked. Det vises til NVE rapport nr 6/2005: "Nettselskapenes rolle i sluttbrukermarkedet".



# Innledning

Seksjon for kraftmarked ved Energi- og markedsavdelingen i NVE gjennomførte i løpet av våren og høsten 2002 et prosjekt for å kartlegge utviklingen i samarbeidsformer i energibransjen. Utgangspunktet for å utføre et slikt prosjekt var at enkelte samarbeidsformer kan påvirke sluttbrukermobiliteten i kraftmarkedet.

## Bakgrunn og formål

Bakgrunnen for prosjektet var blant annet resultatene fra en rekke oppfølgingsbesøk som NVE gjennomførte hos omsetningskonsesjonærene forsommeren 2000. Besøkene ble foretatt i forbindelse med revidering av forskrift av 11. mars 1999 nr 301 om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av netjtjenester (forskrift om måling, avregning m.v.). Formålet med besøkene i 2000 var å innhente erfaringer fra omsetningskonsesjonærene om hvordan disse opplevde forskriften. I etterkant av disse besøkene ble det utarbeidet et rundskriv (NVE 200100419, datert 09.01.2001) som presiserer hvordan netteiere skal utøve sin rolle som nøytral tjenesteleverandør for kraftmarkedet. Kraftleverandørs ansvar for at samspillet mellom netteier og kraftleverandør skal fungere effektivt ble også behandlet i rundskrivet.

For å følge opp hvordan nettselskapene hadde tilpasset seg nøytralitetsbestemmelsene gitt i forskriften og nærmere presisert i rundskriv fra 2001, ønsket NVE i 2002 å gjennomgå selskapenes organisering av kundeservicefunksjoner og kundeinformasjonssystem og rutiner for fakturering og annonsering.

I tillegg ønsket NVE å undersøke i hvilket omfang kraftleverandører knytter andre produkter eller tjenester til kraft, og i hvilken grad et slikt tilbud av flere produkter kan skape et mer bindende kundeforhold som kan gjøre det vanskeligere for sluttbrukeren å skifte kraftleverandør. Det kan ligge momenter i avtaler, eller i typen produkt i seg selv, som kan skape barrierer for kunden ved skifte av leverandør. Denne typen samarbeidsform viste seg å være lite utbredt, og ga ikke grunnlag for nærmere undersøkelse innenfor prosjektet.

Videre hadde prosjektet som formål å gi tilstrekkelig informasjon for videreutvikling av det regelverket som legger til rette for et effektivt kraftmarked.

## Forutsetninger for et velfungerende kraftmarked

En av forutsetningene for et velfungerende kraftmarked er separasjon mellom den konkurranseutsatte virksomheten og monopolvirksomheten. Det er viktig at nettfunksjonen ikke påvirker konkurranseforholdene mellom de ulike kraftleverandørene i markedet. Dette innebærer at nettselskapets grad av selskapsmessig eller eiermessig integrasjon med en eller flere kraftleverandører ikke skal gi grunnlag for særordninger som påvirker kundens valg av leverandør.

Nettselskapene må derfor organisere sine systemer og fastsette sine rutiner i overensstemmelse med nøytralitetsbestemmelsene i § 7-1 i forskrift om måling,

avregning m.v. Bestemmelser og vilkår vedrørende nøytralitet er beskrevet i kapittel 3.

### **Gjennomføring av prosjektet**

For å kartlegge ulike samarbeidsformer, sendte NVE ut et spørreskjema med fokus på nettselskapenes nøytralitet, herunder organisering av kundeservicefunksjoner, kundeinformasjonssystem, fakturering og annonsering. Videre ble det stilt spørsmål vedrørende omfanget av tilbud av andre tjenester og produkter i tillegg til kraft. Spørreskjemaet ble sendt ut til aktuelle omsetningskonsesjonærer.

Svarene fra spørreundersøkelsen avdekket at selskap organisert i konsern i stor grad samarbeidet. På bakgrunn av dette ble det i løpet av våren og høsten 2002 foretatt oppfølgingsbesøk hos 10 konsern med datterselskap som driver henholdsvis nettvirksomhet med sluttbrukertilknytning og omsetningsvirksomhet med salg til sluttbrukere. Formålet med oppfølgingsbesøkene var å undersøke i hvilken grad nettselskapenes eiermessige integrasjon med kraftleverandør gir særordninger som kan påvirke kundens valg av leverandør.

Første del av rapporten oppsummerer resultatene fra spørreundersøkelsen. Andre del oppsummerer resultatene fra oppfølgingsbesøkene. Videre vurderes organiseringen av funksjoner i forbindelse med kundebehandling, kundeinformasjonssystem, kundeinformasjon og fakturering opp mot gjeldende regelverk.

Rapporten konkluderer ikke med i hvilken grad samarbeid mellom nettselskap og kraftleverandører i samme konsern reduserer sluttbrukermobiliteten.

# Del 1: Spørreundersøkelse

For å kartlegge omfanget av samarbeid selskapene i mellom og med andre selskaper, ble spørreskjemaet ”Utviklingen i samarbeidsformer i energibransjen sendt ut til 186 selskap. Spørreskjemaet ble sendt til rene omsettere med salg til sluttbrukere, nettselskap med distribusjonsnett samt vertikalt integrerte selskap med distribusjonsnett og/eller salg til sluttbruker.

Spørreskjemaet ble sendt ut i mars 2002, med svarfrist i april 2002.

Innledningsvis i spørreskjemaet skulle omsetningskonsesjonærene definere selskapet som nettselskap, kraftleverandør eller vertikalt integrert selskap utifra følgende definisjoner gjeldende her:

*Nettselskap: rent nettselskap og selskap som har distribusjonsnett med sluttbrukertilknytning, men ikke sluttbrukeromsetning.*

*Kraftleverandør: rene omsettere og selskap som har sluttbrukeromsetning, men ikke distribusjonsnett med sluttbrukertilknytning.*

*Vertikalt integrert selskap: vertikalt integrerte selskap med sluttbrukeromsetning og distribusjonsnett med sluttbrukertilknytning.*

Hensikten med denne definisjonen som avviker fra når et selskap vanligvis defineres som et vertikalt integrert selskap eller et rent nettselskap/kraftleverandør, var å finne frem til de selskapene som har direkte kontakt med sluttbrukere i form av salg av kraft eller/og i form av nettilknytning. For eksempel vil en kraftomsetter med distribusjonsnett som kun omsetter kraft i engrosmarkedet ikke ha et direkte forhold til en sluttbruker både som kraftselger og nettselskap, og dette selskapet vil derfor *her* defineres som nettselskap.

Tabellen nedenfor viser type selskap basert på definisjonene gitt ovenfor som besvarte spørreskjemaet:

Type selskap	Utvalg
Nettselskap	52
Vertikalt integrerte	74
Kraftleverandører	36
<i>Sum</i>	<i>162</i>

**Tabell 1: Antall selskap i utvalget**

Besvarelse av skjemaet var frivillig for selskap med under 1000 sluttbrukere.

Av de 186 som fikk tilsendt spørreskjema var det 24 selskap som ikke besvarte.

Blant selskapene som ikke besvarte skjemaet, var selskap som hadde få eller ingen sluttbrukere tilknyttet distribusjonsnettet, selskap under omorganisering samt seks rene omsetningsselskap.

I utvalget er det 11 kraftleverandører og nettselskap som tilhører samme konsern. I undersøkelsen inngikk i tillegg to konsern hvor nettselskapet samarbeidet med et omsetningsselskap hvor morselskapet hadde en eierandel på opp mot 50%.

Spørreskjemaet besto av følgende deler:

1. Organisering av kundeservicefunksjoner
  - Organisering av kundebehandlingsenheten
  - Organisering av kundeinformasjonssystemet
2. Kundeinformasjon og annonsering
3. Faktureringsrutiner
4. Tilbud av tjenester /produkter i tillegg til kraft/nettjenester

Funnene for nettselskap, kraftleverandører og vertikalt integrerte selskap er oppsummert nedenfor.

# **1. Funn fra spørreskjemaene**

## **1.1 Organisering av selskapenes kundeservicefunksjoner**

### **1.1.1 Organisering av kundebehandlingsenheten**

Spørsmål vedrørende organisering av kundebehandlingsenheten ble ikke stilt til de vertikalt integrerte selskapene, da det antas at disse alltid har en felles kundebehandlingsenhet som behandler alle henvendelser både vedrørende kraft og nett.

**Tabell 2: Organisering av kundebehandlingsenheten i selskap definert som nettselskap eller kraftleverandør**

Organisering av kundebehandlingsenheten	Nettselskap	Kraftleverandør
Har egen kundebehandlingsenhet i selskapet	44	27
• <i>Selger tjenester fra denne til annet/andre selskap</i>	35	15
▪ <i>selger denne tjenesten til kraftleverandør med eiermessig tilknytning til selskapet eller kraftleverandør i samme konsern</i>	24	
▪ <i>selger denne tjenesten til nettselskap med eiermessig tilknytning til selskapet eller kraftleverandør i samme konsern</i>		10
Har felles kundebehandlingsenhet	7	8
Kjøper kundeservicetjenester fra annet selskap	14	18
- <i>kjøper denne tjenesten av nettselskap i samme konsern eller med eiermessig tilknytning</i>		14
<i>Utvalg</i>	52	36

Tabellen viser i hvilket omfang selskapene samarbeider med hensyn på kundebehandling. De fleste selskapene, både blant nettselskapene og kraftleverandørene, har egne kundebehandlingsenheter, men i tillegg samarbeider de med andre selskap. Derfor kan et selskap ha krysset av for både å ha egen kundebehandlingsenhet, felles kundebehandlingsenhet med annet selskap og tjenester selges/kjøpes fra annet selskap. Sum utvalg vil derfor ikke være det samme som antall svar. 35 av de 44 nettselskapene som har egen kundebehandlingsenhet selger tjenester til kraftleverandør i samme konsern eller med eiermessig tilknytning til selskapet.

### **Nettselskap**

Selskapene ble bedt om å oppgi hvilke funksjoner som ligger i kundebehandlingsenheten. Av svarene ble det nevnt; innhente måleverdier, avregne nettleie og kraft, sende ut faktura, sende ut varsler, sende til inkasso, produsere stengelister på grunn av manglende betaling, behandle betalingsavtaler, opphør/overtakelse av strømabonnement, veiledning til kunder i form av nettleie, energiledd, forbruk og kraftpriser.

Av de 35 nettselskapene som hadde egen kundebehandlingsenhet og solgte tjenester fra denne enheten til annet selskap, var det 24 som solgte denne tjenesten til kraftleverandør i samme konsern eller med eiermessig tilknytning. Flere av de øvrige selskapene solgte imidlertid tjenester til kraftleverandører som de tidligere har hatt eiermessig binding til. Samtlige nettselskap som er organisert i konsern var enten

blant dem som solgte til selskap med eiermessig tilknytning, hadde felles kundebehandlingsenhet med annet selskap eller kjøpte denne tjenesten av annet selskap med eiermessig tilknytning.

### **Kraftleverandør**

Kraftleverandørene ble også bedt om å oppgi funksjoner i kundebehandlingsenheten. Deres funksjoner var i større grad rettet mot kraftsalg.

Av de 15 kraftleverandørene som hadde egen kundebehandlingsenhet og solgte tjenester fra denne til et annet selskap, solgte 10 selskap tjenester til nettselskap med eiermessig tilknytning. Blant de 18 som kjøpte kundeservice fra annet selskap var det 14 som kjøpte fra nettselskap i samme konsern eller med eiermessig tilknytning. Blant kraftleverandørene som var organisert i konsern var samtlige i gruppen blant dem som solgte, kjøpte eller hadde felles kundebehandlingsenhet med nettselskap i eiermessig tilknytning.

#### 1.1.2 Organisering av kundeinformasjonssystemet

Spørsmål vedrørende organisering av kundeinformasjonssystemet ble ikke stilt til de vertikalt integrert selskapene, da det antas at disse alltid har felles kundeinformasjonssystem for alle selskapets kunder.

**Tabell 3: Organisering av kundeinformasjonssystemet i selskap definert som nettselskap eller kraftleverandør**

<b>Organisering av kundeinformasjonssystemet</b>	<b>Nettselskap</b>	<b>Kraftleverandør</b>
Har eget kundeinformasjonssystem. Ingen andre selskap har tilgang	24	14
Har eget kundeinformasjonssystem. Annet/andre selskap har tilgang	16	7
Har felles system med annet/andre selskap	9	10
Har tilgang til annet selskaps system.	5	14
<i>Utvalg</i>	52	36

Selskapene ble bedt om å oppgi hvilke informasjon som ligger i kundeinformasjonssystemet. Av svarene som ble gitt inngikk; kundedata, målerverdier, målepunkt ID, tariffier, kontrakter, forbruk, reskontro, forbrukshistorikk, måledata, anleggsdata og tilsyn.

Det kom også frem at flere selskap har flere kundeinformasjonssystem da de hadde krysset av for at de både kunne ha eget, ha felles og ha tilgang til annet selskaps system. Sum utvalg vil derfor ikke være det samme som antall svar.

### **Nettselskap**

Flertallet av nettselskapene oppga at de hadde eget kundeinformasjonssystem (KIS). Av dem som hadde eget KIS var det 16 selskap som ga annet selskap tilgang til dette

systemet. Disse ble igjen bedt om å oppgi hvilke relasjon de hadde til det selskapet som hadde tilgang, og av dem var det 15 som svarte at kraftleverandør i samme konsern eller med eiermessig tilknytning hadde tilgang.

Nettselskapene organisert i konsern var i gruppen som oppga at de enten gir tilgang til eget KIS, har tilgang til eller har felles system med annet selskap. Annet selskap var i disse tilfellene kraftleverandør i eget konsern.

### **Kraftleverandører**

En stor andel av kraftleverandørene har tilgang til annet selskaps system (14 av 36). I tillegg kommer de som har felles system med annet selskap. Flertallet av kraftleverandører i konsern ligger i denne gruppen.

## **1.2 Kundeinformasjon og annonsering**

Spørsmål vedrørende kundeinformasjon og annonsering skulle besvares av selskap definert som nettselskap, kraftleverandører og vertikalt integrerte selskap.

**Tabell 4: Samarbeid ved direkte informasjon til kunder i selskap definert som kraftleverandør eller nettselskap**

<b>Direkte informasjon</b>	<b>Nettselskap</b>	<b>Kraftleverandør</b>
Ved direkte informasjon til selskapets kunder informeres det kun om egen virksomhet	23	17
Ved direkte informasjon til selskapets kunder samarbeides det med annet/andre selskap	29	12
Selskapet har ingen bestemte rutiner for dette	ingen	6 (1 ikke svart)
<i>Utvalg</i>	52	36

Denne tabellen viser også et knyttet samarbeid mellom selskapene, dette i tråd med de svarene som hadde blitt gitt i de øvrige spørsmålene.

### **Nettselskap**

29 nettselskap oppga at de samarbeidet med annet/andre selskap ved direkte informasjon til selskapets kunder. 16 av disse selskapene oppga videre at de samarbeidet med selskap de hadde eiermessig tilknytning til eller selskap i samme konsern. Videre ble selskapene bedt om å oppgi hva slags virksomhet selskapet de samarbeidet med hadde, og av de som svarte kom det frem at det var kraftleverandør eller morselskap i konsern.

### **Kraftleverandører**

Av kraftleverandørene var det 12 selskap som oppga at de samarbeidet ved direkte informasjon til selskapets kunder. 11 av disse samarbeidet med selskap de hadde eiermessig tilknytning til eller var i samme konsern med. Videre ble selskapene bedt om å oppgi hva slags virksomhet selskapet de samarbeidet med hadde, og av de som svarte kom det frem at det var nettselskapet eller morselskapet i samme konsern.

### Vertikalt integrerte selskap

Selskap definert som vertikalt integrerte i undersøkelsen ble bedt om å besvare spørsmål vedrørende innhold i direkte informasjon til selskapets kunder. NVE ønsket å kartlegge i hvilken grad det ble informert adskilt for selskapenes kraftomsetningsvirksomhet og nettvirksomhet.

**Tabell 5: Innhold i direkte informasjon til kunder i selskap definert som vertikalt integrerte**

Direkte informasjon	Vertikalt integrerte selskap
Ved direkte informasjon til selskapets kunder mottar alle selskapets nettkunder likelydende informasjon	35
Ved direkte informasjon til selskapets kunder skilles det på om informasjonen gjelder nettjenester eller kraft	14
Selskapet har ingen bestemte rutiner for dette	20 (5 ikke svart)
<i>Uvalg</i>	74

Sammenliknet med de svarene nettselskapene og kraftleverandørene oppga, skiller opplysningene fra de vertikalt integrerte selskapene seg ut. Tabellene viser at flertallet av integrerte selskap ikke skiller på om kunden er ren nettkunde, eller om kunden også kjøper kraft fra selskapet, ved utsending av informasjon som gjelder selskapets omsetningsvirksomhet.

**Tabell 6: Samarbeid ved annonsering for selskap definert som kraftleverandør eller nettselskap**

Annonsering	Nettselskap	Kraftleverandør
Ved annonsering omhandler annonsen kun egen virksomhet	38	29
Ved annonsering samarbeides det med annet/andre selskap	11	4
Selskapet har ingen bestemte rutiner for dette	2 (1 ikke svart)	2 (1 ikke svart)
<i>Uvalg</i>	52	36

I svarene om hvorvidt selskapene samarbeidet ved annonsering viser tabellen at selskapene i langt mindre grad samarbeider enn ved informasjon direkte til kundene.



**Tabell 7: Informasjon på internettsidene til selskap definert som kraftleverandør eller nettselskap**

<b>Internett</b>	<b>Nettselskap</b>	<b>Kraftleverandør</b>
Selskapet har egne internettsider som omhandler kun egen virksomhet	22	20
Selskapet har egne internettsider som omhandler også annet/andre selskaps virksomhet	18	15
Selskapet har egne internettsider som har linker mot annet/andre selskaps nettsider	10	5
Har ikke egne internettsider	12	1
<i>Utvalg</i>	<i>52</i>	<i>36</i>

Flertallet blant de spurte hadde internettsider, og også i disse svarene ble det avdekket samarbeid mellom nettselskapene og kraftleverandørene.

#### **Nettselskap**

Av nettselskapene oppga 10 av 18 at de samarbeidet om internettsiden med selskap de hadde eiermessig tilknytning til eller var i samme konsern med. Det ble ikke spesifisert i svarene hvorvidt de selskapene de samarbeidet med var kraftleverandører.

#### **Kraftleverandør**

Av de 14 kraftleverandørene som samarbeidet med et annet/andre selskap om internettsiden så var det 10 som oppga at de hadde eiermessig tilknytning eller var i samme konsern med det eller de selskapet/selskapene de samarbeidet med. Disse svarene gir heller ingen informasjon om hva slag selskap de samarbeider med, men del 2 av rapporten vil gå grundigere inne på dette.

#### **Vertikalt integrerte selskap**

De vertikalt integrerte selskapene ble også spurt om de hadde internettside. Imidlertid stilles det ikke krav til at disse selskapene skal skille mellom informasjon om nett og kraft, og det ble derfor ikke spurt om hvordan sidene var bygget opp med hensyn på informasjon om de ulike virksomhetsområdene.

**Tabell 8: Internettsider i selskap definert som vertikalt integrerte**

Selskapet har egen internettside	51
Selskapet har ikke egen internettside	21 (2 ikke svart)
<i>Utvalg</i>	<i>74</i>

## 1.3 Selskapenes faktureringsrutiner

Spørsmål vedrørende praksis og rutiner for fakturering skulle besvares av alle, men spørsmålsstillingen ble tilpasset de ulike selskapstypene.

### 1.3.1 Nettselskap

**Tabell 9: Praksis og rutiner for fakturering i selskap definert som nettselskap**

Våre kunder faktureres alltid kun for nettleie/mottar aldri felles faktura for kraft og nettleie	6
Vårt selskap fakturerer kraft på vegne av kraftleverandør felles med nettleie dersom kraftleverandøren ønsker det	35
Vårt selskap tilbyr kraftleverandøren å foreta fakturering av nettleien dersom han ønsker det.	8
Selskapet er organisert i konsern, og har felles fakturering med kraftleverandøren i konsernet	12
Utførelsen av fakturerings-tjenesten er satt vekk til annet selskap/tredjepart som ikke selv er kraftleverandør eller netteier	5
<i>Uvalg</i>	<i>52</i>

Det understrekes at selv om nettselskapene oppgir at de fakturerer kraft på vegne av kraftleverandør felles med nettleie dersom kraftleverandøren ønsker det, betyr ikke det at kraftleverandørene faktisk benytter seg av dette tilbudet. Flere oppgir at de ikke har fått forespørsel fra kraftleverandører uten eiermessig tilknytning eller utenfor samme konsern om denne tjenesten. Vi har ingen tall som viser hvor mange av disse selskapene som faktisk foretar fellesfakturering på vegne av kraftleverandør uten eiermessig tilknytning.

### 1.3.2 Kraftleverandører

**Tabell 10: Praksis og rutiner for fakturering i selskap definert som kraftleverandør**

Våre kunder faktureres alltid kun for kraft/mottar aldri felles faktura for kraft og nettleie	10
Vårt selskap fakturerer kraft og nettleie felles i de tilfeller kunden ønsker det og det aktuelle nettselskapet tilbyr dette	14
Vårt selskap setter ut fakturering av kraft til kundens aktuelle nettselskap slik at kunden får felles faktura i de tilfeller han ønsker det og nettselskapet tilbyr denne muligheten	10
Vårt selskap ønsker ikke å fellesfakturere for kraft og nettleie	2
Selskapet er organisert i konsern, og har fellesfakturering med nettselskapet i konsernet	12
Utførelsen av faktureringstjenester er satt vekk til annet selskap/tredjepart som ikke selv er kraftomsetter eller netteier	6
<i>Utvalg</i>	<i>36</i>

Blant kraftleverandørene er det 2 selskap som oppgir at de ikke ønsker å fellesfakturere for kraft og nettleie, mens man gjennom de kommentarene nettselskapene skrev kan få inntrykk av at det er langt flere kraftleverandører som ikke ønsker dette.

### 1.3.3 Vertikalt integrerte selskap

**Tabell 11: Praksis og rutiner for fakturering i selskap definert som vertikalt integrerte**

Vårt selskap fakturerer kraft og nettleie felles for egne nettkunder som kjøper kraft fra selskapet	68
For kunder i andre nettområder som kjøper kraft fra selskapet, setter vårt selskap ut faktureringen av kraft til det aktuelle nettselskapet dersom kunden ønsker felles faktura, og nettselskapet tilbyr selskapet denne muligheten	1
For kunder i andre nettområder som kjøper kraft fra selskapet, fakturerer vårt selskap kraft og nettleie felles dersom kunden ønsker felles faktura, og det aktuelle nettselskapet tilbyr denne muligheten	1
For nettkunder som kjøper kraft fra annen leverandør, tilbyr vårt selskap kraftleverandøren å foreta fakturering av nettleien dersom han ønsker det	2
For nettkunder som kjøper kraft fra annen leverandør, foretar vårt selskap felles fakturering av nettleien dersom kraftleverandøren ønsker dette	0
Utførelsen av faktureringstjenester er satt vekk til annet selskap som ikke selv er kraftomsetter eller netteier	2
Ikke svart	6
<i>Uvalg</i>	<i>74</i>

68 av 74 vertikale integrerte selskap svarer at de fellesfakturerer nettleie og kraft. Det er imidlertid rimelig å anta at de fem som ikke har svart også tilbyr denne tjenesten til sine kunder. Kun ett selskap oppgir at de også fellesfakturerer med eksterne kraftleverandør i eget nettområde.

Reglene for å fellesfakturere med eksterne kraftleverandører i eget nettområdet er ikke annerledes for vertikalt integrerte selskap enn de er for nettselskap. I henhold til forskrift om måling, avregning m.v. skal også vertikalt integrerte selskap tilby samme tjeneste til alle kraftleverandører på like vilkår.

## 1.4 Tilbudet av tjenester og produkter i tillegg til kraft/nettjenester

NVE ønsket å undersøke i hvilken grad selskapene knyttet andre produkter eller tjenester til salg av kraft eller nettjenester.

Alle selskapene ble derfor bedt om å besvare spørsmål vedrørende tilbud av tjenester og produkter i tillegg til kraftomsetning eller nettvirksomhet i form av samarbeid med andre selskap eller eget tilbud.

**Tabell 12: Selskapenes tilbud av tjenester i tillegg til egen virksomhet**

	<b>Nettselskap</b>	<b>Kraftleverandør</b>	<b>Vertikalt integrerte</b>
Selskapet tilbyr ikke tjenester i tillegg til kraft/nettjenester	28	16	40
Selskapet tilbyr tjenester i tillegg til konsesjonspliktig virksomhet	17	18	23
Selskapet samarbeider med annet/andre selskap som tilbyr tjenester i tillegg til konsesjonspliktig virksomhet	7	2	17
<i>Utvalg</i>	<i>52</i>	<i>36</i>	<i>74</i>

### **Nettselskap**

Fokus var ikke i utgangspunktet rettet mot at nettselskap tilbyr produkter i tillegg til netttjenester, da dette ikke vil påvirke kundens sluttbrukermobilitet fordi valg av nett ikke er frivillig.

Allikevel ble det vurdert som interessant å se på omfanget og hva slags produkter nettselskapene tilbyr. I hovedsak besto disse produktene av installasjon og bredbånd. Videre ble fakturering og kundeservice oppgitt som eksempler på tjenester tilbudt, og da er det rimelig å anta at dette er tjenester tilbudt andre selskap.

### **Kraftleverandører**

Av de tjenester i tillegg til kraft som kraftleverandørene energisparende rådgivning hyppig nevnt. 5 selskap oppga at de tilbyr forsikring og teletjenester i tillegg til kraft, noe som kan virke bindende på et kundeforhold.

## **Oppsummering del 1**

Et av formålene med prosjektet var å se på hvorvidt selskapene knyttet andre produkter eller tjenester til kraft for å skape et mer bindende kundeforhold som ville gjøre det vanskeligere for sluttbrukerne å skifte kraftleverandør. Resultatene fra spørreskjemaene viste at det var lite utbredt å knytte andre produkter opp mot kraftsalg; kun et fåtall kraftleverandør tilbyr slike tjenester utover energisparende rådgivning. Det var derfor ikke hensiktsmessig å se nærmere på dette forholdet innenfor prosjektet.

Svarene på spørreundersøkelsen viste at hovedandelen av nettselskapene hadde egne kundebehandlingsenheter i selskapet. Over halvparten av de undersøkte nettselskapene solgte kundebehandlingstjenester til kraftleverandør med eiermessig

tilknytning. Samtlige nettselskap organisert i konsern hadde felles kundebehandlingsenhet og/eller kjøper/selger kundebehandlingstjenester til kraftleverandør innenfor konsernet.

Flertallet av nettselskapene oppga at de hadde eget kundeinformasjonssystem (KIS). Omlag halvparten av nettselskapene oppgav at kraftleverandør med eiermessig tilknytning har tilgang til dette systemet eller at de har felles system.

Med hensyn på kundeinformasjon og annonsering viste spørreundersøkelsen at flertallet av nettselskapene samarbeidet med kraftleverandør eller morselskap i konsern ved direkte informasjon til kunden. I forbindelse med annonsering samarbeidet selskapene i langt mindre grad. Videre viste undersøkelsen at hovedandelen av de vertikalt integrerte selskapene ved direkte informasjon enten ikke skilte på om informasjonen gjelder netjtjenester eller kraft, eller at selskapet ikke hadde bestemte rutiner for dette.

Et fåtall av nettselskapene fakturerte kun nettleie. I underkant av 1/3 av de spurte kraftleverandørene fakturerer kun kraft. Med unntak av ett konsern foretok samtlige nettselskap og kraftleverandører i konsern fellesfakturering.

Oppsummert viste resultatene fra spørreundersøkelsen at nettselskap og kraftleverandør innenfor samme konsern i stor grad samarbeidet. Det er knyttet flere utfordringer til slikt samarbeid, og det ble derfor foretatt oppfølgingsbesøk hos 10 konsern.

Del 2 omhandler resultatene fra oppfølgingsbesøkene.

# Del 2: Oppfølgingsbesøk

## 1. Innledning

Selskapenes besvarelse av spørreskjemaene viste at kraftleverandør og nettselskap innenfor samme konsern i stor grad samarbeidet om kundebehandling og funksjoner knyttet til dette. På bakgrunn av dette foretok NVE besøk hos 10 konsern. Med unntak av tre selskap omfattet dette på det tidspunktet undersøkelsen ble foretatt alle registrerte konsern som har datterselskap som driver henholdsvis nettvirksomhet med sluttbrukertilknytning og omsetningsvirksomhet med salg til sluttbrukere. To nettselskap som er organisert i konsern var inne i en prosess med omorganisering av kundeinformasjonssystem og kundebehandling. Videre hadde ett konsern en konsesjonssøknad til behandling hos NVE.

Blant de besøkte selskapene inngår ett konsern hvor nettselskapet samarbeider med et omsetningsselskap hvor morselskapet har en eierandel på under 50%.

Konsern	Nettselskap	Kraftleverandør
Agder Energi AS	Agder Energi Nett AS	LOS AS
BKK AS	BKK Nett AS	Fjordkraft AS (BKK AS' eierandel 49%)
Eidsiva energi AS	Eidsiva energinett AS	Eidsiva energi omsetning AS
Istad AS	Istad Nett AS	Istad Kraft AS
Lyse Energi AS	Lyse Nett AS	Lyse AS
Tafjord Kraft AS	Tafjord Kraftnett AS	Tafjord Kraftsalg AS
Troms Kraft AS	Troms Kraft Nett AS	Troms Kraft Marked AS
Trondheim Energiverk	Trondheim Energiverk Nett AS	Trondheim Energiverk Kraftsalg AS
TrønderEnergi AS	TrønderEnergi Nett AS	TrønderEnergi Kraft AS
Østfold Energi AS	Østfold Energi Nett AS	Østfold Energi Kraftsalg AS

**Tabell 13: Besøkte selskap**

Formålet med besøkene var å innhente mer informasjon vedrørende selskapenes organisering av kundeservicefunksjonen, kundeinformasjonssystemet, fakturering og annonsering, for så å vurdere opplysningene opp mot nøytralitetsbestemmelsene i selskapenes omsetningskonsesjon og forskrift av 11. mars 1999 nr 301 om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av netjtjenester.

Møtene ble gjennomført over en halv dag, hvor både omsetningsselskap og nettselskap innenfor samme konsern deltok.

Følgende funksjoner ble gjennomgått:

1. Organisering av kundeservicefunksjonen
2. Organisering av kundeinformasjonssystemet
3. Målerverdi håndteringen
4. Kundeinformasjon og annonsering
5. Faktureringsrutiner

## 2. Funn fra besøkene

Resultatene fra oppfølgingsbesøkene er oppsummert nedenfor. Konsernenes valgte organisering av de ulike oppgavene og funksjonene vurderes opp mot gjeldende regelverk i kapittel 3.

### 2.1 Organisering av selskapenes kundeservicefunksjoner

Ved valg av organisering av kundebehandlingsenhet og rutiner for fakturering, la hovedandelen av de besøkte selskapene vekt på at kundene oppfattet nettselskap og omsetningsselskap i *konsernet* som en *enhet*. Selskapene mente ut i fra dette og ut i fra hensynet til at helhetlig kundeservice blir oppfattet som mer kundevennlig at det bør være enkelt for kunden å forholde seg til både nettvirksomhet og kraftsalg. I enkelte av konsernene er det *omsetningsselskapet* som fronter kunden i forbindelse alle konsernets virksomhetsområder. Dette valget ble ansett som hensiktsmessig da omsetningsselskapet allerede har en kultur for kundekontakt og kundeservice.

#### 2.1.1 Kundesenter/ kundebehandlingsenhet

Alle konsernene hadde organisert kundeservicefunksjoner i felles kundesenter, enten gjennom at nettselskapet kjøpte tjenester fra omsetningsselskap i samme konsern, eller gjennom at omsetningsselskapet kjøpte tjenester fra nettselskapet (se tabellen nedenfor). Hvilke tjenester som ble utført i kundesenteret varierte noe, og to av nettselskapene som kjøpte kundesevicetjenester fra omsetningsselskapet hadde i tillegg egen kundebehandlingsenhet for enkelte kundefunksjoner. Alle omsetningsselskapene som kjøpte kundebehandlingstjenester fra nettselskapene hadde også egen salgsavdeling. I to av tilfellene håndterte omsetningsselskapene kun større kunder selv.

Kundesenter - organisering	Antall konsern
-organisert i omsetningsselskapet	7
-organisert i nettselskapet	3

**Tabell 14: Organisering av kundesenter**

Det var hovedsakelig 1. linje kundesevicetjenester som lå i kundesenteret. Dette omfatter informasjon om nettleiepriser, kraftpriser og besvarelse av fakturaspørsmål.

I 9 av konsernene kunne kunden inngå avtale om kraftlevering ved å kontakte det felles kundesenteret.

Hos seks av konsernene var det mulig å inngå kraftleveringsavtale og etablere nytt kundeforhold/nettilknytning ved å kontakte kundesenteret.

For alle de undersøkte selskapene hadde nett- og omsetningsselskapene ikke egne telefonnummer, men kunne nås gjennom et felles sentralbord for konsernet og/eller



gjennom kundesenteret. Telefoner til kundesenteret ble besvart med konsernnavn i 6 av konsernene. I 3 tilfeller ble telefoner besvart med navn på omsetningsselskapet i konsernet.

For alle de undersøkte konsernene besvarte alle ansatte i kundesenteret alle henvendelser, uavhengig av om disse gjaldt nettjenester eller kraftleveranse. Videre hadde ansatte i kundesenteret tilgang til kundeinformasjonssystem med opplysninger for alle kunder i nettselskapets område.

Leverandørskifter til leverandør i eget konsern ble behandlet på ulike måter av kundesenterene i de ulike konsernene. I de fleste konsernene var det nettselskapet som sto for meldingsutvekslingen i forbindelse med skiftene. Oversendelse av informasjon i forbindelse med leverandørskifter ble da oversendt fra omsetningsselskapet til nettselskapet ved hjelp av e-post eller annet filformat; EDIEL-meldinger ble ikke benyttet. I ett konsern registrerte kundesenteret leverandørskiftene direkte i KIS for kunder i nettområdet.

### 2.1.2 Kundeinformasjonssystem

Med unntak av ett konsern hadde omsetningsselskap og nettselskap innenfor samme konsern i praksis felles kundeinformasjonssystem (KIS). Omsetningsselskapet i konsernet hadde tilgang til opplysninger om alle kunder i nettselskapets område, uavhengig av om det var nettselskapet, omsetningsselskapet eller en 3. part som administrerte systemet.

I ett konsern hadde omsetningsselskapet ikke tilgang til KIS, men kunden kunne inngå kraftleveringsavtale ved å henvende seg til kundesenteret som er organisert i nettselskapet. Selskapet utførte ikke denne tjenesten for andre kraftleverandører, men det var aktuelt å tilby dette.

<b>Kundeinformasjonssystem (KIS) - organisering</b>	<b>Antall selskap</b>
Felles KIS (ekstern/deleid tjenesteleverandør, morselskap)	2
Organisert i omsetningsselskapet	2
Organisert i nettselskapet	6

**Tabell 15: Organisering av kundeinformasjonssystem (KIS)**

Omsetningsselskapenes grad av tilgang til opplysninger i KIS varierte noe. For enkelte selskap var adgangen til enkelte moduler begrenset. I følge de besøkte selskapene var det ikke systemmessig mulig å begrense adgang med hensyn på kundetype i noen av de benyttede kundeinformasjonssystemene. Dette innebærer at kraftleverandør i konsernet har tilgang til data for andre leverandørers kunder innenfor nettområdet.

Hos tre av konsernene hadde kraftleverandør mulighet til å foreta uttrekk fra KIS ved hjelp av Access. 6 av omsetningsselskapene hadde selvstendige system eller regneark for registrering av tapte kunder.

## 2.2 Målerverdi håndteringen

### 2.2.1 Avlesning av kunder som ikke timemåles

Tabellen nedenfor viser hvilket selskap i konsernet som utførte oppgaver i forbindelse med avlesning av kunder som ikke var timemålte. Alle konsernene benyttet selvavlesning for kunder som ikke ble timemålt.

Oppgaver i forbindelse med selvavlesning	Antall selskap
-foretas av nettselskapet i konsernet	5(6)*
-foretas av omsetningsselskapet i konsernet	3
-satt ut til 3. part (ekstern/deleid tjenesteleverandør)	2

**Tabell 16: Håndtering av oppgaver i forbindelse med kunder som foretar selvavlesning**

\*I ett konsern ble oppgaver i forbindelse med selvavlesning utført både av nettselskap og omsetningsselskap.

Det syntes ikke å være noen tydelig sammenheng mellom når de ulike kraftleverandørene fikk tilgang til avleste verdier, og hvem som utførte oppgaver i forbindelse med selvavlesning (tredje part, kraftleverandøren eller nettselskapet). Dette skyldtes at kraftleverandør i 9 av de 10 undersøkte konsernene hadde tilgang til KIS. Videre varierte praksis for oversendelse av data til andre leverandører fra selskap til selskap.

Kun i to av konsernene fikk andre leverandører i nettområdet tilgang til selvavleste måleverdier på samme tidspunkt som kraftleverandør i konsernet. I hovedandelen av de besøkte konsernene fikk leverandør i konsernet tilgang til selvavleste måleverdier umiddelbart etter at disse var overført til kundeinformasjonssystemet (KIS). Denne overføringen til KIS skjer direkte når kunden benytter internett eller avlesningstelefon for å melde inn avlest målestand. Praksis for når andre leverandører i nettområdet fikk tilgang til måledata varierte: Enkelte selskap sendte også måledata til disse tidligere enn fristen gitt i forskrift om måling, avregning m.v. (fra en til to uker etter avlesning), mens hovedandelen av de "eksterne" leverandørene fikk måledata iht. til forskriften. Det heter her at nettselskapet innen fire uker etter avlesning eller stipulering skal sende melding som inneholder måledata til leverandør som leverer kraft i målepunktet.

Å motta måleverdier på et tidlig tidspunkt må anses som en fordel for kraftleverandør som ønsker å fakturere etterskuddsvis på bakgrunn av virkelig forbruk. Slik tilgang til måleverdier fører til at kraftleverandøren kan fakturere kundene sine på et tidligere tidspunkt enn andre leverandører i nettet. Dette er en fordel med hensyn på selskapets likviditet. (For oversikt over selskapenes valg av fakturerings tidspunkt, se kapittel 2.3 "Fakturering".) Videre vil det være en fordel for kraftleverandør å ha tidlig tilgang til forbruksdata i forbindelse med handel og anmelding i markedet.

Se for øvrig kapittel 2.4 "Kundeinformasjon, annonsering og profilering" vedrørende kundeprofilering i forbindelse med avlesning.

## 2.2.2 Timemåling

9 av de besøkte konsernene benytter eget system for håndtering av måleverdier for timemålte kunder:

<b>System for måleverdihåndtering ved timemåling</b>	<b>Antall selskap</b>
- eies/driftes av omsetningsselskapet	1
- eies/driftes av nettselskapet	6
Oppgaver i forbindelse med timemåling er satt ut til 3. part (ekstern/deleid tjenesteleverandør)	2
Har ikke eget system for timeverdi-håndtering, dette håndteres i KIS som driftes av nettselskapet i konsernet	1

**Tabell 17: Organisering av system for måleverdihåndtering ved timemåling**

I hovedandelen av de undersøkte konsernene var det nettselskapet selv som eide og driftet system for måleverdihåndtering for timemålte kunder.

I fem av konsernene fikk andre leverandører i nettområdet tilgang til måleverdier på samme tidspunkt som kraftleverandør i konsernet ved at MSCONS meldinger genereres fortløpende. I de øvrige konsernene varierte praksisen noe: Kraftleverandør i konsernet fikk tilgang til måleverdier for timemålte kunder når timeverdiene er overført til KIS, og dette varierte fra umiddelbar overføring til overføring av data 2-3 ganger pr uke. Øvrige leverandører i nettområdet fikk tilgang iht. til forskrift om måling, avregning m.v., hvor det heter at nettselskapet innen tre virkedager etter avregningsukens slutt skal sende melding som inneholder det timevise uttaket i kWh/h for foregående uke.

## 2.3 Fakturering

I alle de undersøkte konsernene ble det foretatt det fellesfakturering. Det varierte om det er nettselskapet, omsetningsselskapet eller annen tjenesteleverandør i konsernet som foretok faktureringen.

<b>Fakturering:</b>	<b>Antall selskap</b>
-foretas av nettselskapet	6
-foretas av omsetningsselskapet	3
-foretas av 3. part	1*
Konsernet <b>fellesfakturerer</b> nettleie og kraft	10

**Tabell 18: Fakturering**

\* Heleid datterselskap

Ingen av nettselskapene, eller kraftleverandør i samme konsern som fakturerte på vegne av nettselskapet, fakturerte kraft på vegne av kraftleverandører utenfor konsernet. Selskapene hadde heller ikke fått forespørsler fra kraftleverandører om dette.

I fire av konsernene sendte netteier nettleiefaktura til kraftleverandører utenfor konsernet slik at disse kunne viderefakturere sine kunder felles for nett og kraft. Fem selskap hadde ikke fått forespørsler om dette. Kun ett selskap ønsket ikke å gjøre dette, og begrunnet denne beslutningen med at fakturaen er nettselskapets eneste bindeledd mot kunden.

Tabellen nedenfor viser hvilket selskap i konsernet som var utsender/betalingsmottaker ved fakturering:

<b>Utsender/betalingsmottaker ved fakturering</b>	<b>Antall selskap</b>
Konsernet	3 (4)*
Kraftleverandør i konsernet	4
Netteier i konsernet	3 (2)*

**Tabell 19: Utsender/betalingsmottaker på faktura**

\*I ett av konsernene var det konsernet som sto oppført som utsender av faktura, mens nettselskapet var betalingsmottaker.

I tre av de fire konsernene hvor kraftleverandør i konsernet var utsender og betalingsmottaker ved fakturering, gjaldt dette også for rene nettkunder i området.

Konsernenes tidspunkt for fakturering av kunder varierte. Ett konsern fakturerte i bolker ettersom avleste måleverdier kom inn. Imidlertid hadde også andre leverandører i dette nettområdet mulighet til å foreta fakturering på det samme

tidspunktet, da de fikk tilgang til måleverdier ved at MSCONS melding ble generert fortløpende. Fire av konsernene sendte faktura fra en til tre uker etter avlesning, mens andre leverandører fikk tilgang til selvvaleste måleverdier iht. bestemmelse i forskrift, dvs. fire uker etter avlesningstidspunktet.

## 2.4 Kundeinformasjon, annonsering og profilering

Hovedandelen av de undersøkte konsernene ønsket å framstå som helhetlige, og det er derfor ofte konsernet som profileres. I 8 av de 10 konsernene er nettselskapets og kraftleverandørs logo lik morselskapets logo.

### 2.4.1 Direkte informasjon/reklame

Åtte av de 10 besøkte konsernene informerte gjennom kundeblad. Kundebladet inneholdt informasjon om nettleie, kraftpriser og eventuelt om konsernets andre produkter.

Kun to av konsernene skilte på om kunden var ren nettkunde eller om kunden også kjøpte kraft fra leverandør i konsernet ved utsendelse av kundebladet. I de andre seks undersøkte konsernene ble kundeblad med informasjon om kraft og nettleie sendt til alle kundene i nettområdet:

Direkte kundeinformasjon	Antall selskap
Konsernet sender felles kundeblad til alle nettkunder	6
Kundeblad til rene nettkunder inneholder ikke informasjon om kraftleverandør	2
Annen direkte informasjon om både kraft og nettleie sendes alle nettkunder i eget område	2
Informasjon legges ved faktura ved utsending	8

**Tabell 20: Direkte informasjon til kunder**

Nettselskapene i de undersøkte konsernene benyttet sjelden direkte informasjon til kunder utover kundeblad eller annen informasjon som legges ved faktura.

Utover kundeblad eller folder som ble lagt ved faktura, benyttet kraftleverandørene i de undersøkte konsernene hovedsakelig direkte informasjon til kunder i forbindelse med såkalte Win-back-kampanjer.

### 2.4.2 Annonsering

Tabellen nedenfor viser i hvilken grad selskapene i konsernet samarbeidet ved annonsering:

<b>Annonsering</b>	<b>Antall selskap</b>
Felles annonser for selskapene i konsernet (kraftleverandør og nettselskap) benyttes	1
Felles annonser for konsernet og nettselskapet eller konsernet og kraftleverandør benyttes	3
Konsernet annonserer – generell konsernprofilering	3
Kraftleverandør annonserer	9
Nettselskapet annonserer	8

**Tabell 21: Annonsering**

De undersøkte konsernene har i liten grad felles annonser for nettselskapet og kraftleverandør i konsernet.

### 2.4.3 Avlesningskort

Alle de undersøkte konsernene benyttet selvavlesning. Kunden melder avlest målestand via internett, innsending av målekort eller på telefon. 8 av selskapene sender ut avlesningskort i forbindelse med dette. 2 selskap benyttet ikke avlesningskort, men det ene av disse sendte ut påminnelseskort i forbindelse med avlesningstidspunktet. Dette er inkludert i tabellen som viser hvilket selskap i konsernet som er avsender/mottaker av avlesningskortet:

<b>Avsender/mottaker av avlesningskort</b>	<b>Antall selskap</b>
Konsernet	3 (4)*
Kraftleverandør i konsernet	1
Netteier i konsernet	5 (4)*

**Tabell 22: Avsender/returadresse på avlesningskort**

\*I ett av konsernene var det konsernavnet som ble profilert i brevhodet ved utsending av kortene, mens nettselskapet sto oppført som avsender/returadresse.

I ett konsern var det kraftleverandør som sto som utsender av selvavlesningskortene, uavhengig av om nettkunden fikk kraft fra denne leverandøren eller annen leverandør. Videre lå funksjon for innmelding av avlest målestand via internett på kraftleverandørens internettsider. (Se også kapittel 2.4.4 "Internettsider")

### 2.4.4 Internettsider

Svarene på NVEs spørreundersøkelse vedrørende samarbeidsformer i energibransjen og selskapenes internettsider viste at omsetningsselskap og nettselskap i samme konsern ofte opererer som ett selskap ovenfor kunden under konsernavnet; det finnes både informasjon om kraftpriser og nettleie på disse sidene uten henvisning til de ulike datterselskapene:

Internettsider	Antall selskap
Konsernets sider har informasjon om nett og kraft i åpningsbilde.	5
Konsernet har sider med henvisning til datterselskaper eller produkter (kraft, nett mv.) i åpningsbilde.	8
Konsernsidene har link til kraftleverandør i konsernet sine sider.	2
Kunden får informasjon om kraftleverandør i konsernet ved innmelding av målestand på internett	4

Tabell 23: Organisering av nettsider

## 3. NVEs vurdering

### 3.1 Bestemmelser og vilkår gitt i omsetningskonesjonen og regelverk gitt i medhold av energiloven

Ved oppkjøp, sammenslåing, annen ervervelse eller etablering hvor både nettvirksomhet og konkurranseutsatt konsesjonspliktig virksomhet er involvert, kan det ved konsesjonsbehandling stilles krav til organisering i separate datterselskaper uten direkte eierskap fra nettselskap til selskap som forestår produksjon og/eller omsetning, eller omvendt. Hensynet bak kravet til selskapsmessig skille er blant annet å hindre krysssubsidiering og sikre at nettselskapene opptrer nøytralt.

Vilkår i omsetningskonesjonen for nettselskap i konsern sier at konsesjonæren ikke skal forskjellsbehandle ulike kraftleverandører, men gir ikke detaljerte regler for hva som er tillatt og ikke. Videre skal ikke nettselskap organisere sin virksomhet eller sine datasystemer slik at enkelte kraftleverandører får tilgang til informasjon som kan utnyttes til å skaffe seg konkurransefortrinn. All informasjon til nettkundene skal være nøytral i forhold til alle kraftleverandører. Disse kravene gjelder også i forhold til kraftleverandør innen konsernet. I vilkår i omsetningskonesjon tilpasset rene omsetningsselskap heter det at konsesjonæren ikke skal medvirke til at nettselskapet bryter nøytralitetsbestemmelsene gitt i forskrift nr 301 av 11. mars 1999 om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av netjtjenester (forskrift om måling, avregning m.v).

I forskrift om måling, avregning m.v stilles det krav til nettselskapets nøytralitet. I § 7-1 heter det:

*Nettselskapet skal i enhver sammenheng opptre nøytralt overfor kraftleverandører og sluttbrukere, herunder når det gjelder informasjon om*

*leverandører og kraftmarkedet, håndtering av leverandørskifter, nyetablering av abonnement, oversendelse av måledata, valg av faktureringsrutiner og avregnings- og faktureringsplikt. Nettselskapet skal håndtere informasjon på en måte som gjør at enkeltleverandører ikke kan gis konkurransefortrinn.*

Felles datasystem og felles kundesenter hvor et nettselskap samarbeider med en eller flere bestemte kraftleverandører, kan innebære brudd på konsesjonsvilkår og nøytralitetsbestemmelser gitt i forskrift om måling, avregning m.v. NVE har akseptert slike felles løsninger mellom nettselskap og kraftleverandør så lenge nettselskapet opptrer nøytralt. NVE arbeider kontinuerlig med å evaluere om regelverket fører til at intensjonen om et effektivt kraftmarked blir oppfylt.

## **3.2 Organisering av kundebehandlingsenheten**

Nedenfor ses organiseringen av kundebehandlingsenheten i de besøkte selskapene opp mot gjeldende regelverk.

Undersøkelsen viste at alle konsernene helt eller delvis hadde organisert kundebehandlingstjenester i et kundesenter som i ulik grad svarer på spørsmål som gjelder både kraftsalg og netttjenester. Med hensyn på netttjenester omfattet dette ofte spørsmål om nettleie, historisk forbruk, opphør og oppstart av nytt abonnement/nettilknytning, fakturering, besvarelse av fakturaspørsmål, betalingsutsettelse og tjenester innenfor måling og avregning. Med hensyn på omsetningsselskapet utføres oppgaver som besvarelse av fakturaspørsmål, betalingsutsettelse, informasjon om kraftpriser og inngåelse av kraftleveringskontrakt i kundesenteret. Alle ansatte i kundesentrene hadde tilgang til kundeinformasjonssystem som inneholdt data om alle nettkunder i nettselskapets nettområde. Forhold som gjelder tilgang til og bruk av dette systemet blir omtalt nedenfor. Telefoner til kundesenteret ble besvart med konsernnavn eller navn på kraftleverandør i konsernet.

Begrunnelsen for et slikt felles kundesenter er at det oppfattes som mer kundevennlig, da kunden kun må forholde seg til en enhet. Dette kan imidlertid ha en konkurransevridende effekt, da det avhenger av at man kjøper kraft fra kraftleverandøren i konsernet. Grad av kundevennlighet er dermed ikke uavhengig av leverandør. Felles kundebehandlingsenhet er problematisk dersom en kraftleverandør gis fordeler.

Når kundesenteret utfører oppgaver som både er helt klare nettoppgaver og oppgaver knyttet til kraftomsetningsvirksomhet, eksempelvis når kunden kan inngå både nettilknytningsavtale og kraftleveringsavtale ved å forholde seg til en part, anses dette som en vesentlig fordel for kraftleverandør i konsernet. En annen kraftleverandør har normalt ikke mulighet til å utføre denne tjenesten, da han ikke har tilgang til nettselskapets kundeinformasjonssystem. Dette fører til at det blir enklere for kunden å velge leverandøren i konsernet.

Felles kundesenter som utfører oppgaver både for nettselskapet og omsetningsselskapet i konsernet kan føre til at kunden oppfatter nett- og



omsetningselskapet i konsernet som ett og samme selskap. Dette gjelder spesielt dersom det er ett felles telefonnummer for nett- og kraftkunder eller kundesenteret kun kan nås gjennom et felles sentralbord. Denne bindingen er uheldig med hensyn på kundens forståelse av markedet.

Ved konsesjonsbehandling i forbindelse med fusjoner og oppkjøp som medfører økt grad av vertikal integrasjon, kan det stilles krav til organisering. Er erververen et vertikalt integrert selskap, dvs. et selskap som driver både monopol- og konkurranseutsatt virksomhet, vil det normalt stilles krav til at nett og konkurranseutsatt virksomhet skilles i separate selskaper. Videre ble det fra 2002 fastsatt et nytt standardvilkår i omsetningskonsesjonen som gir adgang til å stille krav til virksomhetens organisering i *ethvert* tilfelle som medfører *vertikal integrering*. Dette innebærer at det i forbindelse med sammenslåinger, kjøp/oppkjøp, annen ervervelse eller etablering hvor både nettvirksomhet og konkurranseutsatt virksomhet er involvert, kan stilles ytterligere vilkår om virksomhetens organisasjon. Årsaken til dette er at en ønsker et større skille mellom monopolvirksomhet og konkurranseutsatt virksomhet. Gjennom et felles kundesenter for konsernet framstår kraftleverandør og netteier som en enhet. Dette er i strid med intensjonen med kravet til konsernorganisering.

I tillegg er felles kundebehandlingsenhet problematisk dersom en kraftleverandør gis fordeler, jfr. § 7-1 i forskrift om måling, avregning m.v. Iht. § 7-1, 1. ledd, skal nettselskapet i enhver sammenheng opptre nøytralt overfor kraftleverandører og sluttbrukere, herunder når det gjelder informasjon om leverandører og kraftmarkedet, håndtering av leverandørskifter, nyetablering av abonnement, oversendelse av måledata og avregnings- og fakturering. Iht. § 7-4, Bortsetting av tjenester, kan nettselskapet overlate til tredjepart å utføre tjenester beskrevet i forskriften. Når tjenesten blir overlatt til tredjepart, skal også denne parten opptre nøytralt overfor kraftleverandører og sluttbrukere.

NVE vil kunne fatte pålegg i tilfeller hvor NVE foreligger konkrete brudd på bestemmelser i lov, forskrift eller konsesjonsvilkår vedrørende nøytralitet.

### **3.3 Organisering av kundeinformasjonssystemet**

Nedenfor ses organiseringen av kundeinformasjonssystem i de besøkte selskapene opp mot gjeldende regelverk.

I omsetningskonsesjon med vilkår tilpasset nettselskap i konsern, stilles det som nevnt ovenfor krav til hvordan konsesjonæren skal organisere sin virksomhet og sine systemer. I pkt 3.6. heter det:

*Konsesjonæren skal ikke forskjellsbehandle ulike kraftleverandører. Nettselskap skal ikke organisere sin virksomhet eller sine datasystemer slik at enkelte kraftleverandører får tilgang til informasjon som kan utnyttes til å skaffe seg konkurransefortrinn. All informasjon til nettkundene skal være nøytral i forhold til alle kraftleverandører. Disse krav gjelder også i forhold til kraftleverandører innen konsernet.*

Videre skal nettselskapet, jfr. § 7-1, 2. ledd i forskrift om måling, avregning m.v håndtere informasjon på en måte som gjør at enkeltleverandører ikke kan gis konkurransefortrinn.

Bestemmelsen innebærer at en kraftleverandør i *utgangspunktet* ikke kan administrere nettselskapets kunderegister/ kundeinformasjonssystem, da verken NVE som kontrollmyndighet eller nettselskapet kan kontrollere hvordan kraftleverandøren benytter informasjonen. Videre må kraftleverandørs adgang til et eventuelt felles kundeinformasjonssystem eller netteiers kundeinformasjonssystem i utgangspunktet begrenses til innsyn i opplysninger kun om egne kunder. Dette gjelder både dersom nettselskapet har eget kundeinformasjonssystem eller setter ut tjenesten, jfr. § 7-4 *Bortsetting av tjenester* i forskrift om måling, avregning m.v. Når utføring av tjenesten overlates til tredjepart, skal også denne parten også opptre nøytralt overfor kraftleverandører og sluttbrukere.

Når ansatte i et kundesenter som utfører tjenester i forbindelse med kraftsalg har tilgang til kundeinformasjonssystemet med opplysninger om alle kunder i nettselskapets konsesjonsområde, innebærer dette at kraftleverandør i konsernet har tilgang til alle opplysninger ikke bare om egne kunder, men om *alle* kundene i nettselskapets område. Dersom en kunde i nettselskapets område velger å skifte til kraftleverandøren i konsernet, har kraftleverandør nødvendige opplysninger for å kunne foreta skiftet tilgjengelig. Det må antas at dette gir kunden mindre byttekostnader i form av tidsbruk ved å fremskaffe nødvendige opplysninger, og at det dermed er enklere å velge kraftleverandør i konsernet.

Kraftleverandør må sende melding om leverandørskifte. Denne skal blant annet inneholde kundens målepunkt ID. Felles kundeinformasjonssystem innebærer at kraftleverandør i konsernet blant annet har tilgang til målepunkt ID for kunder i eget nettområde, og ikke behøver å innhente denne fra kunden eller kontakte nettselskapet. Innhenting av målepunkt ID fra kunde innebærer en ekstra kostnad i form av f.eks telefonkostnader og lenger tid før skifte kan meldes. Dersom kunden selv ikke har målepunkt ID, og kraftleverandøren påtar seg å skaffe denne for å gjøre det enklere for kunden å skifte, medfører det kostnader og økt arbeid. Videre kan nettselskapet bruke noe tid før kraftleverandør får målepunkt ID.

I de tilfeller måledata løpende legges inn i kundeinformasjonssystemet innebærer felles system at kraftleverandør i konsernet får tilgang til disse opplysningene på et tidligere tidspunkt enn andre leverandører i nettet. Dette er beskrevet i eget avsnitt nedenfor.

Ingen av leverandørene av kundeinformasjonssystemene som ble benyttet av de undersøkte konsernene kunne tilby en felles løsning hvor adgang var begrenset med hensyn på kunde. Så lenge kraftleverandørens innsyn i opplysninger ikke er begrenset til egne kunder, har det mindre betydning om kundeinformasjonssystemet er organisert i nettselskapet eller i omsetningsselskapet i konsernet. NVE vil imidlertid presisere at det forutsettes at nettselskapet opptre nøytralt ovenfor kraftleverandører og sluttbrukere, og det vil kunne fattes pålegg i tilfeller hvor NVE mottar klager eller

henvendelser og det foreligger konkrete brudd på bestemmelser i lov, forskrift eller konsesjonsvilkår vedrørende nøytralitet.

### **3.4 Måleverdihåndteringen**

Nedenfor ses de besøkte selskapenes prosesser i forbindelse med måleverdihåndtering opp mot gjeldende regelverk.

Når kraftleverandør i konsernet har løpende tilgang til måledata innebærer det tilgang til disse opplysningene på et tidligere tidspunkt enn for andre leverandører i nettet.

Dette er i strid med § 7-1, 2. ledd i forskrift om måling, avregning m.v, hvor det heter at nettselskapet skal håndtere informasjon på en måte som gjør at enkeltleverandører ikke kan gis konkurransefortrinn.

Slik tilgang til måleverdier fører til at kraftleverandøren kan fakturere kundene sine basert på virkelig forbruk på et tidligere tidspunkt enn andre leverandører i nettet.

Dette er en fordel med hensyn på selskapets likviditet. Videre gir tilgangen til måleverdier mulighet for tettere oppfølging av kundenes forbruk, noe som må antas å være en fordel i forbindelse med kraftkjøp for leveranse til disse kundene.

Videre innebærer direkte tilgang på måleverdier at kraftleverandøren i konsernet/det vertikalt integrerte selskapet ikke har behov for egne ansatte i forbindelse med måleverdihåndtering. Dette fører til at denne leverandøren har lavere kostnader enn andre leverandører i nettområdet.

I tilfeller hvor NVE mottar klager eller henvendelser i forbindelse med måleverdihåndtering og det foreligger konkrete brudd på bestemmelser i lov, forskrift eller konsesjonsvilkår vedrørende nøytralitet, vil det kunne fattes pålegg overfor nettselskapet.

### **3.5 Kundeinformasjon, annonsering og profilering**

Nedenfor ses de besøkte selskapenes rutiner i forbindelse med kundeinformasjon, annonsering og profilering opp mot gjeldende regelverk.

#### **3.5.1 Profilering**

Hovedandelen av de undersøkte konsernene ønsket å framstå som helhetlige, og det er derfor ofte konsernet som profileres. I 8 av de 10 konsernene er nettselskapets og kraftleverandørs logo lik morselskapets logo. Når selskapsnavn ikke er oppgitt ved siden av logoen utdeltiggjøres de hvilket selskap som er avsender av informasjonen.

Når kun konsernets logo og adresse/telefonnummer trykkes på avlesningskort eller faktura, utdeltiggjør dette skillet mellom netteier og kraftleverandør, og selskapene framstår som en enhet. Ved konsesjonsbehandling legger NVE som tidligere nevnt vekt på å oppnå skille mellom monopolvirksomhet og konkurranseutsatt virksomhet ved å stille krav til organisering med separate datterselskap i en konsernmodell.

I 3 av de undersøkte konsernene sto kraftleverandør som avsender av faktura også til

kunder i nettområdet som har en annen kraftleverandør. I ett konsern sto kraftleverandør som avsender av avlesningskort. At en kraftleverandør står oppgitt på faktura eller avlesningskort når det ikke eksisterer et kundeforhold mellom denne kraftleverandøren og sluttbrukeren, er en kobling i kommunikasjon til sluttbruker som innebærer profilering av en utvalgt kraftleverandør. NVE er av den oppfatning at dersom kraftleverandør skal sende ut avlesningskort til kunder med annen kraftleverandør, kan ikke kraftleverandøren som foretar avlesning på vegne av netteier profilere seg på avlesningskortet til disse kundene. Det samme gjelder ved fakturering av nettleie.

### 3.5.2 Direkte informasjon, annonsering og internettsider

6 av de undersøkte konsernene sendte felles kundeblad med informasjon om nett og kraft også til kunder som kun kjøper netjtjenester fra konsernet. Videre benyttet ett konsern felles annonsering for kraftleverandør og nettselskap i konsernet.

På sine internettsider hadde alle de undersøkte konsernene informasjon om både netjtjenester og kraft i åpningsbilde eller valg/henvisning til datterselskap eller produkter (kraft, netjtjenester) fra åpningsbilde. For 4 av konsernene var det slik at kunden fikk informasjon fra kraftleverandør i konsernet ved innmelding av avleste målerverdier.

Når nettselskapets informasjonskanaler inneholder informasjon fra kraftleverandør i konsernet, vil sluttbrukere som har andre kraftleverandører oppleve at netteier ikke er nøytral.

I § 7-1 i forskrift om måling, avregning m.v stilles det krav til nettselskapets nøytralitet. Det heter her:

*Nettselskapet skal i enhver sammenheng opptre nøytralt overfor kraftleverandører og sluttbrukere, herunder når det gjelder informasjon om leverandører og kraftmarkedet.*

Konsernets tilgang på opplysninger og kontakt med abonnenter i nettområdet går gjennom nettselskapet. Når *nettselskapet* eller *konsernet* sender ut informasjon til samtlige abonnenter i et nettområde, skal denne være nøytral med hensyn til kraftleverandør. Informasjonshåndtering som innebærer profilering av en utvalgt kraftleverandør medfører brudd på forskrift om måling, avregning m.v § 7-1.

## 3.6 Fakturering

Nedenfor ses de besøkte selskapenes rutiner i forbindelse med fakturering opp mot gjeldende regelverk.

I fire av de undersøkte konsernene foretok kraftleverandør fakturering på vegne av nettselskapet. Morselskapet står som utsender av faktura i 4 konsern.

Jfr. § 7-1, 1. ledd, bokstav a) i forskrift om måling, avregning m.v., skal nettselskapet i enhver sammenheng opptre nøytralt overfor kraftleverandører og sluttbrukere,

herunder når det gjelder informasjon om leverandører og kraftmarkedet.

At en kraftleverandør er oppgitt på en faktura når det ikke eksisterer et kundeforhold mellom denne kraftleverandøren og sluttbrukeren, er en kobling i kommunikasjon til sluttbruker som innebærer brudd på kravet til nøytralitet, da det må sies å innebære profilering av en utvalgt kraftleverandør. NVE er av den oppfatning at dersom kraftleverandør skal utføre fakturering av nettleie til kunder med annen kraftleverandør, kan ikke kraftleverandøren som foretar faktureringen på vegne av netteier profilere seg på fakturaen til disse kundene.

Videre skal nettselskapet jfr. § 7-1, 1. ledd, bokstav f), i enhver sammenheng opptre nøytralt overfor kraftleverandører og sluttbrukere, herunder når det gjelder valg av rutiner for fakturering. Dette innebærer at dersom et nettselskap tilbyr en kraftleverandør å utføre samfakturering, må selskapet også tilby andre leverandører dette. Nettselskapet kan da gjøre soliditets- og risikovurderinger av leverandørene, og eventuelt be om en form for sikkerhetstillegg.

Jfr. § 7-1, 2. ledd, skal nettselskapet håndtere informasjon på en måte som gjør at enkeltleverandører ikke kan gis konkurransefortrinn. Dette innebærer at kraftleverandør i *utgangspunktet* ikke kan utføre fakturering av nettleie for andre kunder enn sine egne, ettersom selskapet da får innsyn i informasjon om kundene til andre leverandører i nettet. Ingen av leverandørene av kundeinformasjonssystemene som ble benyttet av de undersøkte konsernene kunne tilby en felles løsning hvor adgang var begrenset med hensyn på kunde. Dette innebærer at i konsern hvor nettselskap og kraftleverandør har felles kundeinformasjonssystem, så vil kraftleverandør få innsyn i opplysninger om andre kunder enn sine egne. Som en følge av dette kan kraftleverandør *utføre* fakturering av nettleie også for andre kunder enn sine egne.

## Oppsummering del 2

Konsernernes organisering av kundeservicefunksjoner, kundeinformasjonssystem, fakturering og annonsering ble gjennomgått.

Alle konsernene hadde organisert kundeservicefunksjoner i felles kundesenter, enten gjennom at nettselskapet kjøpte tjenester fra omsetningsselskap i samme konsern, eller gjennom at omsetningsselskap kjøpte tjenester fra nettselskapet. Med unntak av ett konsern hadde omsetningsselskap og nettselskap innenfor samme konsern i praksis felles kundeinformasjonssystem (KIS). Omsetningsselskapet i disse konsernene hadde tilgang til opplysninger om alle kunder i nettselskapets område, uavhengig av om det er nettselskapet, omsetningsselskapet eller en 3. part som administrerer systemet.

Felles kundeinformasjonssystem og kundebehandlingsenhet fører til at forbrukeren kan forholde seg til en enhet, og ikke kraftleverandør og nettselskap som atskilte funksjoner. Selskapene hevder at dette oppfattes som kundefremnlig, men dette er

betinget av at forbrukeren kjøper kraft fra kraftleverandøren i konsernet. Når kraftleverandør har tilgang til kundeinformasjonssystemet med opplysninger om alle kunder i nettselskapets konsesjonsområde, letter dette kundebehandling i forbindelse med blant annet leverandørskifter og avregning. Kraftleverandør i konsernet har blant annet tilgang til målepunkt ID for kunder i eget nettområde, og behøver ikke å innhente denne fra kunden eller kontakte nettselskapet. Grad av kundevennlighet er dermed avhengig av valg av leverandør. En slik organisering kan dermed påvirke kundens valg av leverandør, og kan dermed være konkurransevridende.

Nøytralitetsbestemmelsene innebærer i utgangspunktet at kraftleverandørs tilgang til et eventuelt felles kundeinformasjonssystem må begrenses til innsyn i opplysninger kun om egne kunder, da verken NVE som kontrollmyndighet eller nettselskapet kan kontrollere hvordan kraftleverandøren benytter informasjonen.

Kun i to av konsernene fikk andre leverandører i nettområdet tilgang til selvavleste måleverdier på samme tidspunkt som kraftleverandør i konsernet. I hovedandelen av de besøkte konsernene fikk leverandør i konsernet tilgang til selvavleste måleverdier umiddelbart etter at disse var overført til kundeinformasjonssystemet (KIS), mens de ”eksterne” leverandørene fikk måledata iht. til forskrift om måling, avregning m.v. Det heter her at nettselskapet innen fire uker etter avlesning eller stipulering skal sende måledata til leverandør. Løpende tilgang til måledata innebærer at kraftleverandør i konsernet får tilgang til disse opplysningene på et tidligere tidspunkt enn andre leverandører i nettet. Dette er i strid med § 7-1, 2. ledd i forskrift om måling, avregning m.v hvor det heter at nettselskapet skal håndtere informasjon på en måte som gjør at enkeltleverandører ikke kan gis konkurransefortrinn.

Videre vil direkte tilgang til måleverdier redusere arbeid og kostnader i forbindelse med måleverdihåndtering.

Å motta måleverdier på et tidlig tidspunkt må anses som en fordel for kraftleverandør som ønsker å fakturere etterskuddsvis på bakgrunn av virkelig forbruk. Dette fordi det gir kraftleverandør mulighet til å foreta fakturering på et tidligere tidspunkt enn andre leverandører i nettet, noe som er en fordel med hensyn på selskapets likviditet.

Det ble foretatt felles fakturering av kraft og nettleie i alle de undersøkte konsernene. Ingen av nettselskapene, eller kraftleverandørene som fakturerte på vegne av nettselskapet i det samme konsernet, fakturerte kraft på vegne av kraftleverandører utenfor konsernet. Selskapene hadde heller ikke fått forespørsler om dette. I fire av konsernene sendte netteier i enkelte tilfeller nettleiefaktura til kraftleverandør utenfor konsernet for felles viderefakturering. Fem av selskapene oppga at de ikke hadde fått forespørsel om dette.

Åtte av de 10 besøkte konsernene informerte gjennom kundeblad, og seks av disse skilte ikke på om kunden var ren nettkunde eller om kunden også kjøpte kraft fra konsernet. Konsernene hadde i liten grad felles annonser for nettselskapet og kraftleverandør i konsernet.

Når nettselskapets informasjonskanaler inneholder informasjon fra kraftleverandør i

konsernet, vil sluttbrukere som har andre kraftleverandører oppleve at netteier ikke er nøytral.

## 4. Utvikling av regelverket

I Stortingsmelding nr. 18 (2003-2004) om forsyningssikkerheten for strøm mv. har Olje- og energidepartementet bedt NVE blant annet om å utrede om det bør pålegges at kraftleverandørene forestår all administrativ og avregningsmessig kundehåndtering for både nett og kraft.

NVE har med bakgrunn blant annet i Stortingsmeldingen gjennomført et prosjekt med fokus på sluttbrukermarkedet for elektrisk kraft og nettselskapenes rolle i sluttbrukermarkedet. Prosjektets tittel er "Nettselskapenes rolle i sluttbrukermarkedet". Målet med prosjektet var å kartlegge grep/virkemidler som det er hensiktsmessig å iverksette for å bidra til:

- 1) Større grad av nøytralitet hos nettselskapene, skape mer like konkurransevilkår for kraftleverandørene og dermed et mer effektivt sluttbrukermarked.
- 2) Ryddigere, enklere og mer konsistente forhold for sluttbrukerne i kraftmarkedet, økt forståelse/tillit og dermed et mer effektivt sluttbrukermarked.

Prosjektet omfattet kartlegging av muligheter og barrierer innenfor en alternativ modell til dagens sluttbrukermarked hvor kundekontakten i større grad skal foretas av kraftleverandøren. En slik modell betyr at kraftleverandørene som konkurransutsatte aktører overtar en eller flere av oppgavene som nettselskapene har i tilknytning til avregning og kundehåndtering. Modellen skal sikre at nettselskapene opptrer nøytralt. Sluttbruker vil da kunne ta kontakt med hvilken som helst kraftleverandør for å få knyttet seg til nettet, få startet opp kraftleveransene, skifte leverandør og bli avregnet og fakturert for både nettleie og kraft i regi av kraftleverandør.

En annen alternativ modell innebærer forbud mot fellesfakturering av nettleie og kraftkjøp, samt fellestjenester som kundeinformasjonssystemer og kundesentre. En tydeligere avgrensning av hva som er nettselskapets rolle i markedet og et klarere skille mellom nett og kraft kan bidra til mindre konkurranseskjevhet, og til at det blir enklere og ryddigere for sluttbrukerne å forholde seg til markedet. Dette vil kunne gjøre at kraftleverandører i vertikalt integrerte selskap og konsern i større grad blir likestilt med frittstående kraftleverandører.

Et tredje alternativ er at kundekontakten i større grad foretas av nettselskapet. Nettselskapene kan eksempelvis forestå måling, avregning og kundehåndtering for både nett og kraft. Sluttbruker vil da kunne ta kontakt med det lokale nettselskapet som vil ordne alt det praktiske med hensyn til leverandørskifte, informasjon om priser, kontraktstyper etc., nettilknytningsavtale, oppstart av kraftleveransene, avregning og fakturering for både nettleie og kraft.

Videre skulle kostnader ved etablering av nasjonal måleverdidatabase i det norske kraftmarkedet kartlegges innenfor prosjektet.

Prosjektresultatene er oppsummert i NVE-rapport nr 6/2005: "Nettselskapenes rolle i sluttbrukermarkedet". NVE anbefaler i rapporten at det per i dag ikke bør gjøres store endringer i hvordan måling, avregning og fakturering er organisert i sluttbrukermarkedet, i den forstand at kraftleverandør eller andre aktører skal overta enkelte av disse oppgavene fra nettselskapet. Per i dag er det NVEs vurdering at kraftleverandørene, kraftmarkedet og sluttbrukerne mest sannsynlig vil tape på at kraftleverandørene eller andre enn nettselskapene skulle forestå fellesfakturering av nettjenester og elektrisk kraft samt eventuelt målings- og avregningsoppgaver. Dette vil være kostnadsdrivende for kraftleverandørene, virke etableringshindrende og føre til at eksisterende aktører kan trekke seg ut. Det vil derfor ikke legge grunnlag for en effektiv konkurranse i sluttbrukermarkedet.

NVE anbefaler i rapporten at det av konkurransemessige hensyn bør stilles krav til at fakturering av nettjenester skal foregå separat fra fakturering av kraft. Et slikt krav vil bidra til mer like konkurransevilkår for kraftleverandør tilknyttet nettselskapet og andre kraftleverandører i nettområdet, og dermed føre til mer effektiv konkurranse. Videre antas det at separat fakturering vil bidra til å øke sluttbrukerens bevissthet om skillet mellom nettvirksomhet og kraftomsetningsvirksomhet. Ut fra en samlet kost/nytte-vurdering finner NVE imidlertid at det ikke vil være hensiktsmessig å stille krav til separasjon av andre felletjenester som kundesentre/kundebehandling og kundeinformasjonssystemer på nåværende tidspunkt.

Videre vil NVE se på hvilke andre tiltak som er hensiktsmessige for å sikre nettselskapenes uavhengighet og nøytralitet i markedet. I denne sammenheng vil NVE vurdere å utarbeide et rundskriv som presiserer hvordan kravet til nøytralitet kan oppfylles i forbindelse med de funksjoner som er behandlet i denne rapporten.