



VEJLEDNING TIL NETVIRKSOMHEDERNE OM INDBERETNING AF KUNDEHÅNDBERINGSOMKOSTNINGER AFHOLDT I 2015 OG 2017

1. INDLEDNING

Denne vejledning beskriver hvordan og hvilke elementer, der skal medtages i netvirksomhedernes opgørelse og indberetning af kundeforholdsomkostninger i 2015 og 2017. Opgørelserne er til brug for Forsyningstilsynets beregning af bortfaldne omkostninger til kundeforhold.

Indførelsen af engrosmodellen i 2016 har flyttet opgaver vedrørende kundeforhold fra netvirksomheder til elhandelsselskaber. Netvirksomhederne har derfor i dag færre omkostninger til kundeforhold. Under ny økonomisk regulering af netvirksomheder, som trådte i kraft den 1. januar 2018, er de beregnede indtægtsrammer bl.a. baseret på netvirksomhedernes omkostningsniveau i perioden 2012-2014, hvor de nu bortfaldende kundeforholdsomkostninger indgår.¹

Forsyningstilsynet har fået til opgave at opgøre et fradrag i alle netselskabers omkostningsramme, svarende til omkostninger til opgaver vedrørende kundeforhold, som er bortfaldet i forbindelse med engrosmodellens indførelse.

Til brug for indberetning af disse omkostninger har Forsyningstilsynet udarbejdet denne vejledning og tilhørende bilag:

- Bilag 1: Indberetningsskema (kontoplan)
- Bilag 2: Revisorerklæring
- Bilag 3: Ledelseserklæring
- Bilag 4: Revisionsinstruks

Tidsfristen for indberetning er den 19. november 2018.

Det udfyldte indberetningsskema (bilag 1), sendes til anmeldelser@forsyningstilsynet.dk. Revisorerklæring (bilag 2) og ledelsespåtegning (bilag 3) vedlægges indberetningen i underskrevet form. Såfremt kundeforhold var omfattet af en leverandøraftale i 2015 og 2017, vedlægges kopier af aftalerne.

I forbindelse med datavalideringen vil Forsyningstilsynet udvælge en gruppe af netvirksomhederne til stikprøvekontrol. Det er Forsyningstilsynets målsætning, at de sel-

¹ Netvirksomhederne har frem til 31. maj 2018 haft mulighed for at søge om, at perioden 2012-2016 anvendes i stedet for perioden 2012-2014.

skaber, der ikke udvælges til stikprøvekontrol eller øget behov for datavalidering, vil få indregnet fradraget i de foreløbige indtægtsrammer for 2019.

2. GRUNDLAG FOR INDBERETNING

I første reguleringsperiode beregnes en netvirksomheds omkostningsramme ud fra de gennemsnitlige omkostninger i årene 2012-2014 med forskellige justeringer, jf. bekendtgørelse om indtægtsrammer for netvirksomheder nr. 969 af den 27. juni 2018 (herefter indtægtsrammebekendtgørelsen) § 54. En af justeringerne fremgår af indtægtsrammebekendtgørelsens § 54, stk. 2, nr. 4. Af bestemmelsen fremgår, at omkostningsrammen skal fradrages et beløb svarende til de omkostninger, der er bortfaldet som følge af Engrosmodellens indførelse, jf. nærmere i indtægtsrammebekendtgørelsens § 54, stk. 6.

I henhold til § 54, stk. 6, skal Forsyningstilsynet opgøre et fradrag i alle netselskabers omkostningsramme svarende til de pristalsregulerede omkostninger til opgaver vedrørende håndtering af elhandelsvirksomheder og elforbrugere i 2015 fratrukket de pristalsregulerede omkostninger til opgaver vedrørende håndtering af elhandelsvirksomheder og elforbrugere i 2017. Det fremgår af § 54, stk. 6, at Forsyningstilsynet kan udarbejde en kontoplan til brug for netvirksomhedernes opgørelse af omkostningerne.

Netvirksomhederne skal indberette omkostninger til kundefølgelse afholdt i 2015 og 2017 fordelt på nedenstående tre formål:

1. Kundeservice
2. Kundeafregning
3. Restanceinddrivelse

Netselskaber skal på baggrund af deres bogføring og nedenstående vejledning opgøre omkostninger til opgaver fordelt på de tre formål i både 2015 og 2017. Eventuelt øgede omkostninger i 2017, som følge af at engrosmodellen har ændret processer i netselskabet, medtages i en særskilt rubrik for 2017-omkostninger i indberetningsskemaet.

Netvirksomhedens indberetning skal ledsages af en revisorerklæring (jf. bilag 2), som vurderer, om omkostninger til de tre formål er udarbejdet i overensstemmelse med nedenstående vejledning. Revisionen udføres i overensstemmelse med revisionsinstruksen, som er udarbejdet i samarbejde med eksterne revisionskonsulenter (jf. bilag 4). Indberetningen skal ledsages af en ledelsepåtegning (jf. bilag 3). Herudover skal eventuelle leverandøraftaler omfattende kundefølgelsesopgaver vedlægges indberetningen.

Forsyningstilsynet vil foretage stikprøvekontrol af udvalgte netselskabers indberetninger. De udvalgte netvirksomheder vil få besøg af Forsyningstilsynet og en ekstern revisor, der vil gennemgå dokumentationen og virksomhedens opgørelse af de indberettede regnskabsoplysninger med henblik på at sikre, at de indberettede omkostninger er i overensstemmelse med denne vejledning. Antallet af stikprøver vil afhænge af en behovsvurdering foretaget af tilsynet, men vil forventes at udgøre 15-33 pct. af selskaberne.

Forsyningstilsynet foretager priskorrektion (fremskrivning af 2015-omkostninger til 2017-prisniveau) og beregner forskellen mellem kundeforholdningsomkostninger i 2017 og 2015. Netvirksomhederne skal derfor indberette de relevante omkostningsdata i det pågældende års priser.

3. VEJLEDNING TIL INDBERETNING

3.1 OPGØRELSE OG FORDELING AF OMKOSTNINGER

Som udgangspunkt skal netvirksomheden udelukkende indberette omkostninger relateret til kundeforholdningsopgaver, der har ændret sig, som følge af Engrosmodellen. De tre nævnte formål (kundeservice, kundeforholdning og restanceinddrivelse) er tværgående fordelinger af "kundeforholdningsopgaver". Dette indebærer, at alle relevante omkostninger til kundeforholdning - direkte eller indirekte - skal fordeles ud på de tre formål, således at det enkelte formål belastes med omkostninger, der svarer til aktiviteten.

Indirekte produktionsomkostninger skal i videst muligt omfang fordeles ud på de tre formål ud fra kontrakter/aftaler og kvantitative omkostningstræk, f.eks. timer. De indirekte omkostninger omfatter køb af specificerede koncernydelser jf. kontrakter/aftaler og "øvrige indirekte produktionsomkostninger" (for eksempel kvantitativ fordeling af husleje og eventuelle fælles koncernomkostninger på de tre formål).

I de tilfælde, hvor en skønsmæssig vurdering er nødvendig, skal skønnet i videst muligt omfang baseres på kvantitative oplysninger og skal foretages med det formål, at opgørelsen giver et retvisende billede af den endelige forskel i omkostninger mellem de to år.

Alle omkostninger opgøres brutto. Eksempelvis skal gebyrindtægter ikke modregnes i omkostningerne.

Såfremt to eller flere selskaber er fusioneret i løbet af perioden, aggregeres de daværende selskabers indberetningstal for 2015.

Fordelingen af omkostninger på de tre formål (kundeservice, kundeforholdning og restanceinddrivelse) afhænger af netselskabets organisation. Eventuelle organisationsændringer i 2016/2017 kan påvirke fordelingen af omkostninger inden for de tre formål. Det bemærkes i den forbindelse, at korrektionen af omkostningsrammen er baseret på ændringen i de samlede omkostninger for hvert år, og at korrektionen altså er uafhængig af fordelingen mellem de tre kategorier.

3.2 FORMÅL: KUNDESERVICE

Under dette formål skal indberettes omkostninger til:

- Håndtering af henvendelser fra alle kunder, herunder henvendelser om afregning og aflæsning
- Opdatering af netselskabets kundedatabase
- Vurdering og godkendelse af betalingsordninger
- Håndtering af klager
- Generel kundesupport (udarbejdelse af skriftlige materialer, webredaktion og anden støtte til kundekontakten)

3.3 FORMÅL: KUNDEAFREGNING

Under dette formål skal indberettes omkostninger til:

- Afregning af kunder i 2015, herunder print og udsendelse af regninger samt eboks regninger, reberegning af acontoregninger og kontrol inden afregning mv.
- Afregning af elhandlere i 2017 og herunder løbende kreditvurderinger og sikkerhedsstillelser samt afregning af kunder i forbindelse med tilslutning mv.
- Registrering af indbetalinger fra debitorer, bankafstemninger, afregning af moms og afgifter mv.
- Omkostninger til IT-systemer anvendt til kundeafregning

3.4 FORMÅL: RESTANCEINDDRIVELSE

Under dette formål skal indberettes omkostninger til:

- Rykkerprocedurer over for slutkunder (kun 2015), tilslutningskunder og elhandlere (kun 2017)
- Sagsbehandling af lukkesager (besvarelse af kundehenvendelser om restancer, betalingsordninger og lukkebesøg)
- Sagsbehandling af lukkesager ved fogedrettens hjælp (inkasso, restancer, konkurser og dødsboer)

3.5 EVENTUEL INDBERETNING AF MEROMKOSTNINGER I 2017, SOM SKYLDES PROCESSER ÆNDRET SOM FØLGE AF ENGROSMODELLEN

Engrosmodellen har ændret en række kundeprocesser, da kommunikation mellem kunder og netselskaberne nu går via elhandelselskaberne. Det kan i nogle tilfælde give en øget administrativ byrde for netselskaberne, der ikke afspejles i ovenstående tre formåls kategorier. Eventuelt øgede omkostninger i 2017, som følge af at engrosmodellen har ændret processer i netselskabet, oplystes og angives i en særskilt rubrik for 2017-omkostninger i indberetningsskemaet. Forsyningstilsynet vurderer efterfølgende, hvorvidt de angivne meromkostninger bør indgå i den endelige opgørelse af selskabets bortfaldne kundeforholdsomkostninger.

Nedenstående er eksempler på processer, hvor der i nogle tilfælde kan være øget administration som følge af engrosmodellen:

- Mangelfulde eller forkerte kontaktoplysninger på kunder i Datahub, hvilket kan resultere i besværliggjorte arbejdsgange, f.eks. øget mængde af returpost.
- Brug af WEB-forms ved kommunikation med elleverandører, hvilket f.eks. kan give længere svartider.
- Planlægning og udførsel af afbrydelser hvor teknikere er involveret grundet et begrænset tidsvindue for dispatch af lukkekørsler og/eller ændringer i kørselsbehov, som følge af forskelle i netvirksomhedens og elhandlerens restanceproces.
- Oprettelse af elvarmemålepunkter ved afbrydelser og flytninger, hvilket er en ny opgave efter indførelsen af engrosmodellen.

3.6 KUNDEHÅNTERINGSOMKOSTNINGER, DER IKKE SKAL INDGÅ

For at hjælpe netvirksomhederne med at identificere de korrekte omkostninger, som skal indberettes, oplystes nedenfor nogle omkostningstyper, som ikke skal indgå.

3.6.1 Opgaver som fortsat varetages af netselskaberne

En række kunderelaterede opgaver varetages fortsat af netselskaberne. Disse skal ikke indgå ved opgørelse af kundeforholdsomkostninger fordelt på de ovenfor nævnte formål.

Som udgangspunkt skal disse omkostninger ikke indberettes. Der kan dog være situationer, hvor de ikke kan adskilles fra de relevante opgaver og derfor medtages af praktiske årsager. Det skal bemærkes, at hvis én eller flere af ovenstående typer af omkostninger medtages i det ene af årene (fx 2017), så skal de tilsvarende omkostninger i det andet år (2015) også medtages.

Det drejer sig om følgende opgaver:

- a. Henvendelser vedrørende manglende forsyning, spændingskvalitet og elsikkerhed.
- b. Orientering om driftsforstyrrelser.
- c. Henvendelser vedrørende tilslutninger.
- d. Flytninger og omlægninger af el-anlæg.
- e. Behandling af erstatningssager i forbindelse med strømafbrydelser og manglende etablering af forsyning.
- f. Håndtering af måledata, herunder overvågning af processer med tilhørende fejlretning i forhold til stam- og kundedata, flytninger samt datavalidering i forhold til datahub.
- g. Kundebesøg i forbindelse med lukning og genåbning, f.eks. ved manglende betaling (evt. meromkostninger hertil indberettes særskilt under punkt 3.5).
- h. Dialog med el-leverandør og kunder samt efterfølgende sagsbehandling af fejl vedrørende målere, herunder forbyttede eller bortkomne målere, hævrværk på målere mv. Fejlretning og kvalitetskontrol af afbrydelser og genåbninger bestilt af leverandører samt support til udekørende teknikere.

3.6.2 Meromkostninger som følge af overgangen til flexafregning

I bekendtgørelse nr. 1358 af den 3. december 2013, som er ændret ved bekendtgørelse nr. 1634 af den 18. december 2017 (herefter fjernmålerbekendtgørelsen), der trådte i kraft den 1. januar 2018, angives det i § 9, stk. 5, at netselskaberne skal kompenseres for øgede driftsomkostninger som følge af Energinets forskrifter om indsendelse af timemålte forbrugsdata. Af § 9, stk. 6, i fjernmålerbekendtgørelsen fremgår det, at Forsyningstilsynet fastsætter standardiserede forudsætninger for forhøjelse af disse. Omkostninger relateret til timemålte forbrugsdata, såsom f.eks. datavalidering, håndtering af flere målepunktstyper og kortere tidsfrister for teknikerbesøg, skal ikke indgå i denne indberetning. Disse omkostninger vil blive opgjort i en særskilt proces.

3.6.3 Omkostninger til Datahub og Engrosmodel

Udviklingsomkostninger (herunder omkostninger i forbindelse med overgang til datahub og engrosmodel) skal ikke indgå i opgørelsen af omkostninger til de tre formål.

Det skyldes, at disse udviklingsomkostninger og omkostninger til implementering ikke er relevante i forhold til løbende kundeforholdsomkostninger, der specifikt er bortfaldet i forbindelse med engrosmodellen.

Spørgsmål til vejledningen kan rettes til:

Bettina Vester, tlf. 41 71 43 15, beve@forsyningstilsynet.dk

Michael Søgaard Schrøder, tlf. 41 71 54 25, mss@forsyningstilsynet.dk