



Stikprøveundersøgelse af elselskabers regninger

Dato: 26.04.2010 • Journalnr.: 4/0720-0200-0101

Resume **Energitilsynet har tilkendegivet, at det meddeles de elselskaber, hvor der er konstateret mangler i selskabernes regningsmateriale, at indholdet skal bringes i overensstemmelse med de gældende regler. Videre har Energitilsynet bemyndiget sekretariatet til om nødvendigt at pålægge selskaberne at overholde reglerne.**

SEKRETARIATET FOR
ENERGITILSYNET

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 4171 5400
post@energitilsynet.dk
www.energitilsynet.dk

RESUMÉ

1. Notatet belyser den stikprøveundersøgelse, sekretariatet har foretaget af elselskabernes regninger. Undersøgelsen vurderer, om regningerne opfylder bestemmelserne i faktureringsbekendtgørelsen. Endvidere vurderes det, om netselskaberne i forbindelse med udformningen af regninger overholder bestemmelserne i bekendtgørelsen om intern overvågning om ikke i sin kundekontakt at favorisere bestemte selskaber.
2. Notatet forelægges Energitilsynet med henblik på at orientere om målopfyldelsen på området samt for at få en tilkendegivelse af, at konstateret manglende overholdelse af de gældende forskrifter påtales over for de berørte selskaber.
3. Den 1. januar 2008 trådte de nye regler om elselskabernes fakturering og specificering af omkostninger i kraft. Disse regler indeholder en række minimumskrav til, hvad forbrugernes regninger skal indeholde af oplysninger.
4. For tilsynet er det vigtigt at kunne evaluere, om regningerne nu også indeholder de oplysninger, de skal.
5. Netselskaberne skal udarbejde interne overvågningsprogrammer, hvori det bl.a. skal beskrives, hvilke tiltag virksomheden gør for at sikre, at virksomheden ikke i sin kundekontakt favoriserer bestemte selskaber. Elregningen er en væsentlig måde for netselskabet at kommunikere med kunden på. Det er i denne situation afgørende, at netselskabet fremstår med egen identitet på regningen og ikke favoriserer f.eks. eventuelle koncernforbundne selskaber.

6. Stikprøveundersøgelsen er baseret på regningsmateriale fra 15 repræsentative elselskaber fordelt på 9 netselskaber og 6 elhandels- og forsyningsselskaber. Der er tale om eksempler på periodeopgørelser (årsafregninger) og a contoregninger for henholdsvis transport- og energiydelser fra 2009/2010.

7. Af de 9 netselskaber har periodeopgørelser og a contoregninger fra de 5 indeholdt de oplysninger, de skal. Hos 3 netselskaber er der konstateret en enkelt mangel af oplysninger på regningsmaterialet, mens der hos et enkelt netselskab er konstateret to mangler på regningerne.

8. Hos de 6 elhandels- og forsyningsselskaber har regningsmaterialet fra de 5 indeholdt de oplysninger, de skal. Hos ét selskab er der konstateret en enkelt mangel i regningsmaterialet.

9. Af de 15 fakturaer, der optræder i stikprøveundersøgelsen, faktureres der for netselskaber på 11 af dem. Det er disse 11 fakturaer, der er undersøgt i forhold til den interne overvågning. 10 ud af 11 af disse netselskaber har udliciteret faktureringsopgaven til et andet selskab. I relation til den interne overvågning har stikprøven vist, at det helt generelt er et problem, at det ofte er det selskab, som faktureringsopgaven er udliciteret til og ikke netselskabet, som fremstår som afsender af den kommunikation, der bliver sendt ud til kunden. Herved bliver det svært for kunden at skelne mellem monopolselskabet og det konkurrenceudsatte, fakturerende selskab.

10. Energitilsynet fører tilsyn med overholdelsen af faktureringsreglerne og behandler konkrete klager herom fra forbrugere. Det er sekretariatets opfattelse, at selskaberne samlet set overholder reglerne på en nogenlunde tilfredsstillende måde, men at de konstaterede mangler skal påtales over for de berørte selskaber, således at disse kan bringe indholdet af regningerne i overensstemmelse med de gældende regler.

11. I relation til den interne overvågning har stikprøven vist, at det er væsentligt at få skærpet fokus på regningernes udformning. Stikprøven har her vist et klart billede af hvilke krav, selskaberne har svært ved at overholde.

12. Sekretariatet indstiller derfor, at Energitilsynet tilkendegiver, at de selskaber, hvor der er konstateret mangler i regningsmaterialet anmodes om at bringe indholdet af regningerne i overensstemmelse med gældende regler.

13. Det er sekretariatets opfattelse, at resultatet af stikprøven for så vidt angår den interne overvågning bør videreformidles til samtlige selskaber. Dette vil skabe opmærksomhed på de krav, den interne overvågning stiller til regningsudformningen.

Afgørelse

14. Det indstilles, at Energitilsynet tilkendegiver:

- at det meddeles de selskaber, hvor der er konstateret mangler i regningsmaterialet, at indholdet af periodeopgørelser og a contoregninger bringes i overensstemmelse med reglerne i bekendtgørelse nr. 486 af 29. maj 2007 om elselskabers fakturering og specificering af omkostninger over for modtagere af transport- og energiydelser,
- at de selskaber, hvor der er konstateret mangler i regningsmaterialet vedr. faktureringsbekendtgørelsen og IO-bekendtgørelsen, bringer indholdet af regningerne i overensstemmelse med de gældende regler,
- at sekretariatet, såfremt selskaberne ikke tilretter deres regningsmateriale, udsteder pålæg herom, jf. elforsyningslovens § 85 c, og
- at resultatet af undersøgelsen videreformidles til samtlige elselskaber for så vidt angår den interne overvågning.

SAGSFREMSTILLING

15. En vigtig opgave for Energitilsynet er at sikre gennemsigtighed omkring priser, tariffer og rabatter på elområdet. Tilsynet skal ifølge elforsyningsloven fastsætte regler om, hvordan disse forhold skal offentliggøres af virksomhederne samt fastsætte regler om fakturering.

16. Energitilsynet har fastsat regler om, hvordan virksomhederne skal offentliggøre deres priser, så forbrugerne får mulighed for at sammenligne priser og vælge den billigste leverandør. Dette er sket med bekendtgørelse nr. 770 af 8. august 2005 om elforsyningsvirksomhedernes offentliggørelse af priser, tariffer, rabatter og vilkår og med bekendtgørelse nr. 771 af 8. august 2005 om naturgasselskabernes offentliggørelse af priser, tariffer, rabatter og vilkår.

17. Energitilsynet fører tilsyn med overholdelsen af faktureringsreglerne og behandler konkrete klager herom fra forbrugerne. På nuværende tidspunkt har Energitilsynet ikke behandlet egentlige klagesager over regningers indhold, og sanktionsbestemmelserne i bekendtgørelsen har af samme grund ikke været anvendt. Energitilsynet besvarer dog løbende skriftlige og telefoniske forespørgsler fra forbrugere omkring indhold og forståelse af elregninger.

18. Energitilsynet fører ligeledes tilsyn med, at netselskaberne overholder reglerne om interne overvågningsprogrammer.

19. For Energitilsynet er det vigtigt at kunne evaluere om regningerne nu også indeholder de oplysninger, de skal. Samtidig er det vigtigt at få konstateret, om regningerne er sammenlignelige med henblik på eventuelle leverandørskift. Endelig er det af interesse at få oplyst, i hvilket omfang forbrugerne aktivt har ønsket a contoregningerne udformet på en mere enkel måde eller har ønsket regningen suppleret med yderligere oplysninger i form af udspecificering af afgifter og offentlige forpligtelser, som de nye regler åbner mulighed for.

LOVGRUNDLAG

FAKTURERINGSBEKENDTGØRELSEN

20. Energitilsynet har også udarbejdet bindende regler for, hvordan elselskabernes regninger skal udformes. Dette er sket med bekendtgørelse nr. 486 af 29. maj 2007 om elselskabers fakturering og specificering af omkostninger over for modtagere af transport- og energiydelser. Reglerne er udarbejdet i tæt dialog med branche- og forbrugerrepræsentanter.

21. Bekendtgørelsen, der trådte i kraft 1. januar 2008, indeholder en række minimumskrav til, hvad forbrugernes regning skal indeholde af oplysninger.

22. Formålet med de nye regler har været at gøre regningerne gennemsigtige og dermed lettere at forstå og acceptere for forbrugerne, og herigennem reducere antallet af henvendelser om forståelse af elregningen.

23. Med de nye regler har der specielt for de mindre forbrugere skullet findes en balance mellem, dels at regningen er så gennemskelig og enkel som mulig, dels at forbrugeren sikres de nødvendige oplysninger og specifikationer på regningen.

24. Både net- og elhandelsvirksomhederne er omfattet af de nye regler, som vedrører alle regningstyper, dvs. a contoregninger, periodeopgørelser, gebyrregninger mv.

25. Bekendtgørelsen finder anvendelse ved fakturering af energiydelser, når det årlige køb forventes at være under 100.000 kWh, og når kunden (forbrugeren) hovedsageligt handler uden for sit erhverv. Bekendtgørelsen gælder endvidere for fakturering af transportydelser uanset forbrugsstørrelse.

26. Der stilles forskellige krav til regningerne alt efter, om der er tale om transportydelser eller energiydelser, eller om der er tale om periodeopgørelser eller a contoregninger.

27. Faktureringsbekendtgørelsen indeholder lister over de oplysninger, der som minimum skal fremgå af periodeopgørelserne og a contoregningerne for henholdsvis transport- og energiydelserne.

28. De nye regler lægger op til en vis fleksibilitet, idet regningen alt efter forbrugers ønske kan gøres mere enkel eller suppleres med yderligere oplysninger.

29. Såfremt forbrugeren aktivt ønsker det, kan man bede elselskabet om en forenklet a contoregning, der dog som minimum skal indeholde den forventede pris og det forventede forbrug, der ligger til grund for periodens betaling.

30. Ligeledes kan de forbrugere, der ønsker det, anmode netselskabet om at udspecificere afgifter og betalinger til offentlige forpligtelser.

BEKENDTGØRELSEN OM INTERN OVERVÅGNING

31. Reglerne omkring interne overvågningsprogrammer er fastsat i bekendtgørelse nr. 635 af 27. juni 2005 om program for intern overvågning for netvirksomheder, transmissionsvirksomheder og den systemansvarlige virksomhed i henhold til elforsyningsloven.

32. Netselskaberne på elområdet skal udarbejde overvågningsprogrammer for at forhindre diskriminerende og konkurrenceforvridende adfærd. Reglerne skal sikre, at selskabsmæssigt forbundne forsyningsselskaber ikke favoriseres i forhold til de øvrige forsyningsselskaber på markedet. Reglerne understøttes af elforsyningslovens bestemmelser om, at netselskabets ydelser skal stilles til rådighed for forbrugerne på en gennemsigtig og ikkediskriminerende måde.

33. Overvågningsprogrammerne skal beskrive de tiltag, som er egnede til at forhindre diskriminerende adfærd. Energitilsynet fører tilsyn med, at netselskaberne udformer overvågningsprogrammerne og gennemfører de tiltag, som er beskrevet i programmet.

34. De bagvedliggende regler i elforsyningsloven samt bekendtgørelsen udgør rammerne for programmernes indhold og dermed for netselskabernes adfærd. Reglerne er baseret på bestemmelserne i EU-direktivet om det indre marked for elektricitet.

35. Energitilsynet har den 18. december 2006 vedtaget retningslinier for den praktiske udmøntning af de dele af reglerne, som omhandler kundekontakt, herunder indretning af hjemmesider.

36. Energitilsynet har endvidere den 26. maj 2008 udarbejdet retningslinier om selskabsmæssigt forbundne netselskabers hjemmesider og informationsudsendelse.

37. Fakturaen er en væsentlig måde for netselskaberne at kommunikere med kunden på. Det er i denne situation afgørende, at netselskabet fremstår med egen identitet på fakturaen, når der kommunikeres med kunden, som det også er fastlagt i de af Tilsynet udarbejdede retningslinier fra 2008 om informationsudsendelse.

38. Hvorvidt den enkelte faktura lever op til bekendtgørelsens krav og til Energitilsynets retningslinier fra 26. maj 2008 skal afgøres ved en konkret vurdering.

39. Der sondres her mellem to situationer; dels når netselskabet har udliciteret faktureringsopgaven til anden virksomhed, dels når netselskabet fakturerer på vegne af sig selv eller andre selskaber.

40. Nedenfor er anført de krav, der skal være opfyldt, når netselskabet fakturerer på vegne af andre selskaber.

41. Kravene er opstillet med udgangspunkt i de retningslinier som Tilsynet har tilkendegivet den 26. maj 2008.

TABEL 1. NÅR NETSELKABET FAKTURERER PÅ VEGNE AF SIG SELV ELLER ANDRE SELSKABER

1	Netselskabets navn skal fremgå klart og tydeligt. Dvs. det fakturerende selskabs navn og evt. logo må ikke fremstå mere dominerende end netselskabets navn og evt. logo, jf. retningslinierne af 26. maj 2008, pkt. 106.
2	Der må ikke på fakturaen optræde reklame for eller neutral information om konkurrenceudsatte selskaber, jf. retningslinierne af 26. maj 2008, pkt. 58. Dog er det tilladt, at det fakturerende selskab benytter eget logo, så længe det ikke anvendes som afsenderidentifikation, jf. retningslinierne af 26. maj 2008, pkt. 104 og 105.
3	Der må ikke på fakturaen angives generelle kontaktoplysninger til et konkurrenceudsat selskab, herunder telefonnummer, faxnummer, e-mailadresse, angivelse af hjemmesideadresse, åbningstider, telefontider eller lignende, når disse oplysninger ikke relaterer sig direkte til faktureringsopgaven jf. retningslinierne af 26. maj 2008, pkt. 102 og 103.
4	Der må udelukkende henvises til netselskabets hjemmeside i relation til f.eks. kundeservice og lignende - ikke til et konkurrenceudsat selskabs hjemmeside.
5	Når fakturaen er fremsendt på vegne af flere selskaber, herunder også selskaber der udbyder andre forsyningsarter, skal det være udspecificeret, hvor meget der betales til hvert selskab og for hvilke konkrete ydelser, jf. retningslinierne af 26. maj 2008, pkt. 102 om egen identitet for netselskabet, samt BEK nr. 486/07, §§ 3 og 4, hvor der ligeledes sondres mellem transportydelsen og energiydelsen.
6	ETS anbefaler, at når fakturaen fremsendes på vegne af flere selskaber, så bør side 1 indeholde en angivelse af den totale betaling til hvert selskab. (Det er som udgangspunkt ikke nok at dette udelukkende fremgår af de efterfølgende sider, da mange kunder vil vælge ikke at læse disse), jf. retningslinierne af 26. maj 2008, pkt. 102.
7	Når fakturaen er fremsendt på vegne af flere selskaber, så skal specificeringen af regninger på de efterfølgende sider være delt op på selskaber, jf. retningslinierne af 26. maj 2008, pkt. 102. samt BEK nr. 486/07, §§ 3 og 4, hvor der ligeledes sondres mellem transportydelsen og energiydelsen.

42. Nedenfor er anført to yderligere krav, der skal være opfyldt, når netselskabet har udliciteret faktureringsopgaven til andet selskab.

TABEL 2. NÅR NETSELKABET HAR UDLICITERET FAKTURERINGSOPGAVEN TIL ANDEN VIRKSOMHED

Det skal fremgå specifikt, at det fakturerende selskab opererer på vegne af netselskabet. Det er i denne forbindelse afgørende, at kunden ikke er i tvivl om, at det er netselskabet, der er afsender af den konkrete kommunikation, jf. retningslinierne af 26. maj 2008, pkt. 103, 105, samt 66. Fakturerende selskabs navn og logo må dermed ikke anvendes som afsenderidentifikation.

Selskaber, til hvem faktureringsopgaven er udliciteret, skal fremstå neutralt (dvs. uden anprisninger) på fakturaen, så faktureringsopgaven ikke bliver en form for reklame for det fakturerende selskab, jf. retningslinierne af 26. maj 2008, pkt. 58, samt retningslinierne af 18. december 2006, pkt. 166. (Netselskabet skal således ikke kunne "betale" for faktureringsydelsen ved at tilbyde "reklame" for det fakturerende selskab rettet direkte mod netselskabets kunder.)

STIKPRØVEUNDERSØGELSEN

43. Energitilsynet fører tilsyn med overholdelsen af faktureringsreglerne, samt at netselskaberne overholder reglerne om interne overvågningsprogrammer.

44. Sekretariat foretog i foråret 2009 en stikprøveundersøgelse af, hvordan el-selskaberne overholder faktureringsreglerne. Dette foregik i form af indkaldelse af regninger fra et repræsentativt antal elnetselskaber og elhandelsselskaber udvalgt efter type, beliggenhed og størrelse.

45. Energitilsynet blev orienteret om stikprøveundersøgelsen i mødet den 30. marts 2009.

46. Denne undersøgelse viste, at selskaberne overholdt reglerne på et acceptabelt niveau. De mangler, der blev konstateret, blev efterfølgende påtalt over for de enkelte selskaber, således at disse kunne bringe indholdet af regningerne i overensstemmelse med de gældende regler. De berørte selskaber har efterfølgende tilrettet deres regninger.

47. Energitilsynets sekretariat har besluttet, at en tilsvarende stikprøveundersøgelse skulle foretages i foråret 2010. I den nye stikprøve skulle som noget nyt også ske en vurdering af fakturaerne i forhold til bestemmelserne om intern overvågning.

48. I forbindelse med stikprøven er selskaberne endvidere blevet bedt om at oplyse, i hvilket omfang kunderne tilbydes en forenklet a contoregning, samt i hvilket omfang kunderne har ønsket afgifter og offentlige forpligtelser udspecificeret.

49. Selskaberne har samtidig fået mulighed for at tilkendegive, om der er forhold i bekendtgørelsen, der efter deres opfattelse bør ændres og tages op ved en eventuel kommende revision af bekendtgørelsen.

50. Den nu foreliggende stikprøveundersøgelse er baseret på regningsmateriale fra 15 repræsentative el-selskaber fordelt på 9 netselskaber og 6 elhandels- og forsynings-selskaber. Der er tale om eksempler på periodeopgørelser (årsafregninger) og a contoregninger for henholdsvis transport- og energiydelser fra 2009/2010.

Resultatet af undersøgelsen

51. Sekretariatet har udarbejdet skemaer, der viser resultaterne af sekretariatets gennemgang af det indhentede materiale. Skemaerne omfatter netselskabernes periodeopgørelse og a contoopgørelse af transportydelsen samt elhandels- og forsyningspligtselskabernes periodeopgørelse og a contoopgørelse.

52. I skemaerne er vist de specifikationskrav, faktureringsbekendtgørelsen stiller til de enkelte ydelser og regningstyper. Endvidere fremgår de undersøgte selskaber samt deres opfyldelse af specifikationskravene.

53. Ved gennemgangen har sekretariatet også kigget på, om sprogbrugen og udformningen af teksten på de fremsendte regningseksempler måtte være misvisende eller forvirrende. Dette vil f.eks. være tilfældet, hvis et netselskab på regningen anvender betegnelsen ”forbrug af el”, når regningen rettelig vedrører betaling for ”transport af el”. Bekendtgørelsen stiller dog ikke krav til sprog og terminologi på regningen, så Tilsynet kan alene anbefale selskaberne at ændre sprog og tekst, hvis der er tale om misvisende sprogbrug.

54. I tabel 3 nedenfor er vist resultatet af gennemgangen af 9 netselskabers periodeopgørelser og a contofakturering af transportydelsen.

TABEL 3. NETSELKABERNES MANGLER I RELATION TIL FAKTURERINGSBEKENDTGØRELSEN

Netselskab	0 mangler	1 mangel	2 mangler
EnergiMidt Net A/S	x		
ENV Net A/S	x		
Frederikshavn Elnet A/S		x	
HEF Net A/S	x		
Helsingør Elforsyning Net			x
Ikast Værkerne Net A/S		x	
Nyborg Elnet A/S		x	
Verdo Randers Elnet A/S	x		
Østjysk Energi Net A/S	x		

55. 3 selskaber (Nyborg Elnet A/S, Frederikshavn Elnet A/S og Ikast Værkerne Net A/S) har fået konstateret 1 mangel i regningsmaterialet. Det drejer sig i alle tilfælde om manglende udspecificering af den samlede pris eksklusive abonnement i den gennemsnitlige pris for transportydelsen i øre/kWh, som foreskrevet i bekendtgørelsens § 3, stk. 1, nr. 2. I disse tilfælde er der enten ingen pris oplyst, eller også er der oplyst en gennemsnitlig pris dækkende både transportydelsen og energiydelsen.

56. Et enkelt selskab (Helsingør Elforsyning Net) har fået konstateret 2 mangler. Helsingør Elforsyning Net oplyser ikke på periodeopgørelsen en særskilt samlet pris dækkende transportydelsen, afgifter, offentlige forpligtelser abonnement om moms i fakturaperioden, som foreskrevet i bekendtgørelsens § 3, stk. 1, nr. 1.

57. Det fremsendte regningsmateriale fra Helsingør Elforsyning Net indeholder også regninger fra Helsingør Elforsyning, Forsyningspligt A/S. Der oplyses heller ikke på periodeopgørelsen for Helsingør Elforsyning, Forsyningspligt A/S en særskilt samlet pris dækkende energiydelsen, abonnement og moms i fakturaperioden som foreskrevet i bekendtgørelsens § 5, nr. 1.

58. Der oplyses derimod en samlet pris inklusive moms for fakturaperioden, dækkende både Helsingør Elforsyning Net og Helsingør Elforsyning, Forsyningspligt A/S.

59. For begge selskaber gælder endvidere, at den samlede pris for henholdsvis transport- og energiydelsen med undtagelse af abonnement ikke udspecificeres i en gennemsnitlig pris i øre/kWh, som foreskrevet i bekendtgørelsens § 2, stk. 1, nr. 2, og § 5, nr. 2, på periodeopgørelsen.

60. EnergiMidt Net A/S har oplyst, at selskabet benytter 2 regningslayout for henholdsvis årsopgørelser og a contoopgørelser. En standard årsopgørelse og en standard a contoopgørelse, samt 2 specielle udgaver af henholdsvis års- og a contoopgørelser, der er mindre specificerede end standardopgørelserne. EnergiMidt har oplyst, at de specielle udgaver af regningerne er de mest efterspurgte blandt privatkunderne. Forespørgsel fra kunderne om de mere specificerede standardregninger udgør under 0,5 promille om året.

61. De forenklede a contoregninger eller specielle udgaver af regningerne kan imidlertid kun anvendes overfor de forbrugere, der aktivt ønsker en forenklet a contoregning.

62. For EnergiMidts vedkommende indeholder de specificerede standardudgaver af årsopgørelse og a contoregning de oplysninger, de skal i henhold til faktureringsbekendtgørelsen.

63. De specielle udgaver af regningerne er derimod særdeles mangelfulde og ikke i overensstemmelse med faktureringsbekendtgørelsens specificationskrav. Her anvendes en enhedspris pr. kWh, som dækker alle betalingerne til selskabet. Der mangler således oplysninger om transportbetaling i øre/kWh, de offentlige forpligtelser i øre/kWh samt den samlede pris med undtagelse af abonnement i den gennemsnitlige i øre/kWh.

64. Sekretariatet vil derfor anmode EnergiMidt om udelukkende at anvende standardudgaverne af selskabets årsopgørelser og a contoregninger.

65. Ikast Værkerne anvender som standard en forenklet a contoregning via PBS. Via denne kan forbrugerne indhente nærmere oplysninger om afgiftsspecifikation og offentlige forpligtelser. Ifølge Ikast Værkerne udbeder forbrugerne sig sjældent udspecificerede regninger. Alle virksomheder modtager udspecificerede regninger.

66. Sekretariatet vil, som det er tilfældet for EnergiMidts vedkommende, gøre Ikast Værkerne opmærksom på, at de forenklede a contoregninger kun kan anvendes overfor de forbrugere, der aktivt ønsker en forenklet a contoregning.

67. På både periodeopgørelse og a contoopgørelse anvender Ikast Værkerne betegnelsen ”El for perioden” vedrørende betaling til netselskabet. Dette er misvisende, og det bør for gennemsigtighedens skyld ændres til ”Transport af el og afgifter”.

68. HEF Net A/S anvender betegnelsen ”Offentlig gebyr Net” for de ”Offentlige forpligtelser”. Energitsynets sekretariat anbefaler, at selskabet anvender betegnelsen ”Offentlige forpligtelser”, som er den gængse betegnelse.

69. I tabel 4 nedenfor er vist resultatet af gennemgangen af 6 handels- og forsyningspligtselskabers periodeopgørelser og a contofakturering af energiydelsen.

TABEL 4. HANDELS- OG FORSYNINGSPLIGTSELSKABERS MANGLER I RELATION TIL FAKTURERINGSBEKENDTGØRELSEN

Selskab	0 mangler	1 mangel
Lokalenergi Forsyning	x	
Modstrøm A/S	x	
NaturEnergi A/S	x	
NOE Energi Forsyning	x	
Nordjysk Elhandel A/S	x	
Nyfors Energi A/S		x

70. Oversigten viser, at et enkelt selskab (Nyfors Energi A/S) har fået konstateret 1 mangel i regningsmaterialet.

71. For Nyfors Energis vedkommende gælder for både a conto- og periodeopgørelsen, at den samlede pris for energiydelsen med undtagelse af abonnement ikke udspecificeres i en gennemsnitlig pris i øre/kWh, som foreskrevet i bekendtgørelsens § 5, stk. 1, nr. 2, og § 6, stk. 1. Det samme gælder i øvrigt for Nyfors Nets fakturering af transportydelsen.

BEMÆRKNINGER FRA SELSKABERNE

72. Selskaberne har i forbindelse med undersøgelsen fået mulighed for at tilkendegive, om der er forhold i bekendtgørelsen, der efter selskabernes opfattelse bør ændres og tages op ved en eventuel kommende revision af bekendtgørelsen.

73. Sekretariatet har ikke modtaget bemærkninger herom fra nogen af selskaberne.

RESULTAT AF UNDERSØGELSEN I RELATION TIL INTERN OVERVÅGNING

74. 10 af de 11 netselskaber der har deltaget i undersøgelsen har udliciteret faktureringsopgaven til en anden virksomhed. Disse 10 netselskaber er gennemgået samlet.

75. Under punkt 41 er oplistet 7 interne retningslinier for, hvilke krav, der skal være opfyldt i relation til intern overvågning. Under punkt 42 er oplistet yderligere to punkter, der skal være opfyldt, når netselskabet har udliciteret faktureringsopgaven til andet selskab.

76. I tabel 5 nedenfor er vist resultatet af gennemgangen af de 10 netselskaber, der har udliciteret faktureringsopgaven. Tabellen viser, hvor mange af de i alt 9 oplyste retningslinier, hvert enkelt selskab har opfyldt.

**TABEL 5. OPFYLDELSE AF 9 IO-RETNINGSLINIER FOR FAKTURAER, NÅR OPGA-
VEN ER UDLICITERET TIL ANDET SELSKAB**

Netselskab (Ansvar)	Fakturerende Selskab	Opfyldt
EnergiMidt Net A/S	EnergiMidt A/S	5
ENV Net A/S	Energi Nord A/S	4
Frederikshavn Elnet A/S	Frederikshavn Forsyning A/S	5
HEF Net A/S	Energi Nord A/S	4
Helsingør Elforsyning Net A/S	Helsingør Elforsyning A/S	4
Ikast værkerne Net A/S	Ikast værkerne Service A/S	4
Nyborg Elnet A/S	Nyborg Forsyning og Service A/S	5
Nyfors Net A/S	Nyfors A/S	4
Verdo Randers Elnet A/S	Verdo A/S	5
Østjysk Energi Net	Lokalenergi Forsyning A/S	4

77. Det fakturerende selskab må gerne bruge eget logo, jf. retningslinierne af 26. maj 2008, pkt. 104, og stort set alle de fakturerende selskaber i stikprøven gør brug heraf. Der er således ikke mulighed for fuldt ud at adskille fakturerende selskab fra netvirksomheden over for kunden.

78. Imidlertid fremgik ingen af de 10 netselskabers navne klart og tydeligt på fakturaen. For de fleste selskabers vedkommende er navnet angivet på fakturaen, men det fakturerende selskabs navn fremtræder stærkt dominerende, hvorfor det ikke står klart for kunden, at det er netselskabet, der er den egentlige afsender af kommunikationen.

79. Ligeledes fremgik det ikke specifikt af nogen af fakturaerne, at de var fremsendt *på vegne af* netselskabet. Kunden kan i denne situation have meget svært ved at gennemskue, hvem der er den egentlige afsender af den kommunikation, der fremgår af fakturaen.

80. Samtlige 10 fakturerende selskaber fremstår i øvrigt neutralt på fakturaen, og fakturaerne er, ud over fakturerende selskabs logo, generelt fri for reklamer. En undtagelse herfra er, Energi Midt Net A/S, der reklamerer for egne priser samt henviser til yderligere prisinformation på koncernens hjemmeside.

81. Samtlige fakturaer har angivet generelle kontaktoplysninger til et konkurrenceudsat selskab, herunder telefonnummer, faxnummer, e-mailadresse, åbningstider mv. Ligeledes henviser samtlige 10 netselskabers fakturaer til konkurrenceudsatte selskabers hjemmesider, hvor hjemmesidehenvisningen burde gå direkte til netselskabets hjemmesideområde. Kunden bliver således slet ikke gjort opmærksom på netselskabets hjemmeside (område). Der bidrages dermed til forvirring, og kunden kan blive i tvivl om, hvorvidt der er tale om to adskilte selskaber.

82. Samtlige fakturerende selskaber har specificeret den totale betaling til hvert enkelt selskab. Ligeledes er specificeringen af betalingen på de efterfølgende sider delt op på selskaber på alle 10 fakturaer. Generelt fremgår adskillelsen i fakturaens specificering derfor klart for kunden.

83. Hvad angår sekretariatets anbefaling om, at fakturaens side 1 bør indeholde en angivelse af den totale betaling til hvert selskab, så lever nøjagtigt halvdelen af selskaberne op til denne anbefaling. Der er alene tale om en anbefaling, idet der ikke foreligger den fornødne hjemmel til, at der kan opstilles krav herom. Imidlertid vurderes forholdet at være af betydelig væsentlighed, da kunden ofte vil nøjes med at kigge på den første side af fakturaen og dermed ikke opdage, at der er tale om to separate selskaber.

84. Under punkt 41 er oplistet 7 interne retningslinier for hvilke krav, der skal være opfyldt i relation til intern overvågning, når netselskabet fakturerer på vegne af andre selskaber.

85. Stikprøven har indeholdt et enkelt eksempel på, at et netselskab har faktureret på vegne af et handelsselskab. Det drejer sig om NOE Energi Forsyning A/S, der både lader netselskabets navn (NOE Net A/S) fremgå klart og tydeligt på fakturaen samt undlader at lade reklame eller neutral information om konkurrenceudsatte selskaber fremgå af fakturaen.

86. For NOE Nets vedkommende er der på fakturaen generelle kontaktoplysninger, såsom telefonnumre, faxnumre, hjemmesideadresse, samt åbningstider for et konkurrenceudsat selskab, hvilket kan skabe uklarhed for kunden. Sådanne oplysninger skal derfor fjernes fra fakturaen.

87. NOE Net har specificeret betalingen fordelt på ydelser og selskaber, så det er tydeligt, at der er tale om to forskellige selskaber.

88. Fakturaerne fra de rene handelsselskaber Modstrøm A/S, Nordjysk Elhandel A/S samt Natur Energi A/S omfatter ikke fakturering for netselskaber, hvorfor disse ikke er vurderet i relation til intern overvågning. Det resterende selskab Lokalenergi Forsyning A/S fakturerer sammen med Østjysk Energi, der også optræder i stikprøven, hvorfor denne falder uden for.

89. Nedenstående tabel er en oversigt over antallet af mangler fundet i forbindelse med gennemgangen af fakturaerne i relation til den interne overvågning. Kravene i tabellen relaterer sig til tabel 1 og 2 på side 7.

TABEL 6. OVERSIGT OVER ANTALLET AF MANGLER PÅ FAKTURAERNE I RELATION TIL IO-BEKENDTGØRELSEN

Krav nr.	Krav opfyldt	Antal mangler
1	1	10
2	10	1
3	0	11
4	0	11
5	11	0
6	6	5
7	11	0
8[1]	0	10
9[2]	10	0

BEGRUNDELSE

90. Energitilsynet fører tilsyn med overholdelsen af faktureringsforskrifterne i bekendtgørelse nr. 486 af 29. maj 2007 om elselskabers fakturering og specificering af omkostninger over for modtagere af transport- og energiydelser.

91. Hos 10 af de i alt 15 undersøgte selskaber har regningerne været i overensstemmelse med de gældende regler. Hos 4 af selskaberne er der konstateret en enkelt mangel, mens der hos et enkelt selskab er konstateret 2 mangler.

92. Det er sekretariatets opfattelse, at selskaberne samlet set overholder reglerne på en nogenlunde tilfredsstillende måde, men at de konstaterede mangler skal påtales over for de berørte selskaber, således at disse kan bringe indholdet af regningerne i overensstemmelse med de gældende regler.

93. Sekretariatet vil ligeledes påtale de tilfælde, hvor sprogbrugen eller udformningen af teksten på de fremsendte regningseksempler er misvisende eller forvirrende og anbefale, at selskaberne ændrer sprog og tekst.

94. I forbindelse med reglernes tilblivelse var det et udbredt ønske fra branchens side, at afgifterne kunne optræde som en samlet post på regningen, og at der var mulighed for at tilbyde forbrugerne en forenklet a conto-regning.

95. Sekretariatet bemærker på baggrund af oplysningerne fra de undersøgte selskaber og det indsendte regningsmateriale, at der hverken blandt selskaber eller kunder tilsyneladende har vist sig nogen større interesse i den forenkede a conto-regning, ligesom langt de fleste selskaber udspecificerer de samlede afgifter i de enkelte elementer, skønt dette ikke er påkrævet.

96. Det er sekretariatets opfattelse, at de undersøgte regninger fra selskaberne i stort omfang følger samme mønster og derfor i høj grad er sammenlignelige.

97. Stikprøven har vist, at langt de fleste netselskaber udliciterer faktureringsopgaven til andet selskab. Hele 10 ud af de 11 netselskaber har valgt at udlicitere faktureringen, mens det sidste selskab har valgt selv at varetage faktureringsopgaven for både netvirksomhed samt handelsselskab. Selv om et netselskab udliciterer faktureringsopgaven, er det fortsat netselskabets ansvar, at fakturaerne er i overensstemmelse med de gældende regler. Dette fordrer, at opmærksomheden skærpes i relation til dette emne, da der i disse situationer er væsentlig risiko for, at kunden ikke opdager, at der er tale om to adskilte selskaber, eller at kunden kan få følelsen af, at netselskabet i en vis udstrækning står inde for det konkurrenceudsatte selskabs ydelser.

98. Der tegner sig i stikprøven et klart billede af, hvilke forhold i relation til den interne overvågning, selskaberne har svært ved at overholde. Helt generelt er det et problem, at netselskaberne ikke fremstår som afsender af den kommunikation, der bliver sendt ud til kunden, hvorved det kan blive svært at skelne mellem monopol-selskabet og det konkurrenceudsatte, fakturerende selskab.

99. Derfor er det væsentligt at få skærpet fokus på fakturaernes udformning i relation til intern overvågning. De i notatet oplyste interne retningslinier bidrager til en afklaring af, i hvilken grad netselskaberne lever op til sekretariatets retningslinier om intern overvågning, og netselskabers informationsudsendelse og stikprøven viser, at kun ca. halvdelen af punkterne overholdes.

100. Sekretariatet indstiller derfor, at Energitilsynet tilkendegiver, at de selskaber, hvor der er konstateret mangler i regningsmaterialet anmodes om at bringe indholdet af regningerne i overensstemmelse med gældende regler, og at sekretariatet i givet fald meddeler pålæg herom, jf. elforsyningslovens § 85 c.

101. Det er sekretariatets opfattelse, at resultatet af stikprøven for så vidt angår den interne overvågning bør videreformidles til samtlige selskaber. Dette vil skabe opmærksomhed på de krav, den interne overvågning stiller til regningsudformningen.

102. Sekretariatet vil set i lyset af resultatet af nærværende undersøgelse i 2. halvår foretage en lignende stikprøveundersøgelse af regninger i relation til intern overvågning.

AFGØRELSE

103. Det indstilles, at Energitilsynet tilkendegiver:

- at det meddeles de selskaber, hvor der er konstateret mangler i regningsmaterialet, at indholdet af periodeopgørelser og a conto regninger bringes i overensstemmelse med reglerne i bekendtgørelse nr. 486 af 29. maj 2007 om elselskabers fakturering og specificering af omkostninger over for modtagere af transport- og energiydelser,
- at de selskaber, hvor der er konstateret mangler i regningsmaterialet vedr. faktureringsbekendtgørelsen og IO-bekendtgørelsen, bringer indholdet af regningerne i overensstemmelse med de gældende regler,
- at sekretariatet, såfremt selskaberne ikke tilretter deres regningsmateriale, udsteder pålæg herom, jf. elforsyningslovens § 85 c, og
- at resultatet af undersøgelsen videreformidles til samtlige elselskaber for så vidt angår den interne overvågning.

[1] Ud af 10 selskaber

[2] Ud af 10 selskaber