

Informations- och kommunikationsproblem på elmarknaden

*En fallstudie av en fastighetskoncerns leverantörsbytesprocess
och problematiken kring denna*

Handelshögskolan vid Göteborgs universitet
Företagsekonomiska institutionen

Mikael Bergmash & Mats Strid

Innehållsförteckning

1 Sammanfattning.....	1
2 Inledning.....	1
3 Beskrivning av Castellum fallet.....	3
4 Studiens syfte.....	4
5 Genomförande och metod.....	4
6 Analys av Castellum fallet.....	5
6.1 Sök och förhandling.....	5
6.2 Leverantörsbyte.....	8
6.3 Samfakturering.....	11
6.4 Uppföljning.....	14
7 Reflektioner.....	15
7.1 Kommunikationen mellan aktörerna.....	16
7.2 Allmängiltigheten i avtalsproblemen.....	17
7.3. Ansvarig för problemen.....	18
7.4 Konkurrens hinder med nät- och elbolag i samma koncern.....	18

1 Sammanfattning

Denna explorativa studie har gjorts på uppdrag av Statens energimyndighet, vilken även har finansierat den. Studiens övergripande syfte är att undersöka om det finns konkurrenshinder på elmarknaden. För att kunna studera detta har vi valt att följa leverantörsbytesprocessen för fastighetsbolaget Castellum och de problem som de har upplevt i samband med detta. Castellum har valt att genomföra en koncernupphandling med Sydkraft och i avtalet ingår fysisk och finansiell handel på elbörsen samt samfakturerings. De problem som företaget har upplevt har främst berört leverantörsbyte och samfakturerings. Orsaken till dessa problem är framförallt bristande kommunikation mellan nätägare, elleverantör och kund. Dessa problem är inte specifika för Castellum utan är generella problem för hela marknaden. Kommunikationen brister såtillvida att det råder delad mening mellan leverantören och kunden angående den köpta tjänstens innebörd. Informationen i samband med leverantörsbytet har inte kommit fram till mottagaren då denna process är komplex och innehåller många moment. Ansvarsfördelningen mellan leverantören och kunden i leverantörsbytet är otydlig och även internt hos de olika aktörerna är fördelningen av ansvaret inte uttalat. Olika uppdrag förblir ogjorda eftersom det inte finns någon som tar det övergripande ansvaret för genomförandet. Nu skickas frågor vidare, utan återkoppling eller uppföljning.

Vi har konstaterat att leverantörsbyte och samfakturerings har fungerat tillfredsställande för kunden i de fall där Sydkraft är nätägare. Det här beror på att nät- och elbolag i Sydkraft har vissa gemensamma funktioner som exempelvis fakturerings, vilket ofta sköts av elbolaget. Dessutom använder bolagen sig av ett gemensamt datasystem, vilket underlättar kommunikationen och förändringar i t ex kundregister. Slutligen så finns det upparbetade kontaktytor och kommunikationsvägar mellan bolagen som innebär att hanteringen av olika problem kan lösas smidigt. Däremot fungerar leverantörsbyte och samfakturerings mycket dåligt utanför Sydkrafts ansvarsområde. Anledningen är att nätägaren inte ingår i Sydkraftskoncernen. Både leverantör och kund upplevde att dessa nätbolag såväl motarbetade som försvårade leverantörsbytet och samfakturerings-tjänsten. Risken är att kunderna väljer leverantör efter vilket nätbolag de har och därmed sätts konkurrensen ur spel. Det är således ett konkurrenshinder när nät- och elbolag ingår i samma koncern. I förlängningen leder detta till en försämrad fördelning och användning av samhällets resurser. Alla kunder drabbas då av högre elpriser och för företagskunderna innebär ett högre elpris en försvagad konkurrenskraft.

2 Inledning

Syftet med avregleringen av elmarknaden var att skapa förutsättningar för en effektiv prisbildning där kundernas behov av el tillgodoses på ett kostnadseffektivt sätt (prop. 1994/95:222). När elkunder fritt kan välja mellan leverantörer anpassas priserna till kundernas behov och förutsättningar. Elanvändarna kan komma att vinna fördelar av ökad konkurrens genom ett ökat och mer varierat utbud av varor och tjänster till pressade priser. Konkurrensen kan därmed driva fram ett bättre användande av samhällets resurser. Det bedömdes att den nya ellagstiftningen skulle stärka elanvändarnas ställning på

elmarknaden. Men för att kunna få en stark ställning krävs att kunderna är aktiva och medvetna om sin nuvarande situation och de möjligheter som finns på marknaden. Därför måste kunderna ha lättillgänglig och begriplig information. Det har dock visat sig att informationsasymmetrin är betydande och att passiva kunder får betala oskäligt högt elpris.

Något som har kommit i skymundan i diskussionerna kring avregleringen är att kundernas informations- och administrationskostnader har ökat till följd av komplicerad fakturahantering. Kunderna har fått det svårare att granska och följa upp nät- och elfakturor då dessa har separerats, eftersom mätvärdena på fakturorna redovisas för perioder som inte är samstämmiga med varandra. Det som ytterligare kan försvåra en jämförelse och kontroll av fakturorna är att mätare i vissa fall har fått olika id-nummer av nät- och elhandelsbolag. För kunder som har många mätpunkter leder detta till höga administrativa kostnader som kan avgöra valet av elleverantör. Ett annat problem med komplicerad fakturahantering är att kunderna får svårare att utvärdera de olika elhandelsbolagen och deras erbjudande. För att kunderna skall kunna värdera energiföretagens erbjudanden måste de ha kunskap om storleken på sin elförbrukning, vilket kan avläsas på fakturorna från nät- och elhandelsbolag. Dessvärre upplevs fakturorna i många fall som svårtillgängliga och därmed har kunden svårt att ta till sig nödvändig information.

Det finns elhandelsbolag som har uppmärksammat problemet med fakturahanteringen och de erbjuder därför kunder samfaktureras nät- och elkostnader. Genom denna tjänst kan kunderna få ner sina transaktionskostnader. Denna tjänst har visat sig vara ett viktigt konkurrensmedel inom vissa kundsegment, men det har varit svårt för elhandelsbolagen att genomföra samfakturering. Problemen har framförallt uppstått då det aktuella nätbolaget inte tillhört samma koncern som elhandelsbolaget utan har tillhört en konkurrent. Om problemet uppkommer för att nätbolaget inte vill vara behjälpligt utan istället vill motverka det ingångna elavtalet till förmån för det egna elhandelsbolaget har de frångått sin neutrala roll. Därigenom brister konkurrensen och framkomsten av en effektiv elmarknad hindras. En bristande konkurrens på elmarknaden kan leda till betydande samhällsekonomiska kostnader. Om nätföretagen har makt att påverka val av elleverantör är risken att elpriserna blir högre än vad som varit möjligt vid en fungerande konkurrens. Ett högt elpris motverkar en effektiv resursallokering och leder till att konsumenterna inte har råd att köpa vissa produkter. Företag som opererar på en marknad med bristande konkurrens har sällan någon press att öka den inre effektiviteten. Nödvändiga rationaliseringar och besparingar kommer inte till stånd då företag med en skyddad marknadsposition hellre höjer priserna.

Den beskrivna problematiken är komplex och svår att studera på en övergripande nivå. För att få en förståelse och kunna erbjuda en förklaring till problemet är det nödvändigt att studien genomförs där problemet uppstår. Det är därför lämpligt att genomföra en fallstudie. Vi har därför valt att studera en elanvändare som bytt elleverantör och, i samband med detta, tecknat avtal om samfakturering. De har upplevt att denna tjänst inte har uppnått de kvalitéer eller motsvarat de krav som parterna kom överens om i avtalet. Företaget som vi har valt att följa och studera är fastighetskoncernen Castellum och deras

problem vid koncernupphandling med el, vilket beskrivs nedan. Denna explorativa studie har gjorts på uppdrag av och finansierats av Statens energimyndighet.

3 Beskrivning av Castellum fallet

Castellum¹ är en stor elanvändare som vill dra nytta av konkurrensen på elmarknaden och genomförde därför en koncernupphandling för att få ett lägre elpris och uppnå förbättrade rutiner och hantering av elanvändningen i koncernen. De begärde in offerter från ett flertal olika elleverantörer och erhöll bl a en offert från Sydkraft. Denna offert bedömdes vara bäst anpassad till deras behov trots att den inte innebar det lägsta elpriset. Under 2001 ingick Castellum ett koncernavtal med Sydkraft angående elleveranser. Enligt överenskommelse skall Sydkraft samfakturera el- och nätavgifter samt periodisera dessa kostnader kvartalsvis. Syftet med avtalet var att förutom erhålla sänkta elkostnader även göra besparingar i form av administrativa kostnader genom en förenkling av fakturahandlingen.

På uppdrag av Castellum genomförde vi en förstudie där fakturahandlingen i ett av Castellums sex dotterbolag granskades och det framkom då stora brister i samfaktureringen. En av bristerna var att flertalet nätfakturer skickades till fastighetsbolaget istället för till Sydkraft. Även när fakturorna gick till Sydkraft var dessa inte kvartalsvis fakturerade. Detta motverkade den rationalisering av administrativa kostnader som var ett viktigt syfte med koncernavtalet med Sydkraft. Försummelserna har även medfört högre räntekostnader då Sydkraft har fakturerat nätkostnader senare än motiverat och nätbolagen har skickat el- och nätkostnader till Sydkraft före avtalsperioden. Det hade även skett dubbelfakturering av nätavgifter. Övrigt kan sägas att det finns en del oklarheter till följd av en otydlig redovisning av el- och nätkostnader. Exempelvis saknas det i vissa fall kostnadsspecifikationer, vilket omöjliggör en närmare granskning.

I de områden där Sydkraft är både nätoperatör och elleverantör fungerar samfaktureringen. Detta skulle kunna tolkas som att lösningen för Castellum är att ha elleverantörer som ingår i samma koncern som nätoperatören. Om det är ett generellt problem att elkunder tvingas köpa el och transitering av samma koncern motverkas konkurrensen och framkomsten av en effektiv marknad hindras. Detta leder oss fram till följande frågeställningar:

- *Varför fungerar inte samfaktureringen av el- och nätkostnader för Castellum?*
- *Vem är ansvarig för de problem som Castellum upplevt i samband med leverantörsbyte?*
- *Är detta ett vanligt förekommande problem på den avreglerade elmarknaden och hur kan dessa brister åtgärdas?*

¹ Fastighetskoncernen Castellum är ett av de större renodlade fastighetsbolagen i Sverige. Fastighetsbeståndet, som till större delen innehåller kommersiella lokaler, är koncentrerat till fem regioner: Storgöteborg, Öresundsområdet, Storstockholm, västra Småland och Mälardalen.

4 Studiens syfte

Studiens övergripande syfte är att skapa en förståelse för de bakomliggande orsakerna till Castellums problem i samband med koncernupphandling och leverantörsbyte. Vi vill även studera om dessa problem är vanligt förekommande på elmarknaden. Genom att öka kunskapen kan hinder undanröjas och incitament skapas för en effektivare elmarknad. Vår målsättning är att bidra till att problemen kring en effektiv elmarknad diskuteras och belyses. Vi hoppas även att denna diskussion kan leda fram till en lösning av problemen.

5 Genomförande och metod

En förstudie genomfördes hos ett av Castellums dotterbolag då vi granskade de nät- och elfakturor som fastighetsbolaget erhöll. Syftet med förstudien var att kontrollera och granska den kvartalsvisa samfaktureringen av nät- och elkostnader för att bli insatta och få en förståelse för problematiken kring avtalet. Då vi insåg omfattningen av Castellums svårigheter ville vi fördjupa oss genom en fallstudie för att belysa flera aspekter av problemet. Därför har vi genomfört en kortare explorativ studie för att kunna finna och klarlägga vissa intressanta företeelser i samband med leverantörsbyte och samfakturering.

Studien har genomförts som en fallstudie där alla inblandade aktörer, såsom nät-, fastighets- och elbolag, har hörts och på så vis har vi fått fram deras syn på avtalet mellan Castellum och Sydkraft. Aktörerna har haft möjlighet att klargöra intentionerna med avtalet och hur affären har utvecklats samt vad det beror på. Till följd av detta har vi gjort djupintervjuer och enkätutskick till Castellums dotterbolag och den andra parten Sydkraft (bilaga 1). Castellumkoncernen har fastigheter på flera orter i södra Sverige och därigenom distribueras elen av cirka 20 nätbolag (bilaga 2). Vi har begränsat oss till att intervjua tre av dessa nätbolag och valt ut bolag utifrån företagsstorlek. I urvalet återfinns således ett stort, ett medelstort och ett litet nätbolag. Vi har även genomfört jämförande intervjuer med andra elbolag och elmäklare som också erbjuder samfakturering för att se hur de har löst problematiken kring denna tjänst. Dessa intervjuer innefattar även berörda elkunder som möjliggjort att vi kunnat ta del av deras åsikter angående samfakturering och koncernupphandlingar.

Förutom intervjuer har vi även följt informationsflödet vid samfaktureringen av ca 15 av Castellums anläggningar som inte fungerar i enlighet med avtalet. Vi har försökt att finna orsakerna till bristerna genom att följa informationen från kund till Sydkraft och vidare till nätägarna. Genom detta tillvägagångssätt har vi på nära håll försökt att följa processen och spåra var i flödet problemen uppstår.

Vi har intagit en oberoende ställning och lyft fram alla aktörers argument och synpunkter, som sedan har granskats kritiskt. Rapporten blir därför mer trovärdig och tillförlitlig eftersom alla inblandade aktörer får komma till tals. Intervjuerna med aktörerna tolkas och jämförs för att förtydliga aktörernas argument. Orsaken till problemen belyses och analyseras i syfte att bringa klarhet i deras allmängiltighet. Den rådande ansvars-

fördelningen kommer också att undersökas. Vi bidrar även med synpunkter om vad som kan behöva förbättras och åtgärdas för att problem kring liknande avtal skall reduceras.

6 Analys av Castellum fallet

I den här delen kommer vi att väva samman fältstudierna som berör Castellums elinköpsprocess. För att göra denna process mer överskådlig så har vi delat in den i fyra led enligt figur 1. I första ledet beskrivs Castellums initiering av elinköp via koncernupphandling och den förhandling som har skett med Sydkraft för att komma fram till ett för båda parter gynnsamt avtal. Därefter sker i nästkommande led byte av elleverantör samt samfakturerering där nätägaren som tredje part blir en del av processen. Slutligen sker en uppföljning av den tjänst som Sydkraft levererat jämfört med Castellums förväntningar utifrån avtalet och den diskussion som föranledde val av leverantör.

Figur 1 Castellums elinköpsprocess



Vi kommer i nedanstående avsnitt att följa processen och dess olika led enligt figur 1. Diskussionen som förs utgår ifrån det material som vi har samlat in genom intervjuer och enkäter. Vi har även tagit del av informationsutbytet mellan parterna genom rekonstruktioner av den förda kommunikationen angående några av Castellums anläggningar, vilket också ingår i materialet.

6.1 Sök och förhandling

Drivkraften för Castellum att gå ut på elmarknaden och genomföra en koncernupphandling avseende el var att minska elkostnaderna. Dessutom ville koncernen dra fördel av prisfluktuationer på den nordiska elbörsen genom att där bedriva fysisk och finansiell handel. Ett fastighetsbolag av Castellums storlek har många mätpunkter och därigenom en omfattande hantering av nät- och elfakturor, vilket leder till höga administrativa kostnader. Det var därför en målsättning i offertförfrågan att den tänkta elleverantören även skulle kunna effektivisera denna hantering genom samfakturerering av nät- och elkostnader.

Offertförfrågan gick ut till ett begränsat antal elleverantörer som av kunden bedömdes ha resurser och kompetens för att kunna hantera stora volymer av el på börsen. Ett annat krav var att de skulle ha uppbyggda rutiner för att kunna sköta de administrativa rutinerna kring samfakturerering. Sydkraft bedömdes vara det företag som bäst motsvarade kraven. Denna bedömning grundade sig i föreställningen att energiföretag av Sydkrafts storlek skall ha resurser och kompetens att kunna handla på börsen och handha fakturahandlingen. Detta förstärktes sedan genom att Sydkrafts försäljare gav uttryck för att det

inte skulle vara några problem för dem att uppfylla kundens behov med hänvisning till deras storlek. Det finns också ett allmänt förtroende för att energiföretag genom sin historiska samhällsnyttiga profil har ärliga och långsiktiga avsikter. Därför var det inte så konstigt att Sydkraft bedömdes ha de bästa förutsättningarna för att kunna klara sina åtaganden.

Det avtal som sedermera tecknades av parterna innehöll bl a fysisk- och finansiell handel samt samfakturerering. Genom samfakturerings-tjänsten ville kunden få kvartalsvisa samlingsfakturor på nät- och elkostnader redovisat per fastighet och anläggning. Detta skulle ske genom att nätbolagen fakturerade till Sydkraft som i sin tur betalade och vidarebefordrade fakturorna till respektive dotterbolag hos kunden. I avtalet framgick att Sydkraft skall samfakturera nät- och elkostnader. Det är dock otydligt om denna fakturering skall ske periodiserad, men Sydkraft gav emellertid muntligt uttryck för att så skulle ske. Tjänsten samfakturering är som de flesta tjänster abstrakt, immateriell och produktion, leverans och konsumtion sker så gott som samtidigt. Därför är tjänsten svårt att utvärdera innan den har utförts.

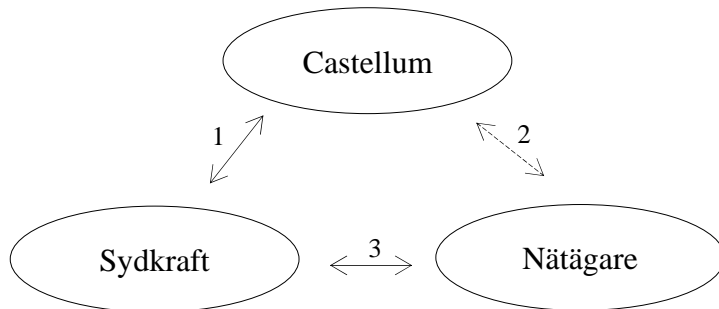
När en kund skall köpa en produkt t ex en bil, så kan kunden enkelt värdera bilen. Den finns där, mycket påtaglig, den kan provas och ses ur många olika vinklar. Kunden känner inget behov av att tillförsäkra sig hur bra fabriken arbetare är eller hur goda ledningens kunskaper är, eftersom produkten visar kunskaperna fysiskt. När det gäller tjänster så är förhållandet annorlunda eftersom kunden inte kan ta på tjänsten och därigenom värdera den. Det medför att beslutsprocessen för att köpa en tjänst kan vara mycket längre. Kunden värderar potentiella fördelar, vilket gör att kunden även måste beakta aspekter som risk och osäkerhet. Säljaren behöver många gånger hjälpa kunden att utvärdera tjänsten innan den köps. Det kan ske genom att säljaren visar relevanta referensobjekt och ger en utförlig och detaljerad beskrivning av tjänsten utifrån dess rätta kontext. Sydkraft har dock inte visat på referensobjekt eller kunnat uppvisa en tydlig beskrivning av tjänsten genom ett skriftligt informationsblad. Den informationen Sydkraft har gett har varit mer av säljande karaktär än kunskapsförmedlande och samfakturerings-tjänsten har därför förblivit odefinierad. Det har också visat sig att många både inom Sydkraft och Castellum har olika uppfattningar vad tjänsten innebär.

Castellum har tidigare inte genomfört upphandlingar av denna karaktär på elmarknaden och har därför ringa erfarenhet av denna typ av transaktioner. De har således ett stort behov av att informera sig om tillvägagångssättet, vilket medför transaktionskostnader i form av sök- och informationskostnader som kan bli omfattande. Därför har kunden känt sig tvungen att förlita sig på Sydkrafts information och kompetens om elmarknaden. Det är svårt att i avtalet få med alla omständigheter som kan inträffa i denna typ av transaktion. Kunden måste därför ha förtroende för att leverantören är uppriktig i sin vilja att tillmötesgå kunden och tillfredsställa dess behov.

Avtal av denna karaktär är problematiska då avtalsparterna är beroende av tredje part, vilket i detta fall är nätbolag. För att samfakturerings-tjänsten skall fungera måste nätbolagen vara behjälpliga avtalsparterna genom att anpassa sina faktureringsrutiner efter kundens önskemål. Det kan dock vara svårt att få nätbolagen att hjälpa till eftersom

de saknar incitament och det finns inga påtryckningsmedel. I figur 2 beskrivs avtalsrelationerna mellan de inblandade aktörerna. Pil 1 i figuren visar relationen mellan Castellum och Sydkraft i form av det ingångna elavtalet. I avtalet är det uttryckt att Sydkraft påtar sig att sköta kontakten med nätägaren varför relationen mellan Castellum och nätägare är underordnad, vilken återges i den streckade pilen 2. All information från nätägaren skall således gå genom Sydkraft som visas i pil 3.

Figur 2 De tre inblandade parterna



Den här ansvarsfördelningen har inte fungerat då kommunikationen är bristfällig och informationen kommer inte alltid fram till rätt mottagare. Det har visat sig vara svårt att låta sin elleverantör sköta all kommunikation med nätbolaget, eftersom elleverantören inte har tillräcklig kunskap om kundens lokala anläggningar och dagliga verksamhet. Ett av dotterbolagen har fått anställa en person som bara sköter kommunikationen med och hanteringen av nätbolagen. Sydkraft har gett sken av att kunden inte skall behöva vara aktiv, men det har visat sig att kunden behöver vara delaktig. Tillfällen då kunden måste kontakta sitt nätbolag är vid försäljning av fastighet, men Castellum har trott att det räcker med att de kontaktar elleverantören för att få avtalet uppsagt. Sydkraft har inte lyckats informera kunden om att de själva måste kontakta nätägaren i sådana ärenden. Informationsgången kan bli problematisk när all information om kundens elanvändning går till leverantören t ex vid planerade strömavbrott i någon av kundens fastigheter. Då måste Sydkraft på kort tid få tag på ansvarig person hos kunden som kan informera berörda hyresgäster.

Ett vanlig förekommande problem åtminstone hos de stora elbolagen är att de är uppdelade i olika resultatenheter och dotterbolag som skall samordnas för att kunna genomföra ett elavtal med kringtjänster. Problemet är att säljaren och utförarna inte kan hela processen eftersom den är uppdelad i olika ansvarsområden och ingen tar det totala ansvaret över processen. Avtalet skrivs med kunden på ett ställe i organisationen sedan går avtalet vidare till andra delar i företaget som skall utföra det. Den kundansvarige säljaren anser sig ha gjort sin del och vidarebefordrar ansvaret till nästa led i processen, som inte har varit med i förhandlingsdiskussionen och därmed inte har den fullständiga bilden över vad parterna har kommit överens om. När man väl kommer in på detaljnivå i avtalet uppkommer problemen att genomföra avtalet enligt överenskommelse. Om det då också saknas en processansvarig som pådrivande kraft är det lätt hänt att processen förändras

över tiden och den tjänst som levereras avviker från målsättningen. Det är viktigt att det internt hos elleverantören finns klara kommunikationsvägar, som fördelar och sätter fart på informationsflödet så att alla inblandade i processen hålls informerade.

För att underlätta kommunikationen med kunden har Sydkraft i avtalet angivit kontaktpersoner för varje dotterbolag. Dessvärre upplever kunden att dessa kontaktpersoner inte tar något ansvar för de problem som kan uppstå utan endast vidarebefordrar dessa till andra individer. Det finns ingen hos Sydkraft som uttryckligen tar ansvar för att problemen kring avtalet skall lösas. Dessutom är kunskapen om leverantörsbyten och elmarknaden låg hos Castellum, vilket har inneburit en hel del missförstånd och felaktigheter. Sydkraft borde därför i kraft av sin expertis inom området förmedla kunskap och information till kunden. Problemet kan ha varit att de dynamiska transaktionskostnaderna² i samband med kunskapsförmedling har bedömts vara alltför höga. Kunden uppfattar det som att Sydkraft istället utnyttjar sitt informationsövertag i olika förhandlingssituationer. I relationerna mellan elleverantörer och kunder råder det generellt en stor informationsasymmetri, som förhindrar en effektiv marknad.

6.2 Leverantörsbyte

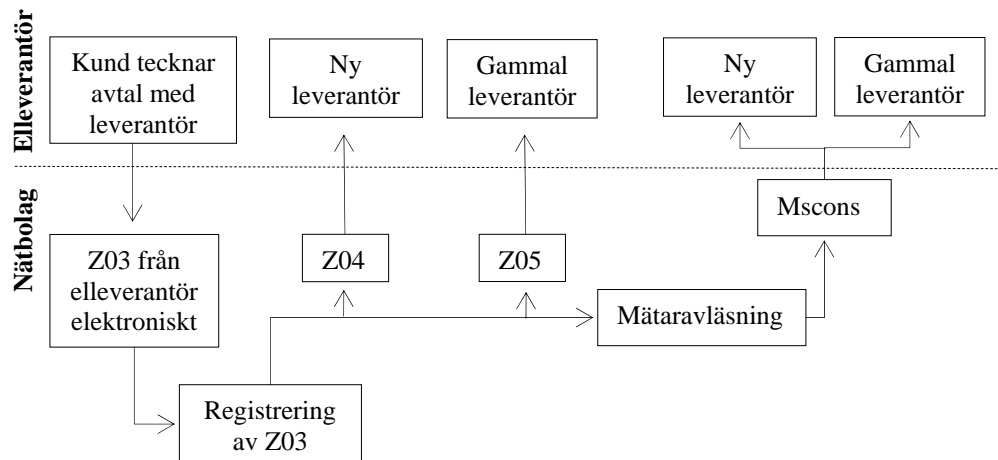
Leverantörsbytesprocessen är komplex med många olika led som även inbegriper flera olika aktörer (se figur 3). Det finns många situationer där processen kan brista om inte alla föreskrivna rutiner följs. Vi kommer kort att beskriva en del av de problem som kan uppstå i denna process generellt och utifrån Castellums förhållande. Det första steget i processen är att kunden tecknar leveransavtal med en elleverantör. I detta steg ställs det höga krav på att kunden har kunskap om sin elanvändning och sina anläggningar. Kunden måste förse elleverantören med en korrekt och uppdaterad anläggningsförteckning. Detta har ställt till med vissa problem för genomförandet av Castellums avtal då deras förteckning inte var helt korrekt. De hade inte uppdaterat sin förteckning som därmed innehöll sålda anläggningar. Dessa felaktigheter upptäcktes emellertid av nätbolaget då det var olika organisationsnummer på nätavtalet och Z03 meddelandet. Om denna felaktighet skedde idag skulle leverantörsbytet gå igenom eftersom nätbolagen numera inte kontrollerar dessa kunduppgifter.

All information skall ske med anläggningsidentitet som referens och därför är det av yttersta vikt att de rätta identiteterna kommer med redan från början. Det kan dock vara problematiskt att hålla reda på anläggningsidentiteterna eftersom dessa inte är statiska. I Castellums fall är detta extra komplicerat eftersom de har cirka 1000 mätpunkter i 33 kommuner. En del nätägare har bytt identitet på sina anläggningar vilket kan bero på att de skiftat system, organisation eller ersatt timmätare med en schablonmätare. Det blir då ett byte av anläggningsidentitet, eftersom timmätare och schablonmätare ofta är upplagda i två separata system. Ett annat problem är att nät- och elbolag har olika identiteter på samma anläggning, vilket försvårar för kunden att hålla reda på sina anläggningar.

² Dynamiska transaktionskostnader uppstår bl a vid kunskapsöverföring och är kostnaderna för att övertala, förhandla med, samordna med samt att lära upp motpart i avtalet.

Nätägaren skulle kunna hjälpa kunden med att ta fram deras anläggningsidentiteter, men de anser att det är kundens ansvar att själv hålla reda på dem. Det finns dotterbolag till Castellum som har uppmärksammat att vissa nätbolag inte kan eller vill hjälpa dem med att ta fram deras anläggningsidentiteter.

Figur 3 Leverantörsbytesprocessen



När avtalet väl är undertecknat skickar elleverantören en Z03 till nätägaren. Den här kommunikationen sker elektroniskt via Ediel systemet som tillhandahålls av Svenska Kraftnät. Om det inte finns några brister i Z03 sker registreringen automatiskt. Däremot avvisas Z03 om det finns brister i meddelandet rörande anläggningsidentitet och anläggningsadress samt att datum för bytet är kortare än en månad. Det kan hända att Z03 meddelanden inte kommer fram vilket skapar problem om aktörerna fortsätter i tron att meddelandet har kommit fram. Det är därför viktigt att alla meddelanden följs upp för att stämna av att de har kommit fram för en av nätägarna hävdar att Z03 ibland försvinner. Leverantören säger sig ha skickat meddelandet men nätbolaget kan inte se att de har fått något.

I leverantörsbytesprocessen är det som tidigare påpekats många inblandade parter och det är viktigt att kommunikationen mellan dessa sker effektivt. Det finns många led i denna process där kommunikationen kan brista. Det är därför av största vikt att alla parter gör vad de kan för att underlätta kommunikationen. I studien framkom det emellertid att vissa parter inte alltid anstränger sig för att hjälpa till så att leverantörsbytet skall ske smidigt. Ett exempel är om det finns brister i Z03 samt att ingen kontaktperson hos leverantören är angiven då tar inte nätbolaget kontakt med leverantören utan avvaktar tills de reagerar. Förfarandet innebär att leverantörsbytesprocessen försvåras och drar ut på tiden. Dessutom strider detta agerande mot de regler som Svenska kraftnät har gett ut angående hur felaktiga Z03 skall behandlas.

Enligt rutinerna skall nätägaren efter att ha accepterat Z03 skicka Z04 till den nya elleverantören och bekräfta att leverantörsbytet har gått igenom. Det är viktigt att elleverantören har rutiner som uppmärksammar att Z04 skickas inom den föreskrivna

tiden. Det har hänt att en del av Castellums anläggningar inte har haft den leveransstart som var utsatt i avtalet. En orsak till detta är att i vissa fall har inte Z04 kommit i tid eller överhuvudtaget skickats. Om då inte leverantören reagerar riskerar kunden få högre elkostnader genom att de tvingas att betala tillsvidarepris för dessa anläggningar.

När nätbolaget meddelar den nya leverantören om leverantörsbytet skickas samtidigt en Z05 till den gamla leverantören att han skall sluta leverera el till kunden. Även vid detta skede kan det bli problem bl a om nätägaren bytt anläggningsidentitet. I sådana fall skickas Z05 med den nya anläggningsidentiteten, vilken den tidigare leverantören inte har registrerat hos sig. Den tidigare leverantören får då problem med att hitta denna anläggning och fortsätter att leverera el samtidigt som den nya leverantören börjar leverera vilket medför att kunden blir dubbelfakturerad.

Sydkraft upplevde att de i kontakt med vissa nätbolag fick agera som påtryckare för att få denna rutin att fungera. Då Castellum t ex har sålt en fastighet och Sydkraft inte har fått ett avslut från nätbolaget har de ringt till nätbolagets leverantörsbytesgrupp och påpekat att de inte skickat Z05. De svarade att de inte har gjort detta eftersom flytten inte är genomförd av kundtjänst som är ansvarig för detta. Om Sydkraft önskade skynda på processen så fick de själva kontakta nätbolagets kundtjänst för att processen skulle komma igång. I nätföretagen är ofta kundtjänst och leverantörsbytesgruppen organisatoriskt åtskilda och i de större företagen kan de också vara geografiskt separerade. Detta försvårar kommunikationen mellan de olika avdelningarna vilket kan försena och komplicera processen och i slutändan blir kunden lidande.

Innan den nya leverantören kan leverera måste nätbolaget eller dess anlitate avläsningsentreprenör läsa av mätare och meddela den aktuella mätarställningen. Denna information rapporteras genom ett Mscons meddelande vilken även går till den tidigare leverantören som slutavräkning. Det har framkommit att detta system för överföring av mätvärden inte är helt tillförlitligt. Ibland händer det att leverantören i Mscons meddelandet bara får information om förbrukningen för halva månaden och för att sedan få den resterande informationen kan det krävas flera påstötningar. Till sist kan det bli så att nätbolagen får faxa över värden för förbrukningen eftersom elektroniken inte fungerar.

Rutinerna för leverantörsbyte har utgått ifrån elleverantörernas behov och nätägarnas behov har ofta åsidosatts. Det har medfört att det ställts stora krav på nätägarnas system, men dessa har varit utformade för att främst kunna skicka fakturor och har därmed inte kunnat leva upp till leverantörens krav. De gamla systemen var anpassade efter en relativt statisk kundmassa och har inte kapacitet att hantera stora mängder av leverantörsbyten. Det tar stora resurser i anspråk att anpassa de nya systemen med de gamla och ibland har nätbolagen saknat dessa resurser.

Det finns ett problem i leverantörsbytesprocessen med att det ställs höga krav på kundens delaktighet och kunskap om denna process. Dessa krav är inte uttalade utan det bara förväntas att kunden skall kunna tillgodogöra sig kunskapen på egen hand. Kunderna måste veta identiteten på sina anläggningar samt rutinerna vid leverantörsbyte för både nät- och elbolag. Vår uppfattning är att Castellum är omedvetna om vilka krav som ställs

på dem utan de har förlitat sig på att leverantören Sydkraft skall se till att deras leverantörsbyten genomförs.

Ett grundläggande problem är att Sydkraft inte förstår sig på kundens verksamhet och behov. Om Sydkraft var bättre insatta skulle de i ett tidigare skede kunnat informera Castellum om vilka problem som kan uppstå. Ett av dessa problem är när Castellums hyresgäster flyttar så går avtalet över till Castellum i väntan på ny hyresgäst. Då blir Castellum tilldelad ett tillsvidareavtal med en av nätägaren anvisad elleverantör. Trots att de bara vill ha Sydkraft som elleverantör. Sydkraft i sin tur vill inte heller att dessa avtal skall läggas över till dem. De anser att det är för mycket arbete att dra igång leverantörsbytesprocessen för något som kanske kan vara under en kort tidsperiod. Sydkraft hävdar också att det skulle kunna leda till problem för Castellum om uppsägningen av avtalet missas när en ny hyresgäst flyttar in. Det leder till att Castellum faktureras för el som deras hyresgäster förbrukat.

Det är inte ovanligt att fastighetsföretag ombildar sin verksamhet och överlåter vissa fastigheter till nystartade dotterbolag eller att företag fusioneras. Det leder till att nätbolagen registrerar dessa som nya kunder och de gamla avtalen sägs upp. Kunden däremot tror att de gamla avtalen fortlöper. När avtalet sägs upp anvisas kunden av nätbolaget till en ny leverantör och får som en följd av detta ett högre elpris. Rutinen i branschen är att hantera dessa organisationsförändringar som flytt av kund eftersom systemen är uppbyggda därefter. Detta leder till problem för alla inblandade parter då elleverantören inte vill ta över kunder på detta sätt, eftersom det sker mot kundens vilja. Ett sådant förfarande minskar förtroendet för marknaden i allmänhet och leverantören i synnerhet.

Det som vi har upptäckt är en orsak till många problem är att kommunikationen mellan aktörerna brister. Något som skulle underlätta kommunikationen är att det finns en kontaktperson hos varje aktör som tar hand om och eventuellt vidareförmedlar informationen. Kund, leverantör och nätägare upplevde alla att det är ett stort problem att inte finna de rätta informationsvägarna. De största bristerna återfanns hos nätbolagen som inte har en kundanpassad organisation med ansvariga för olika kunder. Alla nätbolagen hänvisade till en kundtjänst och en del av dessa hade restriktiva telefontider eller enbart en telefonsvarare. Kommunikationen fungerar bättre när nätbolag och leverantör är i samma koncern vilket beror på att det finns ett upparbetat kontaktnät. Det är då lättare att hitta de informella kontaktvägarna i de olika frågor som dyker upp. Då nät- och elbolag finns i olika koncerner blir det mycket svårare att kommunicera vilket därför blir ett konkurrenshinder. Därför är det viktigt att nätbolagen är lika tillgängliga och öppna i sin kommunikation med alla aktörer på elmarknaden. Annars är risken att det blir en marknad där kunderna väljer leverantör efter vilket nätbolag de har.

6.3 Samfakturering

Fastighetsbolag av Castellums storlek har stort behov av att få effektiva faktureringsrutiner vad det gäller nät- och elkostnader, eftersom den administrativa hanteringen är omfattande. Därför ville Castellum att Sydkraft skulle förenkla deras rutiner genom

samfakturering. Kundens dotterbolag har olika rutiner i sin hantering av fakturorna och därmed olika behov av hur tjänsten utformas. För en del bolag räcker det med att få en samlingsfaktura per juridisk person, medan andra vill få en mer detaljerad sammanställning med fakturor per fastighet eller per förvaltningsenhet. Emellertid får alla bolagen samfaktureringstjänst som inte är anpassad efter varje företags specifika behov. I tjänsten levereras samlingsfakturor per juridisk person till respektive dotterbolag. I samlingsfakturan specificeras el- och nätkostnader per fastighet och anläggning utan att perioderna för dessa kostnader överensstämmer. Om det är många fastigheter blir specifikationen lång och när kopior av nätfakturorna också bifogas blir det till en stor lunta av fakturor. På en del av dotterbolagen behöver samlingsfakturan sedan cirkuleras bland ett flertal fastighetsförvaltare för att fakturorna skall attesteras och kontrolleras. För dessa bolag skulle det vara smidigare om samlingsfakturan var uppdelad per fastighet. Kunden har emellertid inte alltid varit aktiv och framfört sina behov, men Sydkraft har inte heller varit lyhörd för kundernas önskemål³.

För att samfaktureringen skall kunna fungera måste nätbolagen skicka sina fakturor till Sydkraft. Denna förändring i nätbolagens faktureringsrutiner initieras genom att Sydkraft sänder dem en fullmakt från kunden och ett brev beträffande adressändring. Det finns dock utrymme att få med begäran om adressändring på Z03 blanketten men det gäller att den aktiveras, som det är nu så är det ingen som använder och reagerar på informationen. Nätägare och elleverantör poängterade att det var viktigt att en anhållan om adressändring alltid skulle styrkas av en fullmakt. Trots detta fann vi att flera nätbolag saknar fullmakter för adressändring och att en del adressändringar sker genom t ex telefonsamtal eller e-post. Nätbolagen saknar rutiner i hanteringen av dessa ärenden då de är relativt ovanliga. Bristande rutiner kan få olyckliga följder när det är många inblandade personer i processen.

Ett av fallen som vi har följt visar hur bristande rutiner och dålig kommunikation förhindrar processen. I det specifika fallet är det flera anläggningar där fakturan inte går till Sydkraft utan direkt till kunden. Det visar sig att Sydkrafts datasystem har krånglat och därför har inte nätägaren informerats om adressändringen. När kunden upptäcker att fakturorna går fel kontaktar han sin lokala kontaktperson, som i sin tur skall kontakta säljsupport vilka tar kontakt med nätägaren. Säljsupport på Sydkraft har dock inga noteringar om att samfaktureringen för dessa anläggningar inte fungerar och har därför inte kontaktat nätägaren. Det visar sig att informationen har fastnat någonstans på vägen. Det förekommer också att Sydkraft skickar begäran av adressändring långt efter leveransstart. I samband med vår granskning av 15 anläggningar fann vi en begäran för 85 anläggningar som var tre månader försenad.

I andra fall i undersökningen har informationen försvunnit inne hos nätägaren och även i detta fall så är en bristande hantering en anledning. Det är inte bara många personer och avdelningar som är involverade utan ärendet handhas även av flera företag och organisationer. Adressändringen sker hos nätbolaget genom att leverantörsbytesgruppen mottar leverantörens brev vilken sedan vidarebefordras till faktureringsavdelningen. Denna

³ Vi har försökt att fördjupa oss i innebörden och utformningen av Sydkrafts samfaktureringstjänst genom att prata med produktansvarig, men han ville inte uttala sig om tjänsten.

avdelning är ofta placerad i elhandelsbolaget och det har visat sig att det då lätt sker att ärendet hamnar fel. Vi har även hittat brev från elleverantören daterad 23/7 2001 angående adressändring som berör flera anläggningar. Anmärkningsvärt är att brevet har en ankomststämpel av nätbolaget från 1/3 2002 och var det här brevet har befunnit sig under dessa 6 månader kan vi bara spekulera i. Det är därför viktigt att adressändringsrutinen sker genom en formell kommunikation för att undvika missförstånd så att uppdraget genomförs korrekt samt att det underlättar en uppföljning av ärendet.

För att processen skall fungera smidigt måste det finnas en dialog mellan leverantör och kund. Sydkraft kan inte bara leva i tron att allt fungerar och att kunderna är nöjda utan tjänsten måste kontinuerligt följas upp genom samtal med kunden. Det krävs att Sydkraft stimulerar kunderna att vara aktiva i diskussionen beträffande tjänstens utformning och genomförande. Detta kan lämpligen ske genom att kundens kontaktpersoner är lyhörda och fångar upp kundernas behov. Men det verkar som om detta inte har fungerat eftersom kunden fortfarande är missnöjd med tjänstens genomförande samt att det finns anläggningar som har fel fakturaadress. Kunden är en del av denna process och måste ta sitt ansvar för att tjänsten skall fungera. Om tjänsten brister måste kunden prata med leverantören och aktivt bearbeta leverantören så att tjänsten passar kundens behov. Det framkom dock att Castellum inte informerat Sydkraft om att samfaktureringen för vissa anläggningar inte fungerar. I utförandet av tjänsten är det många personer involverade och därför kan det initialt ta tid för att få allt att fungera. Därför måste kunden vara aktiv och påpeka bristerna annars är risken att tjänsten aldrig kommer att fungera.

Det visar sig även i studien att vissa nätbolag vägrar att göra adressändring. Orsaken är att nätbolaget skickar all sin kundinformation efter fakturaadress och de anser att dessa uppgifter är sekretessbelagda. Det har även skett att vissa bolag som har gjort adressändring har skickat information till Sydkraft som skulle ha gått till kunden. Några nätbolag har även gjort adressändringen i fel kundsystem vilket medfört att Sydkraft har fått fakturor rörande fjärrvärme, gas, renhållning m.m. Dessutom kan ersättningar för t.ex. utebliven eldistribution felaktigt hamna hos Sydkraft vid adressändring. Om adressändring har skett är det viktigt att vid nästa leverantörsbyte informera nätägaren om att det är inlagt en c/o adress. Annars går fakturorna till fel adress och kunden som är betalningsskyldig kan få betala dröjsmålsränta.

För att det skall finnas något värde i fakturerings-tjänsten för kunden måste perioderna för nät- och elkostnader vara samstämmiga. I Castellums fall ville kunden få fakturor kvartalsvis periodiserade. Sydkraft tar emot nätbolagens fakturor månadsvis, betalar dessa och vidarefakturerar sedan dessa till kunden, vilken får betala en ränta för utestående medel. För den samfakturerings-tjänst som Sydkraft har levererat har detta dock inte fungerat utan perioderna för de nätfakturor som kunden erhåller motsvarar inte elfakturornas perioder. Det här har inte fungerat eftersom nätägarna inte vill ändra på sina faktureringsrutiner till kvartalsvisa fakturor. När det rör sig om stora förbrukare och timmätta kunder vill nätbolagen fakturera månadsvis för att få in intäkterna så snart som möjligt. Om nätbolagen skall ändra faktureringsrutiner för dessa kunder får leverantören eller kunden betala räntekostnader för de uteblivna intäkterna. Dessutom avläses Castellums anläggningar vid olika tidpunkter även när de befinner sig inom samma nät-

område. Förutom detta avvaktar och kontrollerar inte Sydkraft att alla fakturor är med i samlingsfakturan. Den bristande kontrollen hos Sydkraft leder till problem för kunderna som inte vet om alla nätfakturor har blivit betalda. Det har även på grund av detta medfört att kunden har fått nätkostnaderna dubbelfakturerade. Castellum har vid flertalet tillfällen fått samlingsfakturor utan kopior av nätfakturor, vilket har inneburit merarbete för kunden som måste ringa och få dem uppskickade. Kunden är i vissa fall vidareleverantör av el till sina hyresgäster och är därför i stort behov av att dessa rutiner fungerar.

6.4 Uppföljning

I uppföljningen och utvärderingen av avtalet har Castellum och Sydkraft konstaterat att utfallet inte har blivit som förväntat. Parterna har bildat sig olika uppfattningar om vad detta beror på. I avtalet ingår att elen skall köpas in på elbörsen vilket leder till att Castellum får ett rörligt pris. Detta har medfört merarbete för de i dotterbolagen som granskar fakturorna eftersom fakturorna upplevs som krångligare än tidigare då de hade ett fast pris. Denna komplikation har uppstått då koncernledningen valde denna avtalskonstruktion. Något som ytterligare försvårar granskningen är att el- och nätbolag kan ha olika schabloner vid framtagningen av elförbrukningen. Kunden har då svårt att kunna veta vilken som är den korrekta. De flesta av dotterbolagen accepterar de nätfakturor som erhålles utan närmare granskning för att de har svårt att tyda och förstå dem. Det skulle innebära allt för höga transaktionskostnader att granska fakturorna.

En annan anledning till att fakturorna inte kontrolleras är att nätbolagen ses som institutioner som kunden generellt har förtroende för. Men en av nätägarna i studien varnade för att dagens system inte är helt felfria. Därför bör kunden ta sitt ansvar att kontrollera, granska och följa upp fakturorna. Tidigare hade en del av dotterbolagen nät- och elbolag inom samma koncern, vilket medförde att de fick en faktura med både el- och nätkostnader och därför blev fakturahanteringen väldigt enkel.

Alla sex dotterbolag i Castellum koncernen är eniga om att den tjänst de har köpt skall innefatta såväl samfakturerings med kvartalsvis periodisering av el- och nätkostnader. Sydkraft däremot menar att denna tjänst enbart innebär att nät och elfakturor skall samlingsfaktureras oavsett om nät- och elleverans avser samma tidsperiod. Det innebär att tjänsten inte innefattar någon periodisering av nätfakturor. Informationen om tjänsten är bristfällig och det finns inget skriftligt informationsblad angående dess utformning. Beskrivningen i avtalet är allt för kortfattad och mycket av den information kunden har fått har kommit muntligt i efterhand. Det finns även försäljare på Sydkraft som är kundansvariga för dotterbolagen i Castellum, som tror att periodisering ingår i tjänsten. Sydkraft har inte lyckats att leva upp till de förväntningar kunden hade på avtalet och tjänsten. Kostnaderna för tjänsten har blivit större än vad Sydkraft förväntade sig, vilket naturligtvis leder till att kostnaderna och resursinsatserna för tjänstens genomförande måste begränsas. Därför har inte Sydkraft lagt ner de resurser som krävs för att kunna få tjänsten att motsvara kundens förväntningar. Vid tiden för försäljningen av tjänsten var det så viktigt att sälja el att inte alla kostnaderna för avtalen var med i beräkningen.

Sydkraft har därför haft svårt att från början ta rätt betalt för den här tjänsten och har därmed inte fått full kostnadstäckning.

Fördelarna med samfaktureringen är enligt Sydkraft att den minskar kundens administration av fakturor. Castellum däremot finner inga fördelar med den tjänst som Sydkraft levererar och i vissa fall anser de att den innebär merarbete. Kunden vill ha överskådliga och periodiserade fakturor för att kunna använda dem som underlag för den ekonomiska styrningen. Nu tvingas kunden att gå igenom samlingsfakturan och sammanföra nät- och elfakturor för varje kostnadsställe. Detta arbete hade kunden även tidigare, men då skedde det löpande under året, men nu är det koncentrerat till varje kvartal. Uppföljningen av nätkostnaderna har försvårats för Castellum då de har tappat kontrollen över nätfakturorna som administreras av Sydkraft. Ibland kan det dröja upp till ett kvartal innan kunden får ta del av fakturorna. Tjänsten blir värdefull för Castellum först när nät- och elfakturor periodiseras, men Sydkraft har inte lyckats med detta.

Sydkraft hade initialt målsättningen att lyckas med periodiseringen även om det nu inte var klart uttryckt i avtalet. Det har visat sig vara svårt att få avtal som är beroende av tredje part att fungera. Sydkraft känner att de inte kan påverka nätbolagens hantering av samfakturering. Angående periodisering säger Sydkraft att det är omöjligt att samordna perioderna för nät- och elavgifter och att de har gjort allt de har kunnat för att få avtalet att fungera. Det finns inga större problem att få periodiseringarna att fungera där Sydkraft är nätägare utan problemen uppstår vid externa nätägare. Sydkraft uttrycker en känsla av att vissa nätbolag är direkt motvilliga att hjälpa dem eftersom de är konkurrenter.

Även Castellum menar att nätbolagen inte alltid vill hjälpa till för att underlätta processen och kunden tror att detta beror på att de inte köper el inom nätbolagens koncern. En del av dotterbolagen i Castellum kände sig maktlösa gentemot nätbolagen då de inte har någon makt att kunna påverka nätbolagen. Detta blev extra tydligt i olika förhandlingssituationer där nätbolagen ansågs ta oskäligt höga priser vid entreprenadarbeten för att få nya abonnemang eller ny servisledning. Dotterbolagen i Castellum har genom att köpa elen från Sydkraft fått en försämrad förhandlingsposition mot nätägaren. För att kunna förbättra sin position kan dotterbolagen bli tvingade att handla från den lokala elleverantören.

7 Reflektioner

I vår granskning av avtalet mellan Sydkraft och Castellum har vi gjort en del intressanta iakttagelser. Det har framkommit mycket besk kritik mellan de inblandade parterna som vi försökt att se igenom för att få en förståelse för problemets sanna karaktär. Det som vi har presenterat i denna rapport är vad vi anser vara problemets kärna. Nedan för vi en kortare diskussion och reflektion över våra erfarenheter från studien.

7.1 Kommunikationen mellan aktörerna

Den avreglerade elmarknaden har inneburit ökade transaktionskostnader för kunderna till följd av komplexa upphandlingsrutiner. Även den administrativa hanteringen av nät- och elfakturor har blivit mer komplicerad eftersom dessa ofta är separerade. Det ställs höga krav på kundernas förmåga och kompetens att förstå marknaden och leverantörsbytesprocessen. Dessa krav är outtalade och opreciserade och kunderna måste kunna tillgodogöra sig kunskapen på egen hand. Castellum hade i avtalet förhoppningar att Sydkraft skulle agera som deras förlängda arm och vara dem behjälpliga även vid nätfrågor. Det visar sig att Sydkraft varken kan eller vill hjälpa dem med dessa frågor eftersom de inte är tillräckligt insatta i kundens verksamhet och behov. Vi anser att det inte är bra för kunderna att lämna över ansvaret till leverantören för en så viktig del som kontakten med nätägarna. Risker är att kunderna hamnar i en beroendeställning till leverantören. Kunderna behöver själva ta ansvar och bygga upp goda och långsiktiga relationer till nätbolagen för att underlätta den framtida kommunikationen.

Anledningen till att avtalet mellan Sydkraft och Castellum inte har fungerat beror på många olika orsaker, men det som vi anser vara den främsta orsaken är att kommunikationen mellan aktörerna brister. Sydkraft har varit otydlig angående vad som ingår i avtalet och hur tjänsten är utformad och att det finns inte ens inom Sydkraft en entydig bild av vad samfakturering är. Kunden har inte alltid varit aktiv och framfört sina behov, men Sydkraft har inte heller varit lyhörd för kundernas önskemål. Kunden blir en form av kontrollstation för att se om tjänsten fungerar och därför är det viktigt att de återkopplar till Sydkraft angående hur tjänsten upplevs. Vi har funnit brister hos båda parter i denna kommunikation.

Leverantörsbytesprocessen är komplex med många olika led som även inbegriper flera olika aktörer. Det finns därför många situationer där processen kan brista om inte alla föreskrivna rutiner följs. De djupgående granskningar som vi har genomfört visar hur bristande rutiner och dålig kommunikation förhindrar processen. I den här processen är anläggningsidentiteten den viktigaste referensen och det är därför av yttersta vikt att denna information alltid ingår och är korrekt. Det är problematiskt för kunderna och elleverantörerna att hålla reda på anläggningsidentiteterna då dessa inte är statiska. Det händer att nätägare ändrar identitet beroende på system- och mätarbyten. Vi anser att ett system med fastställda och standardiserade anläggningsidentiteter skulle underlätta kommunikationen och processen.

Det första steget i leverantörsbytesprocessen är leverantörens avsändande av Z03 meddelande till nätägaren. Vi fann en hel del problem redan vid den här initiala delen av processen. Systemen är inte helt tillförlitliga för det kan hända att Z03 försvinner utan att någon kan härleda dem. Det händer även att en del nätägare inte alltid kontaktar leverantören då Z03 brister beroende på att nätbolaget saknar kontaktperson. Om avsändaren agerar i tron att allt är i sin ordning försenas processen som i slutändan skapar problem för kunden. När leverantörsbytet väl har skett kan det tillstöta andra problem för att få tjänsten samfakturering att fungera. En förutsättning för att leverantören skall kunna samfakturera är att det sker en ändring av fakturaadress hos nätbolaget. Den uttalade rutinen

för att detta skall fungera är att leverantören skickar en fullmakt från kunden till nätbolaget och ber dem ändra adress. Vi fann dock att rutinerna inte är institutionaliserade och det förekommer att nätägaren agerar utan fullmakt. Det saknas således rutiner i hanteringen av dessa ärenden, vilket har medfört att flera anläggningar inte har fått ändrad adress. När det sedan skall undersökas var i hanteringen det brister så saknas det ofta underlag hos nätägaren och ibland även hos leverantören. Det är följaktligen viktigt att adressändringsrutinen sker genom en formell kommunikation så att missförstånd undviks och uppdrag genomförs korrekt.

Det genomgående problemet i den här fallstudien är således att kommunikationen mellan parterna är bristfällig. Vad vi tror skulle underlätta kommunikationen är att det finns en kontaktperson hos varje aktör som är ansvarig och tar hand om de frågor som uppkommer och vidareförmedlar informationen. I avtalet finns det angivet kontaktpersoner hos både kund och leverantör. Trots detta fungerar inte kommunikationen tillfredsställande, vilket till viss del beror på att det hos leverantören saknas någon som har det övergripande ansvaret, en processansvarig. Den organisation som Sydkraft har i form av uppdelning i olika resultatenheter och dotterbolag accentuerar problemen då varje avdelning bara tar ansvar för sin del i processen. Problemet skulle kunna åtgärdas om det fanns en processansvarig som såg hela processen som sitt ansvar. Detta briser i dag då det inte finns någon återkoppling mellan delarna i processen utan det finns en tro att problemen kommer att lösas genom att ärendet skickas vidare i processen. Det har i studien även framkommit att det finns ett stort behov av att ha en kontaktperson på nätbolagen. Den rådande situationen hos nätbolagen är långt ifrån kundanpassad då många av dem har restriktiva telefontider till kundtjänst och i vissa fall finns bara en telefonsvarare. Avsaknaden av kontaktperson försvårar givetvis kommunikationen eftersom problemen ideligen måste upprepas i varje förnyad kontakt.

7.2 Allmängiltigheten i avtalsproblemen

För att undersöka om de problem Castellum och Sydkraft har upplevt i samband med samfakturering är isolerade till detta avtal intervjuade vi andra elleverantörer och deras kunder. Vi kom fram till att de andra stora marknadsaktörerna inte är intresserade att erbjuda denna typ av tjänst eftersom de inser vilka problem och risker den medför. Även en del nätbolag avrådde kunder för att teckna samfaktureringsavtal för det ansågs som allt för osäkert. I kontakt med andra fastighetsbolag som har denna tjänst framkom det att även de hade upplevt samma problem som Castellum. Vi har funnit ett fåtal företag som kan hantera samfaktureringstjänsten på ett sådant sätt att kundernas behov tillfredsställs, men även för dessa leverantörer har det varit problematiskt att få tjänsten att fungera initialt. Vi anser att detta problem inte är specifikt för Sydkraft och Castellum utan det är ett generellt problem på marknaden och i synnerhet för fastighetsbolag.

För Sydkraft har problemet varit att de har haft så pass många samfaktureringsavtal att det har lett till en masshantering. Det saknas ett engagemang att försöka lösa varje litet problem och vara flexibel i sina försök att tillfredsställa kundernas behov. De poängterade att det var omöjligt att påverka nätbolagens faktureringsrutiner, men vi fann vid en

rundringning till nätbolag att de kunde tänka sig att kvartalsvis fakturera kunden. Därmed inte sagt att detta skulle fungera i slutändan för det har visat sig i denna studie att det finns många hinder på vägen från ord till handling. Vi tror dock att om leverantören har den rätta viljan och ett aktivt intresse för att samfakturerings-tjänsten skall fungera till varje pris så kan leverantören leverera en tjänst som motsvarar kundernas förväntningar. Många elleverantörer är framförallt inriktade på att sälja el och där satsas alla resurser, men samfaktureringen är en kringtjänst som inte företagen satsar fullt ut på. Ett företag med en affärsidé och ett koncept att leverera en totallösning på kundens faktureringsproblem har stora potentialer att bli framgångsrika med denna tjänst.

7.3. Ansvarig för problemen

Det är svårt att peka ut ett enskilt företag som ansvarig för de uppkomna problemen. En hel del problem är, som vi tidigare har påpekat, främst beroende på en bristande kommunikation mellan aktörerna och där får alla inblandade anses vara ansvariga. Men det går dock inte att blunda för att Sydkraft har sålt en tjänst som de inte lyckats att leverera. Kunden anser att de har köpt en tjänst där nät- och elkostnader inte bara skulle samlingsfaktureras utan även periodiseras. Medan Sydkraft menar att periodiseringen inte ingår i tjänsten. Det är dock svårt för oss att i efterhand rekonstruera vad som har sagts och inte sagts i avtalsförhandlingen. Men vi har uppfattat det som att Sydkraft ändå initialt hade för avsikt att få till stånd en periodisering av el- och nätfakturor.

En olycklig omständighet i Sydkrafts marknadsföring av sin tjänst är användningen av begreppet samfakturering som kan tolkas som en faktura innehållandes olika kostnads- slag avseende en och samma period. Det som Sydkraft har sålt skulle mer korrekt benämnas för samlingsfakturering där fakturor för olika kostnadslag buntas samman utan hänsyn till tidsperiod. Vi rekommenderar Sydkraft att byta namn på sin tjänst för att vara tydligare i sin marknadskommunikation och därigenom undvika framtida missförstånd.

7.4 Konkurrenshinder med nät- och elbolag i samma koncern

I studien visar det sig att nät- och elbolag som befinner sig i samma koncern kan vara ett konkurrenshinder på elmarknaden. Det har framkommit att leverantörsbyte, adress- ändring och samfakturering fungerar väl då nätbolaget ingår i samma koncern som el- leverantören. Det här beror på att de har vissa gemensamma funktioner som exempelvis fakturering, vilket ofta sköts av elbolaget. Dessutom använder bolagen sig av ett gemen- samt datasystem, vilket underlättar kommunikationen och förändringar i t ex kundregister. Slutligen så finns det upparbetade kontaktytor och kommunikationsvägar mellan bolagen som innebär att hanteringen av olika problem kan lösas smidigt. Leverantören och kunden i studien upplevde att vissa nätbolag motarbetade och försvårade leverantörsbytet och samfakturerings-tjänsten. Orsaken till nätbolagens motvilja var enligt leverantören att de är konkurrenter och enligt kunden att de inte köpte sin el inom koncernen. Deras upp- levelse kan vara riktigt, men vi har inte funnit något belägg för att nätbolagen medvetet motarbetar externa leverantörer och kunder. Däremot tror vi att nätbolagen omedvetet

försvårar för externa leverantörer genom att i sin hantering av olika ärenden prioritera sina egna bolag. Detta kan vara förståeligt då den interna leverantören har större möjlighet att utöva påtryckning på nätbolaget eller att det finns upparbetade relationer som gör att nätbolaget prioriterar dem i sin ärendehantering.

Det framkommer att nätbolagen inte är den neutrala marknadsplats som åsyftas i föreskrifterna till ellagen. Därför är det viktigt att komma fram till lösningar så att nätbolagen blir lika tillgängliga och öppna i sin kommunikation med alla aktörer på elmarknaden. Annars är risken att det blir en marknad där kunderna väljer leverantör efter vilket nätbolag de har. Detta är i så fall ett konkurrenshinder som förhindrar en effektiv resursanvändning och resursfördelning, vilket leder till högre elpriser för konsumenterna och stora samhällsekonomiska kostnader.

Bilaga 1 Insamling av empiri

Inblandade aktörer:	Respondenter	Datum	Insamlingsmetod
Castellum Koncernen	Anette Engström	24/5-9/12 2002	Diskussion
Harry Sjögren AB	Christer Sundberg Glenn Håkansson	17/5-26/11 2002	Faktura granskning och diskussion
Eklandia AB	Roy Andréasson Ingrid Jonasson	22/11 2002	Djupintervju telefonintervju
Briggen AB	Sven Göransson	28/11 2002	Djupintervju
Brostaden AB	Bo Matsson Peter Thörnberg John Mattes	29/10 2002	Djupintervju
Corallen AB	Gudrun Dahlberg	19/11 2002	Enkät, telefonintervju
Aspholmen AB	Krister Karlsson	21/11 2002	Enkät
Sydskraft AB Malmö	Marianne Walfried Patrik Kristoffersson Nils Jönsson	28/11 2002	Djupintervju
Sydskraft AB Stockholm	Jonny Lundberg	30/10 2002	Djupintervju
Sydskraft AB Göteborg	Mikael Lundström	25/11 2002	Djupintervju
Sydskraft AB Göteborg	Lars Andersson	9/12 2002	Telefonintervju
Mölndal Energi AB (Nät)	Göran Milke Dan-Åke Johansson	14/11 2002	Djupintervju
Göteborg Energi AB (Nät)	Stefan Janslätt Mikael Bohlin	5/11 2002	Djupintervju
Fortum AB (Nät)	Catrin Hedberg Ingela Videbäcken	5/11 2002	Djupintervju
Övriga aktörer:			
Fortum AB (Nät)	René Simonsson	5/12 2002	Telefonintervju
Vattenfall AB	Kundtjänst	5-9/12 2002	Telefonintervju
Jämtkraft AB	Astrid	9/12 2002	Telefonintervju
Drott AB	Mikael Wester	9/12 2002	Telefonintervju
Mölndal Energi AB	Kundtjänst	5/12 2002	Telefonintervju
Göteborg Energi AB	Kundtjänst	5/12 2002	Telefonintervju
Fortum AB (Elhandel)	Kundtjänst	9/12 2002	Telefonintervju
Bergen Energi AB	Johan Skördare	10/12 2002	Telefonintervju
Föreningssparbankens fastighets AB	Harald Britting	10/12 2002	Telefonintervju
Banverket	Göran Söderberg	10/12 2002	Telefonintervju

Bilaga 2 Castellums koncernens nätbolag

Dotterbolag	Nätbolag
Harry Sjögren AB	Fortum AB, Mölndal Energi AB, Kungsbacka Energi AB, Borås Energi AB, Göteborg Energi AB, Partille Energi AB och Alingsås Energi AB
Eklandia AB	Göteborg Energi AB, Kungälv Energi AB och Fortum AB
Briggen AB	Sydkraft AB, Helsingborg Energi AB och Lund Energi AB
Brostaden AB	Fortum AB, Vattenfall AB, Sollentuna AB, Granninge Energi AB och Nacka Energi AB
Corallen AB	Växjö Energi AB, Jönköping Energi AB och Värnamo Energi AB (Sydkraft AB)
Aspholmen AB	Vattenfall AB, Mälaren Energi AB och Sydkraft AB