

NORGES VASSDRAGS- OG ENERGIDIREKTORAT (NVE)
Reguleringsmyndigheten for Energi
Postboks 5091 Majorstua

0301 OSLO

Deres ref
201913904-26

Vår ref
2024/1954-2

Saksbehandler
Vegard Strand

Dato
24.10.2024

Svar - varsel om vedtak om fastsettelse av metode for vilkår for tilknytning og bruk av nettet

Oppsummering

Tensio er positiv til at det fastsettes metoder for vilkår for tilknytning til nettet. Gode vilkår og metoder er de som setter fornuftige rammer og tillater nødvendige frihetsgrader. Dermed kan metodene stå seg over tid selv når samfunnet utvikler og tar i bruk ny teknologi. Frihetsgradene er like vesentlige som rammene for å sikre et kundevennlig og effektivt system. Mye av samhandlingen mellom nettselskap og kunder er digitalisert og automatisert gjennom installasjonsprosessen. Det er mulig å bygge videre på denne prosessen. Standardavtaler og andre vilkårsdokumenter er en naturlig del av en slik prosess. Nye kunder kan dermed knyttes til og få vilkår for tilknytningen og nettavtale som følger metodesettet.

Flesteparten av kundene i nettet er allerede knyttet til med vilkår og nettavtale gjennom konkludent adferd. Disse kundene har et etablert kundeforhold som de er fortrolig og fornøyd med. Dette kundeforholdet bør kunne vedvare uten unødvendige inngrep. At nettselskapet skal etablere kontakt med alle eksisterende kunder over en viss størrelse og forelegge disse nye vilkår og nye nettavtaler til skriftlig signering virker lite hensiktsmessig og kan bli dyrt. Hvordan og hvorfor kunden skal ønske å signere nettselskapets nye vilkår og nettavtaler, og bruke tid på dette arbeidet, fremstår som en gordisk knute.

Samtidig som det foreslås endringer i relasjonene mellom kunde og nettselskap er det ikke drøftet hvordan dette vil påvirke eksisterende forretningsprosesser gjennom Elhub, teknologi, etablerte rettigheter, leverandørbytte mv. Det er mange store åpne spørsmål knyttet til hvordan dette kan gjennomføres og hva dette vil bety for forholdet mellom nettselskap, kunde, gjeldende forretningsprosesser og samhandlingsplattformer. Det må settes tid til faglige diskusjoner mellom kunder, leverandører, nettselskap og myndigheter slik at man får hensiktsmessige, effektive og kundevennlige løsninger. Tensio tror det er prematurt å gjennomføre et vedtak – på basis av varselet – før alle sider ved saken er belyst og vurdert grundigere.

Saksforhold

Reguleringsmyndigheten skal ved enkeltvedtak fastsette eller godkjenne vilkår for tilknytning av anlegg eller metoder for å fastsette slike vilkår, jf. NEM forskriften § 3-2. I varsel om vedtak datert 20. september ble Tensio informert om fastsettelse av metoder for vilkår for tilknytning og bruk av nettet. Tensio har forståelse for at reguleringsmyndigheten trenger å lande et metodeverk og ønsker å bidra konstruktivt i denne prosessen.

I varselet ble det skissert en metode med 21 kulepunkter samt utdypende merknader til hvert kulepunkt. Tensio vil gi merknader til enkelte av kulepunktene og gi en generell tilbakemelding på helheten spesielt under kommentarer til kulepunkt 1. Listen over innspill og spørsmål er ikke uttømmende da det antas at det vil kalles inn til faglige diskusjoner hvor mer detaljerte og komplekse forhold kan reises i et mer egnet format.

Kulepunkt 1:

-Nettselskapenes avtaler med sine kunder om tilknytning og bruk av nettet skal være lett tilgjengelige. For nye tilknytninger og eksisterende kunder med produksjon eller forbruk på over 100 000 kWh, skal nettselskapet inngå skriftlige avtaler om tilknytning og bruk av nettet.

Vurdering første kulepunkt:

Nettvirksomheten er et naturlig monopol som baseres på offentlige konsesjoner. Virksomheten er underlagt et svært strengt og detaljert monopolbasert regelverk. Alle kunder som knyttes til nettet har krav på samme behandling og skal ha en objektiv og ikke diskriminerende tariff for tjenestene som leveres.

Avtalene for tilknytningen og nettavtalen er standardiserte avtaler som hele bransjen bruker for alle kunder i landet. Avtalen ble nylig revidert i samråd med forbrukernes organisasjoner. Avtale for tilknytning inngås når anlegget bygges, utformes og knyttes til nettet. Dette er en prosess som foregår mellom installatør og nettselskap. Installatør kan både agere på vegne av en utbygger eller på vegne av den kunden som skal knyttes til anlegget. I begge tilfeller utveksles det på standard meldingsformat hvor egenskapene til anlegget og premisser for tilknytningsforholdet blir spesifisert. Etter anlegget er utformet, bygget og knyttet til er tilknytningsforholdet etablert. Fremtidige kunder på anlegget må forholde seg til anleggets utforming og avtalte spesifikasjoner, inntil anlegget eventuelt endres i en ny prosess med nettselskapet. Prosessen rundt tilknytninger og spesifikasjoner er strømlinjeformet gjennom tilknytningsprosessen med standard meldingsformater. Netttilknytningsavtalen følger i utgangspunktet med som en del av denne samhandlingen. Gjennom tilknytningen og samhandlingen som foregår aksepterer kunden tilknytningsavtalen og dens premisser. Denne hefter ved anlegget i ettertid. Nye eiere av anlegget arver anleggets utforming og betingelser med tilhørende tilknytningsavtale. RMEs varslede metoder i kulepunkt 1 innebærer at både nye og eksisterende kunder skal forelegges tilknytningsavtaler til signering. Dette vil ikke forandre på anleggets utforming eller beskaffenhet og representerer bare en administrativ handling.

Alle eiere/brukere på anlegg som er knyttet til nettet har i tillegg til tilknytningsavtalen en standard nettavtale. Denne inngås ved konkludent adferd når kunden tar anlegget i bruk og benytter seg av nettselskapets tjenester. At avtalen har vært inngått ved konkludent adferd og ikke ved skriftlig samtykke har vært basert på vurderinger rundt hensiktsmessighet, lave kostnader og praktisk forenkling for kunder og nettselskap. Det er mange avtaler som inngås gjennom konkludent adferd – for eksempel ved parkering der man aksepterer parkeringsvilkårene på stedet når kjøretøyet hensettes. Ved at alle kunde har krav på samme standard behandling og at det er et detaljert og strengt offentlig monopolbasert regelverk som spesifiserer hvordan nettselskapet skal opptre overfor kunden er det i liten grad privatrettslig avtalefrihet mellom partene. I lang tid har hele bransjen hatt samme standard avtaler i bruk – en for privat virksomhet og en for næring. Avtalene har vært utformet i samråd med forbrukernes organisasjoner. Om avtalene skal foreligge skriftlig vil ikke forandre på avtalens innhold og representerer bare en administrativ handling.

Siden kulepunkt 1 verken har relevans for avtalens innhold/utforming eller partenes rettigheter/forpliktelser har kravet liten substans for noen av partene. Spørsmålet om skriftlig avtale er egentlig et spørsmål om prinsipp og om hvor mye slike prinsipper er verdt. Det kan anføres at alle avtaler, så langt som mulig, bør være skriftlige som prinsipp. Deretter blir det et spørsmål om hensiktsmessighet og hvilke konsekvenser en skriftlig avtale har sammenlignet med dagens ordning.

I et moderne samfunn vil en skriftlig avtale ikke bety stedlig oppmøte og signering med blekk, men at kunden gjennom en digital forsendelse mottar et digitalt dokument som kan «signeres» gjennom en digital bekreftelsesprosedyre. For eksempel kan kunder varsles på sms/epost og signere med bank-ID godkjenning eller andre lignende alternativ.

Slike digitale løsninger vil koste penger å etablere og vedlikeholde og ta noe tid å utforme. At det skal inngås avtaler med alle nye kunder og alle eksisterende kunder av en viss størrelse – betyr at det over tid vil bli et betydelig administrativt arbeid knyttet til oppfølging av avtalene. Nettselskapene har mange anleggsbytter og et anleggsbytte anses trolig som etablering av et nytt kundeforhold som krever skriftlige avtaler. Spesielt i områder med mye studenter er det et betydelig antall av årlige anleggsbytter. Nettselskapene har gått motsatt vei av det som metodene legger opp til av hensyn til kunden og for å ha effektive prosesser. For eksempel er kravet om skriftlige plusskundeavtaler stort sett avvirket da dette bare medførte mer arbeid og kostnader for alle uten noen verdi. Så lenge anlegget forholder seg til gjeldende tekniske forskrifter og dette meldes inn og bekreftes av kundens installatør vil kunden gjennom nettselskapets aksept av meldingen være på nett som plusskunde. Slike forenklinger jobbes det med hele tiden slik at blir enklest mulig for kundene.

Å innhente skriftlige samtykker fra nye kunder anses enklere enn å få det fra eksisterende, og dette kan gjøres som en del av anleggsovertakelsen. For eksisterende kunder er det langt mer krevende å oppnå respons. Ved overgang til ny nettleie ble alle kunder varslet personlig og det ble laget en kalkulator som de kunne gå inn på for å undersøke hva den nye nettleiemodellen ville bety for dem. Denne personlige meldingen med individuell prisinformasjon hadde en responsgrad på 20 %. 80 % av kundene som mottok brev forholdt seg passive til brevet og informasjonen. Et brev med en standard avtale kunden ikke kan påvirke, som bare må digitalt bekreftes, vil ha en svært lav responsgrad – kanskje ned mot 0% - 5%. Spørsmålet blir hvordan responsgraden kan løftes til ønsket nivå. Nettselskapet har i praksis bare ett effektivt virkemiddel – stenging. Stenging av anlegg virker ikke som et rimelig eller realistisk virkemiddel for å innhente aksept for en pro-forma aktivitet knyttet til en skriftlig avtale som ikke kunden kan forhandle om eller påvirke.

Det må derfor forventes at de fleste kunder vil forbli på eksisterende avtaler gjennom konkludent adferd inntil det foretas anleggsskifter eller etableres nye kundeforhold. **Om denne bestemmelsen innføres må ansvaret til nettselskapet begrenses til at det skal forelegges en skriftlig avtale for kunden, uavhengig av om denne responderes på eller ikke. Det foreslås at ordlyden endres fra «skal nettselskapet inngå» til «skal nettselskapet tilby». Om kunden ikke ønsker å inngå skriftlig nettavtale på nettselskapets tilbud må det aksepteres at avtalen anses inngått ved konkludent adferd.**

Hvis konkludent adferd ikke aksepteres for kunder som ikke samtykker skriftlig vil det vel i praksis bety at nettselskapet mister rettighetene til å betjene kunder iht. avtaler med vilkår. I fravær av en avtale vil nettselskapet ikke kunne kreve at kunder forholder seg til gjeldende regler i FoL, avregningsforskriften etc. – heller ikke at kunden betaler vederlag for leverte netjtjenester. Dette betyr at nettselskapet likevel ikke har andre alternativer enn å stenge anlegget umiddelbart.

Det er lurt å tenke nøye gjennom implikasjonene av forslaget for eksisterende kunder, for den løpende betjeningen og for bytter av kunder på anlegg. Det er mange store åpne spørsmål som ikke er belyst. Blant annet knyttet til hvordan dette kan gjennomføres og hva dette vil bety for forholdet mellom nettselskap og kunde og relaterte forretningsprosesser. Det må settes tid til faglige diskusjoner mellom kunder, leverandører, nettselskap og myndigheter slik at man får hensiktsmessige, effektive og

kundevennlige løsninger. Tensio tror ikke det er lurt å gjennomføre et vedtak – på basis av varselet – før alle sider ved saken er belyst.

Når det gjelder eksisterende kunder med produksjon anses kulepunktet å omfatte profesjonelle produsenter. Ikke hydride kundegrupper under betegnelsen «prosumenter» - altså kunder som i tillegg til å forbruke strøm har en viss egenproduksjon. Disse kundene anses å følge vurderingsreglene for forbrukskunder hvor skillet går mellom de som har et energiforbruk på over eller under 100 000 kWh med eller uten egenproduksjon.

Kulepunkt 3/4:

-Det skal benyttes et klart språk og en forståelig struktur på avtalene, slik at kunden lett kan sette seg inn i hvilke vilkår som gjelder. Avtalene skal ha høy juridisk kvalitet. Gjengivelse av regelverk skal være korrekt, men regelverket trenger ikke gjengis ordrett. Det skal fremgå hva som er gjengivelse av regelverk og hva som er avtalte vilkår.

Vurdering tredje/fjerde kulepunkt:

Formkrav til høy juridisk kvalitet og klart språk og struktur er vanskelig å måle og bedømme. Prosessen rundt avtaler er basert på dialog, samarbeid og felles ønsker om ordlyd og innhold. Nettselskapet er tilbøyelig til å la kunder eller kunders organisasjoner få stor innflytelse på tekst og struktur, og da bør det ikke være formkrav som sperrer for kundebehov. For eksempel kan høy juridisk kvalitet tolkes som at avtalene skal baseres på et juridisk fagspråk – mens kunder uten juridisk kompetanse vil være bedre tjent med klartekst og enkelt dagligdags språkbruk.

Kulepunkt 5:

-Avtalene skal ikke være i strid med lov, forskrift eller enkeltvedtak, herunder vilkår og metoder fastsatt eller godkjent av Reguleringsmyndigheten for energi.

Vurdering femte kulepunkt:

At det beskrives hva som ikke skal gjøres har en negativ inngang til tematikken. Slik bør det ikke være. Det er langt bedre – og mer vanlig - å si hva som skal gjøres og fokusere på den positive handlingen. Kulepunktet bør skrives helt om med endret fokus.

Når det gjelder henvisninger til enkeltvedtak vil enkeltvedtak gjerne knyttes til spesifikke problemstillinger med tolkningstematikk – alle saker har ulike egenskaper - og ulikheter i egenskaper fører til ulikheter i fortolkninger. Det virker rigid og unødvendig å koble inn enkeltvedtak i generelle retningslinjer. Her bør formuleringen være rundere, mer overordnet og peke på gjeldende rett.

Kulepunkt 8:

-Avtalt kapasitet skap fremgå av tilknytningsavtalene til nye tilknytninger og eksisterende kunder med produksjon eller forbruk på over 100 000 kWh. Der overbelastningsvernet regulerer makslasten til kunden, skal størrelsen på denne være lett tilgjengelig for kunden.

Vurdering åttende kulepunkt:

En avtale bør inneholde sentrale rettigheter og plikter mellom partene. For nettet er kundens rett på kapasitet av stor og åpenbar betydning for partene. De fleste tilknytninger gjennomføres gjennom standard prosesser ved standard meldinger hvor sentrale meldingselementer inkluderes og godkjennes av nettselskapet. Ferdigmeldinger på anlegget bør anses som vedlegg til tilknytningsavtalen - tilsvarende heftelser og dagens prosess rundt melding og godkjenning bør være tilstrekkelig. Det må ikke lages avtaler eller innføres krav som baseres på skreddersøm og kundespesifikke forhold med manuelt håndverk.

Vurdering nittende kulepunkt:

Forbrukerne har tidligere vært representert enten ved forbrukerombudet eller ved forbrukertilsynet. Forbrukerrådet har ikke vært part i tidligere avtaler eller spilt inn merknader på vegne av forbrukerne.

Vurdering siste kulepunkt:

Dette punktet kan innebære at eksisterende avtaler skal oppdateres eller reforhandles. Dette er et krevende og langsiktig arbeid. Forrige revisjon tok opp mot to år og under revisjonene var det krevende å få forbrukerorganisasjonene med på revisjonen da disse ikke ønsket å være direkte involvert i avtaleprosessen.

Med hilsen

Vegard Strand

Leder økonomisk analyse og rammevilkårsanalyse

Dokumentet er elektronisk godkjent og trenger ingen håndskrevet signatur.