

Catherine Lillo
08-677 26 81, 070-988 51 21
catherine.lillo@energiforetagen.se

Datum
2017-01-31

Svenska kraftnät
cc: Energimarknadsinspektionen

Inspel till Svenska kraftnäts arbetsmaterial avseende processer och funktioner i tjänstehubben

Energiföretagen Sverige är en branschorganisation, bildad av medlemmarna i Svensk Energi och Svensk Fjärrvärme. Vi samlar företag som producerar, distribuerar, handlar med och lagrar el, värme och kyla.

Svenska kraftnät (Svk) har publicerat (den 28 november 2016) arbetsmaterial avseende informationsmodell, funktionsbeskrivningar och delprocessbeskrivningar för den planerade centrala tjänstehubben och bett om branschens inspel senast den 31 januari. Energiföretagen Sverige (Energiföretagen) har tagit del av dessa och önskar lämna inspel till Svks arbetsmaterial.

Energiföretagen har erfarit att Svk sedan seminariet bl.a. ändrat på informationsmodellen vilket påverkar publicerat material. Vi har förståelse för att Svk löpande behöver ha framdrift i arbetet fast branschens möjlighet att bidra förbättras om dokumentationen finns tillgänglig så snart som möjligt.

Energiföretagens inspel

Energiföretagen ställer sig i grunden positiv till Svks arbete avseende utformningen av processer och funktioner i tjänstehubben. Dock har vi identifierat vissa områden som vi ser saknas, bör ändras eller kräver mer tydlighet.

Information som är bra att ha vs tidplan, tillförlitlighet och kostnader

Det finns en hel del önskemål på information som är bra att ha i en framtida tjänstehubb. Energiföretagen välkomnar smarta och effektiva lösningar men vill samtidigt påpeka vikten av att ha kostnadsbilden i åtanke då det är kunderna som till syvende och sist står kostnaden. Därmed är vårt medskick att i ett första steg hålla funktionaliteten renodlad och endast bygga in de processer och funktioner som behövs för att stötta den elhandlarcentriska marknadsmodellen.

Detta innebär bl.a. Svk bör utgå ifrån regeringsuppdragen och sikta på att lansera det i förhållande till den tidplan som nu kommunicerats. Det är en grannliga uppgift i sig att sjösätta en första version av en nationell tjänstehubb med de funktioner som finns angivna i uppdragen och är nödvändiga för en elhandlarcentrisk marknadsmodell.

Process för att ingå elnätsavtal

I Svks arbetsmaterial saknas beskrivningar av hur kundens elnätsavtal ingås och avslutas. Även om vi ser framför oss att nätavtalet förmedlas via elhandelsföretaget är det ett separat avtal och bör därmed ha en egen process för hur avtalet ska ingås och avslutas, vilken kan vara olika för olika kundgrupper. Vi föreslår att Svk tar fram en sådan process.

Flyttprocessen

Enligt Svk bör grundprincipen för avräkningsobjekt utan avtal vid genomförd flytt vara att elnätsföretaget automatisk registreras som kund på avräkningsobjektet. Vi anser att grundprincipen bör vara frånkoppling om inget avtal finns och om så inte sker ska eventuell förbrukning istället hanteras som nätförluster. I det läget finns inget skäl att elnätsföretaget automatiskt ska registreras som kund i hubben.

Svk beskriver i sitt arbetsmaterial en process för utflytt initierad av annan process. För att undvika missbruk och för att på bästa sätt garantera ett gott kundskydd bör det vara noga beskrivet vad som händer när denna process aktiveras. t.ex. att information skickas till kund om att utflytt skett samt vem som ansvarar för att sända denna information till kund.

Tillgång till elnätsföretagets tariffer och övriga avgifter

För att elhandelsföretagen på ett smidigt och kundvänligt sätt ska kunna lämna pris/offert till kund behövs en enkel lösning för att få tillgång till elnätsföretagens tariffer och övriga avgifter, t.ex. jourtaxa för tillkoppling, utan att elhandelsföretaget behöver leta information i olika format hos olika elnätsföretag. Därmed anser Energiföretagen att funktionaliteten bör finnas i tjänstehubben. Dessutom behövs en process för elnätsföretagens ändringar av tariffer för att berörda elhandelsföretag ska ha möjlighet att i tid informera slutkunderna.

Ärendehantering

Svk har flaggat för att det kommer att behövas ett ärendehanteringssystem för kommunikation mellan aktörerna. Vi ställer oss bakom detta men efterlyser en mer detaljerad beskrivning av vad det är för typer av ärenden som ska hanteras i ärendehanteringssystemet samt vilka format och svarstider som ska gälla.

Vi anser inte att det i tjänstehubbens version 1 bör ingå ärenden utanför processerna då det riskerar att bli ett alltför omfattande system.

Svk utgår från att det i framtiden ställs krav på mer långtgående unbundling än idag, så att elnätsföretaget i praktiken inte får tillgång till information om vem som är elhandelsföretag i avräkningsobjekt. Det riskerar att försvåra kommunikationen mellan elhandel och nät vilket därmed ställer större krav på funktionaliteten i ärendehanteringssystemet och större ansvar för hubben.

Tidfrister

Tidfrister för monetära transaktioner behöver vara tydliga så att de möjliggör att följa varandra i normalfallen. Processer som inte är helt automatiserade och som kräver flera parter samarbete för utförande blir en utmaning.

Kommunikation av till- och fränkoppling behöver ske med givna förutsättningar i tidsfrister. Till denna process behöver elhandelsföretagen också elnätsföretagets information om när tillkopplingar kan ske och information om eventuella jouravgifter för agerande på kort varsel eller utanför kontorstider, inte minst för att säkerställa att kundlöften kan hållas. Därför är den här frågan viktig att grundligt belysa så att det kan bli någon form av branschpraxis.

God datakvalitet

Det behövs ett tydligt regelverk för datakvalitet och eventuella oundvikliga avvikelser från dessa. Det ska vara tydligt vilka datakvalitetskrav som ställs på aktörerna för att dels ansluta sig till tjänstehubben och dels i de löpande processerna. Därmed bör kvalitetskraven noggrant följas upp. Dessutom bör det framgå vad som händer i det fall aktören inte lever upp till kraven. Exempelvis har man i Norge ställt krav på att aktören ska ha uppnått vissa nivåer för att få ta nästa steg och i det fall aktören inte håller kvaliteten krävs denne på en sanktionsavgift.

Det bör på motsvarande sätt finnas krav på datakvalitet avseende den data som tjänstehubben upprätthåller, tillgängliggör och behandlar.

Övrigt

- Svk anger att enskilda mätvärden bör lagras i tjänstehubben så länge som de används för nätavräkning, debitering och korrektionsavräkning och så länge som processerna är aktiva. Energiföretagen efterlyser en tydlighet kring hur länge processerna kan anses vara aktiva. Vi tror att Svk behöver långtidslagra sådana data som inte långtidslagras hos aktörerna som exempelvis aktörshistorik.
- Det bör finnas en korrelation mellan begrepp från lagstiftning till vad dessa begrepp de facto kallas mot kund eller på teknisk nivå så att det blir begripligt hela vägen ned till kund.
- Det bör tydliggöras vilken kundinformation som kommer att finnas i tjänstehubben, vem som ansvarar för att uppdatera denna och hur ofta det ska göras.
- Många parter ser en möjlighet att inhämta information från tjänstehubben till statistik. Detta bör dock inte leda till utökad funktionalitet anpassad för inhämtning av statistik.
- Det är viktigt att kontinuerligt inhämta synpunkter från Datainspektionen om datasäkerhet i hubben.
- I tidigare publicerat material avseende tjänstehubbens rollmodell finns flera roller beskrivna som inte omnämns i t.ex dokumentet "Tjänstehubb BRS dokument".

Stockholm som ovan

Catherine Lillo, ansvarig slutkundsmarknad Energiföretagen