



Energiklagenemnda

Energiklagenemndas avgjørelse 25. november 2021

Sak: 2021/0857

Klager: A

Klagemotpart: B AS

Energiklagenemndas medlemmer:

Per Conradi Andersen, Helle Grønli og Edna Grepperud

1 Sakens bakgrunn

- (1) Reguleringsmyndigheten for energi (heretter «RME») fattet 3. desember 2020 vedtak om at B AS har beregnet gebyr for manuell avlesning i strid med forskrift om økonomisk og teknisk rapportering, inntektsramme for nettvirksomheten og tariffier av 11. mars 1999 nr. 302 (kontrollforskriften) § 17-6.
- (2) Saken ble brakt inn som en uenighetssak for RME av A (heretter «klager») den 2. desember 2019. Klager var uenig i B AS' (heretter «klagemotparten») beregning av gebyr for manuell avlesning av AMS-måler uten aktiv kommunikasjonsenhet. RMEs kompetanse til å avgjøre uenighetssaker er regulert i forskrift av 24. oktober 2019 nr. 1413 om nettregulering og energimarkedet (NEM) § 4-13.
- (3) RME ba klagemotparten om opplysninger og dokumentasjon på beregningsgrunnlaget for gebyret i brev datert 25. februar 2020. Klagemotparten redegjorde for selskapets beregningsgrunnlag i brev datert 11. mars 2020. RME ba om ytterligere informasjon i brev datert 29. april 2020. Klagemotparten svarte i brev datert 13. mai 2020, og i e-post datert 3. november 2020.
- (4) RME sendte ut forhåndsvarsel datert 4. november 2020 til klagemotparten med frist for å sende inn merknader innen 18. november 2020. Klagemotparten sendte inn merknader i e-post datert 18. november 2020. RME fattet vedtak i tråd med forhåndsvarselet den 3. desember 2020, med følgende konklusjon:

«[B AS] har beregnet gebyret for manuell avlesning i strid med forskrift om kontroll av nettvirksomhet § 17-6. [B AS] må korrigere beregningen av gebyret.

[B AS] skal sende RME dokumentasjon på ny beregning av gebyret innen 15. januar 2021.»

Postadresse

Postboks 511 Sentrum
5805 Bergen

Besøksadresse

Zander Kaaes gate 7
5015 Bergen

Tlf.: 55 19 30 00

E-post: post@knse.no

- (5) I vedtaket la RME til grunn at kostnader knyttet til merkostnader ved overtakelse og kundesenterarbeid skulle dekkes gjennom ordinær nettleie og derfor ikke skulle inngå i gebyret. Videre var kostnadene ved stedlig kontrollavlesning beregnet for høyt. Imidlertid la RME til grunn at timeprisen som klagemotparten hadde lagt til grunn i beregningen av gebyret var i tråd med regelverket. RME vurderte at klagemotpartens timepris omfattet kostnader knyttet til timelønn og sosiale kostnader som arbeidsgiveravgift, pensjon og personalforsikring, og fremholdt at dette var direkte kostnader som kunne inngå i timeprisen. RME vurderte saken slik at timeprisen ikke inneholdt tillegg for personalkostnader eller andre indirekte kostnader.
- (6) I e-post datert 13. desember 2020 ba klager RME om en nærmere begrunnelse, herunder en utregning, for hvordan klagemotpartens beregning av timepris kunne anses å være i tråd med regelverket.
- (7) RME besvarte klagers henvendelse i e-post 15. desember 2020. RME fremholdt at timeprisen var i tråd med regelverket fordi klagemotpartens opplysninger tilsa at timeprisen ikke inneholdt kostnader utover timelønn og sosiale kostnader. RME presiserte at det kun var direkte henførbare kostnader som kunne inkluderes i timeprisen, og ikke påslag for indirekte kostnader.
- (8) Klager påklaget vedtaket i e-post datert 15. desember 2020 (heretter «klagen»). Klager var fortsatt uenig i klagemotpartens beregning av gebyr for manuell avlesning av AMS-måler uten aktiv kommunikasjonsenhet. Klager var uenig i selskapets beregning av arbeidstimer og timekostnad, samt selskapets bruk av overtid og lønnsnivået i selskapet.
- (9) Den 15. januar 2021 sendte klagemotparten inn ny beregning av gebyret til RME i tråd med vedtaket. Gebyret var angitt til kroner 1 875 inkludert merverdiavgift per målepunkt. Klagemotparten fremholdt at en ny beregning tilsa et årlig gebyr på kroner 2 067, men at selskapet likevel hadde besluttet å redusere det årlige gebyret til kroner 1 875. Dette var i tråd med RMEs forslag om fastpris for manuell avlesning av ikke-fjernavleste strømmålere, som på det aktuelle tidspunktet lå til behandling hos Olje- og energidepartementet. Klagemotparten informerte videre om at selskapet ville tilbakedatere et gebyr på kroner 1 875 inkludert merverdiavgift, per målepunkt fra 1. juli 2019. Selskapets samlede kostnader forbundet med målerverdier som ikke var fjernavlest, skulle da ikke overstige det samlede gebyret som ble krevd inn i perioden 1. juli 2019 til 1. juli 2020. Klagemotparten informerte også om at de ville tilbakebetale gebyret for manuell avlesning til kunder som ikke hadde fritak og til kunder hvor det ikke var dokumentert at kunden hadde nektet ny AMS-måler.
- (10) I e-post datert 28. januar 2021 ba RME klagemotparten om dokumentasjon på hvordan den nye timeprisen var beregnet. Klagemotparten svarte i e-post datert 1. februar 2021. Svaret ble videreformidlet til klager den 9. februar 2021, og klager ble oppfordret til å avklare hvorvidt han opprettholdt klagen. I e-post av samme dag ba RME klagemotparten om ytterligere avklaringer knyttet til beregningsgrunnlaget, herunder en mer detaljert kalkyle. Klagemotparten sendte inn en ny beregning den 12. februar 2021.
- (11) I e-post datert 19. februar 2021 bekreftet klager at han opprettholdt klagen. Han sendte også inn ytterligere merknader, både i denne e-posten og i e-post datert 22. februar 2021. Som følge av opplysninger i e-postene fra klager tok RME igjen kontakt med klagemotparten i e-post datert 23. februar 2021. RME viste til at en timepris beregnet ut fra antall fakturerbare timer ikke var i tråd med regelverket, slik at selskapet ikke kunne

trekke ut timer knyttet til sykdom, permisjon, kurs/opplæring, internmøter og liknende aktiviteter i forbindelse med fastsettelsen av timeprisen. På denne bakgrunn ba RME klagemotparten om å sende inn en oppdatert kalkyle innen den 26. februar 2021. Klagemotparten ettersendte revidert kalkyle i e-post datert 24. februar 2021.

- (12) Klager sendte inn ytterligere merknader i e-post datert 29. april 2021.
- (13) RME vurderte klagen, men konkluderte med at den ikke ga grunnlag for å endre eller oppheve vedtaket, jf. lov om behandlingssaker datert 10. februar 1967 (forvaltningsloven) § 33. Klagen og sakens dokumenter ble oversendt Energiklagenemnda ved RMEs innstilling datert 18. mai 2021. I innstillingen har RME fremholdt at klagemotparten har korrigert sin beregning av gebyret, herunder beregningsgrunnlaget for timeprisen, slik at gebyret nå er i tråd med regelverket.
- (14) I e-post til RME datert 18. mai 2021 fremholdt klager at saken ikke var tilstrekkelig opplyst for videre behandling. Klager viste til e-post til RME av 29. april 2021, hvor han også tidligere hadde påpekt dette. RME besvarte klagers henvendelse i e-post datert 19. mai 2021, og fremholdt at saken var ferdigbehandlet fra RMEs side.
- (15) Klager og klagemotparten har i brev datert 20. mai 2021 og 21. mai 2021 fått informasjon om saksgangen for Energiklagenemnda og frist til å inngi kommentarer til RMEs innstilling i saken eller andre merknader.
- (16) Klager innga merknader i e-post datert 8. juni 2021.
- (17) Energiklagenemnda avholdt nemndsmøte i saken den 25. november 2021.

2 Reguleringsmyndigheten for energis vedtak

- (18) I sitt vedtak har RME lagt til grunn at nettselskapene har adgang til kontrollavlesning og til å kreve gebyr for manuell avlesning. Dette følger av forskrift av 11. mars 1999 nr. 301 om måling, avregning, fakturering av netjtjenester, og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv. (MAF) § 3-3 og kontrollforskriften § 17-6.
- (19) Vedrørende beregningen av gebyret har RME vist til at det følger av kontrollforskriften § 17-6 at gebyret ikke skal overstige kostnadene forbundet med tjenesten. RME har fremholdt at det er nettselskapets ansvar å beslutte hvilke tiltak som er nødvendige for å sikre korrekt avlesing av målepunkt. Kostnadene kan være variable kostnader som registrering og validering av målerstand, utsending av påminnelse om avlesing, retting av feil levert målerstand og gjennomføring av kontrollavlesing.
- (20) RME har videre lagt til grunn at gebyret skal være likt for alle kunder som ikke har installert AMS-måler med aktiv kommunikasjonsenhet, i tråd med de generelle prinsippene for utforming av tariffer. Dette innebærer at nettselskapets samlede kostnader knyttet til håndtering av manuelt avleste data og kontroll av disse, skal fordeles likt på den aktuelle kundegruppen, uavhengig av hvor i nettselskapets område måleren befinner seg i. Kundene som illegges gebyret betaler en gjennomsnittskostnad per målepunkt. Kostnadene ved manuell avlesning kan variere mellom nettselskaper, som følge av at ulike nettselskaper har ulike tekniske løsninger for manuell avlesning og ulike kostnader forbundet med kontrollavlesning.
- (21) RME har videre lagt til grunn følgende utgangspunkter for beregningen av gebyret:

- Faste kostnader knyttet til IT-drift og vedlikehold av løsning for profilmålere kan ikke dekkes gjennom gebyret, da det dekkes gjennom den ordinære nettleien.
 - Det er kun direkte henførbare kostnader som kan inkluderes i gebyret. Påslag for indirekte kostnader i timeprisen faller utenfor. Timeprisen kan ikke inkludere påslag for faste kostnader, men skal være basert på marginalkostnad. Indirekte kostnader knyttet til eiendom, IKT, regnskap, lønn, kommunikasjon, HR/HMS, og andre kostnader som telefoni, kurs, arbeidstøy og kontingenter, kan heller ikke medregnes.
 - Dersom utgifter knyttet til kjøring er inkludert i beregningen av gebyret, skal statens satser for kilometergodtgjørelse legges til grunn.
- (22) RME har også vist til kontrollforskriften § 13-5 som slår fast at nettselskapene på forespørsel plikter å gi kunder informasjon om beregningsgrunnlaget for egne tariffer innen rimelig tid. Denne plikten gjelder også for gebyret for manuell strømavlesning. Slik informasjon omfatter oversikt over hvilke aktiviteter nettselskapet gjennomfører i forbindelse med manuell avlesning, oversikt over kostnadene forbundet med de ulike aktivitetene, samt en redegjørelse for hvordan nettselskapet har beregnet kostnadene de ulike aktivitetene medfører.
- (23) I tilknytning til det konkrete gebyret vurderte RME saken slik at det omfattet kostnader for aktiviteter som ikke kan medregnes i gebyret. RME viste til at gebyret inkluderte «merkostnader ved overtakelser» og «kundesenter merkostnader ved overtakelser». RME vurderte at merkostnader ved overtakelse, når nettselskapet må aktivere kommunikasjonsenheten der kunder uten fritak overtar anlegg, ikke kan kreves dekket gjennom gebyret. Dette er kostnader som inngår som del av den ordinære nettleien.
- (24) Videre vurderte RME saken slik at gebyret omfattet kostnader for aktiviteter som ikke var gjennomført. Klagemotparten har ikke gjennomført like mange stedlige kontrollavlesninger som er lagt til grunn i beregningsgrunnlaget for gebyret, og kostnadene ved kontrollavlesning er dermed beregnet for høyt. RME viste til at det i klagemotpartens gebyr var medregnet kontrollavlesning av 1 700 målepunkt, til tross for at det kun var gjennomført 320 manuelle avlesninger. På denne bakgrunn ble det konkludert med at gebyret var i strid med kontrollforskriften § 17-6.
- (25) RME la imidlertid til grunn at timeprisen som klagemotparten hadde lagt til grunn i beregningen av gebyret var i tråd med regelverket. RME vurderte at timeprisen omfattet kostnader knyttet til timelønn og sosiale kostnader som arbeidsgiveravgift, pensjon og personalforsikring, og at dette var direkte kostnader som kunne inngå i timeprisen.

3 Partenes anførsler

3.1 Klagers anførsler

- (26) Klager har i det vesentlige anført:
- (27) I merknader datert 19. februar 2021 har klager vist til at klagemotparten har lagt til grunn 1 677 arbeidstimer for ett årsverk, til tross for at et normalt årsverk regnes for å være 1 750 timer. Det er klagers oppfatning at dette gir en unaturlig høy timepris. Klager har også fremholdt at et normert år er feilberegnet med et ukorrekt antall røde dager. Klager har videre vist til at RME i tidligere saker har konkludert med at nettselskapene skal fakturere ut fra selvkost, og at «timer knyttet til sykdom, permisjon, kurs/opplæring,

internmøter, vedlikehold av bil-utstyr-lager» ikke kan inkluderes. Klager har påpekt at klagemotparten har oppgitt at en fagarbeider/montør i selskapet har en timepris på kroner 441, tilsvarende en årslønn på kroner 649 000 fratrukket feriepengene. Klager har fremholdt at timelønnen hos selskapet avviker betydelig i forhold til en montørs grunnlønn.

- (28) I merknader datert 8. juni 2021 har klager anført at selvkost for stedlig avlesning av måler maksimalt kan tilsvare kroner 858 eller kroner 898, ekskludert merverdiavgift. Dette er basert på et normert årsverk på henholdsvis 1 750 eller 1 677 timer.
- (29) Klager er kritisk til at klagemotparten planlegger for overtid, fremfor å forskyve arbeidstiden. Klager har vist til at klagemotparten i brev datert 13. mai 2020 opplyste at *en del* av kontrollavlesningene gjennomføres ettermiddag/kveld. I e-post datert 1. februar 2021 opplyste imidlertid klagemotparten at de stedlige kontrollene *i all hovedsak* var gjennomført ettermiddag/kveld. Klager har fremholdt at kundeobservasjoner tilsier at det er stor sannsynlighet for at de stedlige avlesningene *i all hovedsak* er gjennomført innen normaltid, uten bruk av overtid. Klager har bedt RME innhente dokumentasjon fra klager med oversikt over *hvor* (adresse/målepunkt) stedlig kontroll har utløst overtid, slik at kalkylen kan etterprøves.
- (30) Klager har anført at timekostnadene som klagemotparten har lagt til grunn i beregningen av gebyret er for høye i forhold til faktiske kostnader. Det er klagers oppfatning at dette skyldes overfakturering hos klagemotparten, herunder stipulering med kunstig høy overtidsbruk og høy lønn. Klager har vist til at selskapet under klageprosessen har redusert timelønnssatsen fra kroner 924 til kroner 563 (ekskludert merverdiavgift), samtidig som tidsestimater har økt med én time, fra 1,75 timer til 2,75 timer, og det for 1,75 av totalt 2,75 timer er lagt på 50 prosent overtid. Totalkostnaden har likevel kun økt fra kroner 2 022 til kroner 2 067.
- (31) Klager har stilt spørsmål ved klagemotpartens spesifisering av aktiviteten «forberedelse, booking, dokumentasjon» i e-post datert 12. februar 2021. Klager har vist til at klagemotparten i e-post datert 1. februar 2021 stipulerte tidsbruken til én time per målepunkt for dette arbeidet, og klager har stilt spørsmål ved om tidsbruken er for høy. Klager har i e-post til RME datert 29. april 2020 bedt om spesifisering av innholdet i aktivitetene, samt tidsbruken og timekostnadene for aktivitetene.
- (32) Klager har vist til at aktivitetene i beregningen av gebyret er utført av ulikt personell, og har stilt spørsmål ved om disse har ulikt lønnsnivå. Klager har også stilt spørsmål ved om klagemotparten har hatt kapasitet til å utføre 124 stedlige avlesninger i feriemånedene. Klager har lagt til grunn at dette tilsvarer 310 timers arbeid, fordelt på få, faste montører.
- (33) Klager har anført at klagemotparten har trenert og motarbeidet prosessen ved å holde tilbake informasjon og nekte innsyn. Klager har vist til at selskapet først i e-post datert 3. november 2020, etter forespørsel fra RME den 29. oktober 2020, leverte et tallgrunnlag som i noe grad lot seg etterprøve. Klagemotparten har imidlertid ikke opplyst om flere forhold, herunder årslønn for montør og kundesenter, overtidshyppigheten og spesifisering av tidsbruken for aktivitetene «forberedelse, booking og dokumentasjon».

- (34) Klager har anført at RME ikke har kontrollert opplysningene fra klagemotparten, og at RME har lagt avgjørende vekt på udokumenterte opplysninger. Klager har videre fremholdt at RME, for å kunne gjennomføre kontrolloppdraget, må innhente ytterligere dokumentasjon fra klagemotparten for følgende forhold:
- Hva aktivitetene «forberedelse, booking, dokumentasjon» består i, og tidsbruk per aktivitet.
 - Hvilken årslønn klagemotpartens kalkyle er basert på, herunder hvilke av de faste kontrollørene som var på jobb i sommermånedene.
 - Klagemotpartens tidsbruk i sommermånedene, herunder timelister.
 - Hvilke kundeoppdrag det er registrert overtid for, sammenlignet med kundeobservasjoner.
 - Foreta stikkprøver og tallfeste overtidshyppighet basert på undersøkelsen.

3.2 Klagemotpartens anførsler

- (35) Klagemotparten har i det vesentlige anført:

Revidert kalkyle for beregningen av gebyret tilsvarer kroner 2 002 per målepunkt, og gjelder for perioden 1. juli 2019 til 1. juli 2020. Følgende kostnader var medregnet: «Kundesenter, registrering av målerstander», «Purrebrevutsendelse», «Validering av mottatt målerstander», «Kundesenter og fakturakorreksjoner (feil målerstand/avvik profil)», «Årlig avlesning av målere - forberedelse/booking/etterarbeid», «Årlig avlesning av målere - fysisk avlesning i felt» og «Fratrekk».

- (36) Klagemotparten har selv beregnet kostnadene for årlig avlesning av målere - fysisk avlesning i felt, til kroner 1 232. Etter klagemotpartens beregninger er det da kun et mindre avvik mellom klagers beregning av kostnadene ved en stedlig kontroll og klagemotpartens faktiske kostnader ved kontrollene. Det er vist til at klager har beregnet snittkostnadene for gjennomførte fysiske avlesninger i felt til kroner 858. Medregnet merverdiavgift tilsier dette en snittkostnad på kroner 1 072.
- (37) Klagemotparten har vedtatt å redusere det årlige gebyret til kroner 1 875, i tråd med RMEs forslag til fastpris for manuell avlesning av strømmålere uten aktiv kommunikasjonsenhet som var til behandling hos OED. Klagemotparten har fremholdt at de vil tilbakedatere et gebyr på kroner 1 875 inkludert merverdiavgift per målepunkt fra 1. juli 2019. Selskapets samlede kostnader vil da ikke overstige det samlede gebyret for tidsrommet 1. juli 2019 til 1. juli 2020.
- (38) Klagemotparten har lagt til grunn 1 677 timer i nominert årsverk. Dette er basert på 223,6 arbeidsdager i året og 7,5 arbeidstimer per dag. Klagemotparten har opplyst at det er medregnet 7 helligdager, herunder tre påskedager, pinsedag, Kristi himmelfartsdag og to variable helligdager (jul, nyttår, 1. mai eller 17.mai). Sykefravær er ikke inkludert.
- (39) Klagemotparten har videre lagt til grunn selskapsinterne timepriser i sine beregninger, som beregnes for ulike typer personell. For en fagarbeider/montør var selskapsintern timepris i 2019/2020 på kroner 441, mens timeprisen var kroner 701 for fagansvarlig/senioringeniør. Ved beregningen av timepriser for de ulike typene

personell, tas det utgangspunkt i gjennomsnittlig årslønn (inkludert feriepenges). Påslag for direkte personalkostnader kommer i tillegg og utgjør 27,5 prosent (arbeidsgiveravgift 14,1 prosent, pensjon 12,35 prosent og personalforsikringer/annet 1,05 prosent). Totalsummen for hver kategori personell divideres på et normalisert antall arbeidstimer i året for å få den selskapsinterne timeprisen. Selskapsintern timepris multipliseres med 50 prosent for arbeid utover normal arbeidstid. Timeprisen inneholder ingen andre kostnader eller tillegg.

- (40) Ved beregningen av kostnader knyttet til årlig avlesning av måler med AMS-fritak er det inkludert kostnader for planlegging, booking av tid for besøk hos kunde, fysisk avlesning hos kunde (inkludert kjøretid før og etter), bomturer og nødvendig etterarbeid. I snitt er det i 2019/2020 brukt rundt én time per målepunkt på forberedelser og etterarbeid i forbindelse med fysisk måleravlesning hos kunder. Det er i snitt brukt 1,75 timer på hver stedlige kontroll ute i felt, inkludert bomturer. Det er ikke inkludert kilometergodtgjørelse i beregningen av gebyret, heller ikke kostnader knyttet til kundehenvendelser i forbindelse med gebyret.
- (41) Vedrørende overtid har klagemotparten opplyst at det har vært vanskelig å få gjennomført fysiske avlesinger innen normal arbeidstid. Fysisk avlesning i felt er derfor gjennomført utenfor ordinær arbeidstid (kl. 07-15).
- (42) Klagemotparten har ca. 350 kunder som har fått innvilget fritak for AMS, eller der det er dokumentert at kundene har nektet å bytte til AMS-måler uten å søke fritak. I perioden fra 1. juli 2019 til 1. juli 2020 ble det gjennomført 196 stedlige kontrollavlesinger. I løpet av sommeren 2020 ble det i tillegg gjennomført 124 kontrollavlesinger som var utsatt som følge av koronasituasjonen. Ved utgangen av august 2020 var totalt 320 kontrollavlesinger gjennomført. De øvrige 30 kundene ble bedt om å sende inn bilde av målerstand som alternativ til stedlig kontroll.

4 Reguleringsmyndigheten for energis innstilling

- (43) RME kan ikke se at det i klagen er kommet frem nye opplysninger som gir grunnlag for å endre vedtak av 3. desember 2020. Klagemotpartens gebyr var i strid med kontrollforskriften § 17-6, og selskapet ble pålagt å korrigere beregningen. Klagemotparten har i etterkant korrigert beregningen av gebyret i tråd med vedtaket, og har valgt å kreve et lavere gebyr enn de faktiske kostnadene forbundet med tjenesten.
- (44) I vedtaket vurderte RME, basert på informasjon mottatt fra klagemotparten, at selskapet hadde lagt til grunn en timepris som var i tråd med regelverket. Under klagebehandlingen ble imidlertid RME oppmerksom på at klagemotparten hadde lagt til grunn for få timer i årsverket, ved beregningen av timeprisen. Det er RMEs syn at timeprisen skal beregnes med utgangspunkt i selvkost og ikke antall fakturerbare timer, og at timer knyttet til sykdom, permisjon, kurs/opplæring, internmøter og lignende ikke kan trekkes ut slik at timeprisen blir høyere enn den interne timeprisen selskapet har. Videre er det RMEs syn at helligdager og ferie kan ekskluderes. Nettselskapet har i e-post datert 24. februar 2021 bekreftet at de har korrigert timeprisen. RME vurderer at korrigert timepris er i tråd med regelverket og anser forholdet for rettet.
- (45) Vedrørende klagers anførsel om lønnsnivået hos klagemotparten, er det RMEs vurdering at RME ikke har myndighet til å vurdere lønnsnivået som klagemotparten gir sine ansatte. Vedrørende klagers anførsel om ulik timepris for ulikt personell, har RME

vurdert at dette er i tråd med at nettselskapet skal legge til grunn direkte kostnader i gebyret. RME har fått informasjon fra klagemotparten om de ulike timeprisene som ligger til grunn for personelltypene som utfører aktivitetene.

- (46) Vedrørende klagers anførsel om kostnader knyttet til overtid, er det RMEs vurdering at klagemotparten kan inkludere kostnader for overtid i gebyret. Det er vist til at klagemotparten har informert RME om at de stedlige kontrollavlesningene også gjennomføres på ettermiddag/kveld.
- (47) Vedrørende klagers anførsel om for høy tidsbruk, herunder tidsbruken for aktiviteten «forberedelse, booking, dokumentasjon», er det RMEs vurdering at tidsbruken som klagemotparten har lagt til grunn er i tråd med regelverket. RME har fremholdt at de har vurdert informasjonen som de har mottatt fra klagemotparten som rimelig, også sammenlignet med beregningen av gebyret hos andre nettselskaper.

5 Klagenemndas vurdering

- (48) Saken gjelder As klage over vedtak om beregning av avlesningsgebyr etter kontrollforskriften § 17-6.
- (49) Spørsmålet i saken er om nettselskapets B AS' gebyr for manuell avlesning av strømmåler uten aktiv kommunikasjonsenhet er utformet i tråd med reglene i kontrollforskriften.
- (50) Det følger av MAF § 4-1 at nettselskapene er pliktig å installere AMS (avansert måle- og styringssystem) i hvert målepunkt, med mindre installasjonen er til vesentlig og dokumenterbar ulempe for sluttbruker. Klager har fått installert strømmåler uten aktiv kommunikasjonsenhet/AMS, og dette er ikke omtvistet i saken.
- (51) Det følger videre av MAF § 3-3 andre ledd at alle målepunkter skal avleses minimum én gang i kalenderåret, og at nettselskapet skal kontrollere målerverdier som ikke er fjernavleste. Nettselskapene har dermed en plikt til å foreta manuell avlesning av strømmålere uten AMS én gang i året.
- (52) Etter kontrollforskriften § 17-6 kan nettselskapene fastsette et gebyr for særskilte tjenester hos kunden. Det er slått fast i en avgjørelse fra Hålogaland lagmannsrett, sak LH-2020-46594 (anke til Høyesterett ikke tillatt fremmet) at manuell avlesning må betegnes som en slik *særskilt tjeneste* som normalt ikke ytes nettselskapets kunder, og som nettselskapene dermed kan kreve gebyr for i tråd med kontrollforskriften § 17-6. Dette er heller ikke omtvistet i saken. Spørsmålet er om gebyret er utformet i tråd med reglene i kontrollforskriften § 17-6.
- (53) Nemnda bemerker at kontrollforskriften § 17-9, som trådte i kraft 1. februar 2021, direkte regulerer spørsmålet om tariff til dekning av merkostnader ved å håndtere og kontrollere målerverdiene for kunder som ikke har fjernavleste måler. I bestemmelsens andre ledd heter det at «*Tariff for ikke-fjernavleste måleverdier settes til 1500 kroner eksklusiv merverdiavgift per år*». Vedtaket som er påklaget er imidlertid datert 3. desember 2020 og er fattet med utgangspunkt i kontrollforskriften § 17-6. Det er følgelig gebyret for perioden 1. juli 2019 og frem til 1. februar 2021 som skal vurderes etter sistnevnte bestemmelse.

(54) Kontrollforskriften § 17-6 lyder:

«Nettselskapet kan fastsette tariffer for særskilte tjenester hos kunden. Slike tariffer skal reflektere kostnadene forbundet med tjenesten.»

(55) I kontrollforskriften § 1-3 er begrepet «tariffer» definert som *«alle priser og annen økonomisk godtgjørelse som konsesjonæren fastsetter for tilknytning til og bruk av elektriske nettanlegg»*.

(56) Klagenemnda er enig i med RMEs vurdering av at tariffen for særskilte tjenester ikke skal omfatte mer enn kostnadene som er forbundet med tjenesten. Kostnader som danner grunnlag for et avlesningsgebyr kan være variable kostnader som registrering og validering av målerstand, utsending av påminnelse om avlesning, retting av feil levert målerstand og gjennomføring av kontrollavlesning. Det følger av de generelle prinsippene for utforming av tariffer at gebyret skal være likt for alle nettselskapets kunder.

(57) Klagemotparten har den 24. februar 2021 opplyst at gebyret omfatter følgende aktiviteter: *«Kundesenter, registrering av målerstander»*, *«Purrebrevutsendelse»*, *«Validering av mottatt målerstander»*, *«Kundesenter og fakturakorreksjoner (feil målerstand/avvik profil)»*, *«Årlig avlesning av målere forberedelse/booking/etterarbeid»* og *«Årlig avlesning av målere – fysisk avlesning i felt»*. Basert på selskapets kostnader ved ovennevnte aktiviteter har klagemotparten beregnet det årlige gebyret til kroner 2 002 inkludert merverdiavgift per målepunkt. Klagemotparten har imidlertid besluttet å redusere gebyret til kroner 1 875 inkludert merverdiavgift, og vil tilbakedatere dette beløpet fra den 1. juli 2019.

(58) Klager har anført at nettselskapet ikke har beregnet timeprisen korrekt. Han har vist til at selskapet har lagt til grunn uriktig antall timer i ett årsverk og at det er lagt til grunn for høye lønnskostnader i beregningen. Med hensyn til spørsmålet om antall timer som ligger til grunn for timeprisen ble dette forholdet redegjort for av klagemotparten i korrigert beregning datert 24. februar 2021. Nemnda er enig med RME i at helligdager og ferie kan trekkes ut av beregningen av timeprisen og at forholdet må anses rettet. Det er videre Energiklagenemndas syn at nettselskapene står fritt til å fastsette lønnsnivå i eget selskap. Av kontrollforskriften § 17-6 fremgår det at gebyret skal *«reflektere kostnadene forbundet med tjenesten»*. Selskapets faktiske kostnader, herunder lønnskostnader, må dermed legges til grunn ved beregningen. Nemnda kan heller ikke se at lønnsnivået fremstår som unormalt høyt.

(59) Klager har også vist til at aktivitetene i beregningen av gebyret er utført av ulikt personell, og har stilt spørsmål ved om ikke disse har ulikt lønnsnivå. Klagemotparten har fremholdt at de har lagt til grunn selskapsinterne timepriser for ulike typer personell i sine beregninger. Det er vist til at det i beregningen av timepris tas utgangspunkt i gjennomsnittlig årslønn (inkludert feriepengene) for ulike typer personell. Totalsummen for hver kategori personell divideres på et normalisert antall arbeidstimer i året, og gir den selskapsinterne timeprisen. Opplysningene i saken tilsier at klagemotparten har foretatt beregninger basert på selskapets reelle lønnskostnader. Nemnda bemerker videre at timelønn og timepris er to forskjellige størrelser, slik at selskapets oppgitte timepris ikke bare må tilsvare den ansattes timelønn. Den selskapsinterne timeprisen er beregnet ut i fra selskapets kostnader ved en ytelse, og timelønn er i utgangspunktet kun én av flere kostnader som inngår i beregningen av timepris. Klagemotparten har oppgitt

at det er beregnet inn feriepenger, samt påslag for overtid (50 prosent) og personalkostnader (27,5 prosent). Beregningen er etter nemndas syn i tråd med kontrollforskriften § 17-6.

- (60) Klager er også kritisk til at klagemotparten planlegger for overtid, fremfor å forskyve arbeidstiden. Klagemotparten har derimot opplyst at det har vært vanskelig å få gjennomført fysiske avlesinger innen normal arbeidstid, og at dette er årsaken til at avlesning i felt er gjennomført utenfor ordinær arbeidstid. Energiklagenemnda er av den oppfatning at nettselskapene bør etterstrebe å gjennomføre avlesningene så rimelig som mulig, og avlesningene som hovedregel bør gjennomføres innen normal arbeidstid. Utgangspunktet i kontrollforskriften § 17-6 er imidlertid at gebyret skal tilsvare nettselskapets faktiske kostnader, hvilket innebærer at dersom selskapet av hensyn til kundene har hatt behov for å utføre arbeidet utenfor normal arbeidstid må de faktiske kostnadene ved dette arbeidet, herunder overtidstillegget, legges til grunn i beregningen av gebyret. Nemnda kan ikke se at dette er i strid med kontrollforskriften § 17-6.
- (61) Klager har videre anført at selvkost for stedlig avlesning ikke skal tilsvare mer enn maksimalt kroner 858 eller kroner 898, ekskludert merverdiavgift, basert på et normert år på henholdsvis 1 750 eller 1 677 timer. Nemnda finner ikke grunn til å gå detaljert inn på klagemotpartens beregning av antall arbeidstimer per år. Forskjellen mellom partenes beregninger påvirker ikke resultatet av nemndas lovlighetsvurdering i denne konkrete saken. Klagemotparten har rettet seg etter RMEs pålegg og besluttet å redusere det årlige gebyret ytterligere fra faktisk dokumenterte kostnader på kroner 2 002 til kroner 1 875. Nemnda kan følgelig ikke se at det er grunnlag for å konkludere med at klagemotpartens siste beregning av selvkost påfører klager et for høyt gebyr i strid med kontrollforskriften.
- (62) Klager har stilt spørsmål ved oppgitt tidsbruk for aktiviteten «forberedelse, booking, dokumentasjon». Nemnda legger til grunn at klager mener at tidsbruken er for høy og at den ikke kan sannsynliggjøres. Klagemotparten har opplyst at aktiviteten inkluderer kostnader for planlegging, booking av tid for besøk hos kunde, fysisk avlesing hos kunde (inkludert kjøretid før og etter), bomturer og nødvendig etterarbeid. I 2019/2020 ble det i snitt brukt rundt 1 time per målepunkt på forberedelser og etterarbeid og i snitt 1,75 timer på hver stedlige kontroll ute i felt, inkludert bomturer. Kilometergodtgjørelse er ikke inkludert i beregningen av gebyret, og heller ikke kostnader knyttet til kundehenvendelser i forbindelse med gebyret. Nemnda vurderer den totale tidsbruken til å være i tråd med regelverket.
- (63) Den angitte tidsbruken må også sees i sammenheng med de utførte kontrollene. Klager har vist til at det ble gjennomført 124 stedlige kontroller i løpet av sommeren 2020. Klager har i den forbindelse stilt spørsmål ved om klagemotparten har hatt kapasitet til å utføre et slik antall kontroller i feriemånedene. Klagemotparten har senere opplyst at det ble utført 320 stedlige kontroller i løpet av våren 2020/frem mot august 2020. Energiklagenemnda kan ikke se at nettselskapets tidsbruk fremstår som urimelig høy gitt de konkrete omstendighetene. Det må imidlertid legges til grunn at klagemotparten har tilstrekkelig bemanning og har prioritert de stedlige kontrollene i den aktuelle perioden. Nemnda finner ikke grunn til å foreta ytterligere undersøkelser knyttet til tidsbruken og gjennomføringen av de stedlige kontrollene. Dette til dels som følge av at klagemotparten har satt gebyret ned til kroner 1875 inkludert merverdiavgift, herunder noe lavere enn selskapets faktiske kostnader.

- (64) Klager har også anført at klagemotparten har trenert og motarbeidet prosessen, ved å nekte innsyn og holde tilbake informasjon. Klager har vist til at klagemotparten først den 3. november 2020, etter at RME den 29. oktober 2020 etterspurte opplysninger fra klagemotparten, leverte et tallgrunnlag som i noe grad lot seg etterprøve. Nettselskapene plikter, på forespørsel, å gi kunder informasjon om beregningsgrunnlaget for egne tariffen innen rimelig tid, jf. kontrollforskriften § 13-5. I likhet med RME legger nemnda til grunn at dette innebærer en plikt for nettselskapet til å gi informasjon til kundene om hvilke aktiviteter selskapet gjennomfører i forbindelse med manuell avlesning og kostnadene forbundet med disse, samt redegjøre for selskapets beregning av kostnadene. Det er etter nemndas syn kritikkverdig at klagemotparten ikke har etterlevd sin opplysningsplikt overfor klager etter kontrollforskriften § 13-5. Det er imidlertid ikke av betydning for spørsmålet om gebyret er utformet i tråd med reglene i kontrollforskriften.
- (65) Klager har anført at RME ikke har kontrollert opplysningene fra klagemotparten, og at RME har lagt avgjørende vekt på udokumenterte opplysninger. Etter nemndas syn har RME foretatt en omfattende utredning av saken, og innhentet relevant og nødvendig informasjon fra klagemotparten, om enn i stor grad som følge av påtrykk fra klager. Klagemotparten har justert og endret på opplysninger knyttet til beregningene underveis i saken, men dette synes i hovedsak å være begrunnet i at gebyret skal være utformet i tråd med regelverket, herunder at klagemotparten har rettet seg etter RMEs pålegg. Nemnda kan ikke se at det foreligger holdepunkter i saken som tilsier at klagemotpartens opplysninger i saken ikke er korrekte.
- (66) Det er etter dette Energiklagenemndas syn at B AS' gebyr på kroner 1 875 inkludert merverdiavgift, ikke er i strid med bestemmelsen i kontrollforskriften § 17-6.
- (67) Klagenemnda finner etter dette at klagen ikke fører frem.

6 Vedtak

- (68) Energiklagenemnda fatter etter dette følgende vedtak:

1. **Klagen tas ikke til følge.**
2. **Vedtak 202002402-8 fattet av Reguleringsmyndigheten for energi 3. desember 2020 stadfestes.**

Vedtaket er endelig og kan ikke påklages, jf. forvaltningsloven § 28 tredje ledd.

Vedtaket er enstemmig som angitt ovenfor.

Oslo, 25. november 2021

Per Conradi Andersen
Nemndsleder

Helle Grønli
Medlem

Edna Grepperud
Medlem

Dokumentet er godkjent elektronisk