

Styrelseärende

Diarienummer NVOA-2024-00029

Styrelsen för Nacka vatten och avfall AB

Kundfakturering – byte av frekvens

Förslag till beslut

Styrelsen föreslås besluta att:

- tillgodogöra sig informationen

Ärendet

Bolagets införande av digitala vattenmätare möjliggör debitering av faktiskt vattenförbrukning. Förändringen, som medför flera kundfördelar, innebär i korthet att kunderna debiteras månadsvis i efterhand, i stället för som idag, kvartalsvis i förväg, för beräknad förbrukning. Fakturorna blir tydligare och kunderna får en jämnare debitering.

Genomförande av förändringen ställer krav på frekvent och tydlig kundkommunikation och kommer att påbörjas senast sex månader innan förändringen. Detta innebär ingen insats ifrån kunden. Införandet av månadsfakturering föreslås att införas från och med januari 2025.

Kostnaderna anses neutrala, då de ökade kostnaderna av faktureringsutskicken balanseras dels av ökat införande av e-fakturering, dels av effektivisering inom verksamheten. Ingen påverkan på innevarande budget.

Mats Rostö
Verkställande direktör

Jessica Martell
Chef Kundrelationer

Uppföljning

Uppföljning och beslut föreslås ske i samband med styrelsemötet i september.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av chefen för Kundrelationer i samråd med förvaltningsobjektet EDP Future, ekonomichef samt projektarbetsgruppen för införandet av digitala vattenmätare.

Påverkan på barn/Konsekvenser för barn

Ingen påverkan på barn.

Bilaga: Utredning av införande av månadsfakturering

Utredning av införande av månadsfakturering

Bakgrund

NVOA fakturerar sina kunder kvartalsvis i förväg på en beräknad förbrukning. Fakturan blir svår att förstå och det är svårt för kunden att planera sin ekonomi. Fakturafrågor är den näst vanligaste frågan till kundservice.

De digitala vattenmätarna som nu installeras ute hos våra kunder möjliggör automatisk insamling av vattenavläsningar som gör att vi kan fakturera en faktisk förbrukning.

Alla digitala vattenmätare beräknas vara installerade under 2025 och vi behöver göra en förändring av vår nuvarande faktureringscykel för att maximera nyttan av de digitala vattenmätarna och för att kunna fakturera faktiskt förbrukning. Det finns inga hinder för att införa månadsfakturering för samtliga kunder oavsett vilken vattenmätartyp de har.

Syftet med utredningen

Att fastställa vilka fördelar och nackdelar som finns med fakturering av faktisk förbrukning månadsvis. I de fördelarna ska kundfördelar såväl som interna fördelar kopplat till effektivitet och ekonomi undersökas.

Att undersöka vika förutsättningar som finns och vilka åtgärder som krävs för att genomföra förändringen kopplat till resurser, åtgärder med mera.

Att undersöka vilka alternativ som finns till månadsfakturering för att få till stånd fakturering av faktisk förbrukning.

Att undersöka om fördelarna är så pass övervägande att de motiverar en ändring av faktureringsfrekvensen i NVOA till att ske månadsvis i stället för att som idag ske kvartalsvis.

Att slutligen komma med en rekommendation om vägval framåt baserat på resultatet.

Nuläge

NVOA fakturerar sina kunder kvartalsvis och fakturerar utefter en beräknad årsförbrukning som baseras på tidigare inlämnade vattenavläsningar. Fakturering per kvartal avser två månader faktiskt förbrukning och en månad beräknad förbrukning eftersom fakturorna skapas mitt i faktureringsperioden. När kunder inkommer med en vattenavläsning uppdateras den beräknade vattenförbrukningen och systemet gör då justeringar av eventuellt för mycket eller för lite fakturerat på nästkommande faktura. Så länge vi fakturerar vattenförbrukning i förhand så kommer vi alltid behöva utgå från en prognos av vad kunden kommer att förbruka.

Exempel på hur faktureringen fungerar idag:

Q1 faktureringen omfattar januari till och med mars men skapas i systemet redan sista dagen i februari. Vi fakturerar alltså mars i förväg.

Januari	Februari	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Augusti	September	Oktober	November	December
Faktureringsperiod Q1			Faktureringsperiod Q2			Faktureringsperiod Q3			Faktureringsperiod Q4		
	28/2: Faktura skapas	1/3: Faktura skickas		31/5: Faktura skapas	1/6: Faktura skickas		31/8: Faktura skapas	1/9: Faktura skickas		11/30: Faktura skapas	1/12: Faktura skickas
		31/3: Faktura förfaller			30/6: Faktura förfaller			30/9: Faktura förfaller			30/12: Faktura förfaller

Nackdelen med kvartalsfakturorna är att fakturorna baseras på uppskattade värden, blir svåra att förstå och eftersom faktureringen omfattar ett kvartal utmanar det kundernas betalningsförmåga. NVOA har i slutet av april ca 4050 installerade digitala vattenmätare ute hos kunder (av totalt ca 12 800 st fastigheter). Eftersom mätaravläsningar hämtas in digitalt till vårt faktureringsystem finns möjligheten att läsa in vattenavläsningarna månadsvis istället för kvartalsvis vilket skapar en jämnare debitering och avstämning av förbrukningen.

Vidare, kvartalsfakturering av beräknad förbrukning gör det svårt att göra träffsäkra ekonomiska prognoser och ger ett ojämnt kassaflöde för NVOA. Det blir även tillfälliga ganska stora toppar av inkommande frågor till kundservice vilket utmanar förmågan att hjälpa kunder inom en rimlig väntetid.

NVOA har över tid haft en positiv utveckling på antalet kunder som anmäler sig till att ta emot sin faktura digitalt. Ett digitalt fakturamottagande innebär att kunden tar emot sin faktura elektroniskt istället för en pappersfaktura i brevlådan. Vi erbjuder våra kunder att ta emot sin faktura digitalt genom Kivra, e-faktura, svefaktura samt e-postfaktura. Kivra är en digital brevlåda som myndigheter, kommuner och företag använder sig av och e-faktura och sve-faktura innebär att kunderna tar emot sin faktura direkt i sin bank där alla betalningsuppgifter är förfyllda. Idag tar 80% av våra kunder emot sin faktura digitalt. Ökningen har dock avstannat sedan ett par år. Om andelen skulle höjas till 90% skulle det innebära en kostnadsbesparing på 45 000 kr per år med kvartalsfakturering. Det behövs en förändring i fakturafrekvens eller kostnad för att få resterande kunder att aktivt välja digital faktura.

Vårt nuvarande verksamhetssystem EDP Future har funktionalitet att hantera både månadsfakturering och kvartalsfakturering.

Att gå över till månadsfakturering innebär oförändrad eller eventuellt minskad administrativ arbetsbelastning. Detta eftersom arbetsmomenten tar mindre tid att utföra då de utförs med tätare intervall (färre poster att hantera etc) varje månad istället för varje kvartal.

Vissa storförbrukande företag och bostadsrättsföreningar har månadsfakturering redan idag.

Det finns andra i VA- och avfallsbranschen som gått över till eller erbjuder sina kunder månadsfakturering. Vi vet att följande har månadsfakturering:

- Värnamo kommun
- Kristinehamns kommun
- Mönsterås kommun
- Stockholm vatten och avfall
- Åsele kommun
- LEVA i Lysekil
- Nynäshamns kommun
- Göteborgs stad
- Kalmar vatten
- VA Syd

Kunden

Den näst vanligaste frågan i kundservice rör fakturor så det finns ett behov av att förenkla fakturan.

Det finns även andra fördelar för kunden:

- Kunden får mer förutsägbara utgifter – möjliggör för kunden att planera sin ekonomi
- Kunden sprider ut kostnaderna per månad
- Det finns möjlighet att kontrollera innehållet på sin faktura (färre poster och händelser mer i närtid).
- Kunden slipper avräkning av beräknad förbrukning (+/-) på sin nästkommande faktura

NVOA har som den del i utredningen gjort en kundundersökning där 200 st kunder tillfrågades om olika faktureringsfrekvenser. Bland de 42 respondenter som besvarade enkäten blev resultatet:

- 50% av de tillfrågade instämde i påståendet att månadsfakturering är en bra idé
- 26% av de tillfrågade hade ingen åsikt
- 24% av de tillfrågade tyckte inte att det var en bra idé

Resultatet för kundundersökningen är inte odelat positivt med tanke på att det var 50% positiva och 24% som inte tyckte det var en bra idé med månadsfakturering. 80% av våra kunder tar emot sin faktura digitalt och en stor del av dessa har också en betalningslösning som är automatiskt via autogiro och e-faktura. Undersökningen säger inget om hur kunden idag tar emot sin faktura, om andelen med digital faktura var positiv eller negativ till förändringen. Eventuellt kommer de kunder som var negativa i stor utsträckning inte uppleva en förändring om det visar sig att de tar emot fakturan digitalt. Kundpåverkan kan bedömas som låg eftersom den i värsta fall innebär att hen får hem åtta extra brev på ett år. Riskerna kopplat till den kundgrupp som är negativa till förändringen kan hanteras genom att lyfta fram nuvarande lösningar för att ta emot sin faktura digitalt exempelvis via e-faktura eller Kivra.

Nackdelar med månadsfakturering av faktisk förbrukning

I ett kundperspektiv finns det få nackdelar med månadsfakturering jämfört med kvartalsfaktureringen särskilt tillsammans med en hög andel kunder som tar emot sina fakturor digitalt. Förändring i sig innebär dock alltid en risk då man vet vad man har men vet inte vad man får och skulle förändringen innebära ökade kostnader kan det ogillas av kunder och andra intressenter. Att själva genomförandet av förändringen blir lyckat skulle ha stor betydelse för den allmänna uppfattningen.

Förutsättningar månadsfakturering

För att genomföra förändringen från kvartalsfakturering till månadsfakturering behöver kunden informeras inom skäligen tid. Förändringen är nämligen villkorsändrande på redan gällande avtal. Skäligen tid är minst 3 månader före förändringen träder i kraft enligt allmän avtalsrättslig princip.

Förändringen medför ingen insats för kunden – allt sker med automatik.

En del systemanpassningar behöver göras för att lägga om samtliga kunder till månadsfakturering och detta utförs efter att kvartalsfakturan i december förfallit.

Kunder som ännu inte fått sin digitala vattenmätare skulle vid en förändring till månadsfakturering fortsätta att bli debiterad en beräknad förbrukning men månadsvis fram till dess de får sin digitala vattenmätare.

Åtgärder/Aktiviteter	Ansvarig
Kundutskick	Kundrelationer - Kommunikation
Annonsering Nacka Värmdö Posten	Kundrelationer - Kommunikation
Systemanpassning	Förvaltningsobjekt EDP Future
Förändring av arbetsätt	Kundrelationer
Anpassning ekonomisk rapportering	Ekonomi

Tidplan

Tidslinjen för en eventuell förändring från kvartal till månad skulle se ut som följer vid ett antagande att en sista kvartalsfakturerings skulle ske Q4 2024:

- Den sista kvartalsfakturerings avser perioden oktober-december
- Den första månadsfakturan når kunderna i början på februari och avser förbrukningen i januari

Momenten i faktureringsprocessen vid månadsfakturerings skulle se ut som följer:

- Den första varje månad läses avläsningsvärde för föregående månad in i debiteringsystem
- Den första vardagen efter att avläsningsvärde lästs in skapas fakturerings via schemaläggning (omkring den 2-5:e varje månad).
- Nästkommande vardag distribueras fakturorna ut till kund via valt distributionssätt (digitala fakturor når kunden samma dag).
- Förfallodag kommer att bli den sista i innevarande månad (ca 20-25 dagar efter att fakturan skapats)

Ekonomi

En kvartalsfakturerings kostar ca 44 tkr/gång och vilket innebär en årskostnad på ca 175 tkr.

Kostnaden är lägre för digitala försändelser och idag tar 80% av våra kunder sin faktura digitalt.

Redovisning total årskostnad för månadsfakturerings (12 ggr/år) samt kvartalsfakturerings (4 ggr/år)

Årskostnad för månad fakt.	Befintlig Årskostnad för kvartals fakt.
525 tkr	175 tkr

I ovan prisexempel har vi utgått från kostnader för enbostadshus, vi har inte räknat med samkuvertering där flera fakturor ställda till samma mottagare läggs i samma kuvert och portoavgiften för försändelsen ökar något samt att större kuvert används. Personalkostnader (ca 3 timmar) för att utföra fakturerings är inte medräknade i detta exempel.

Vi har en målsättning att 90% av våra försändelser i en fakturerings ska levereras digitalt inom två år. Om detta lyckas och antalet digitala försändelser ökar från 80% till 90% finns det kostnadsbesparingar om 125 000 kr/år att hämta (baserat på antal försändelser vid månadsfakturerings).

Varje år skickar vi ut minst ett avläsningskort samt påminnelse till alla kunder med analoga vattenmätare. När alla digitala vattenmätare är installerade i slutet av 2025 kommer vi inte behöva skicka ut vattenavläsningskort och detta innebär en kostnadsbesparing på 83 000 kr /år (beräknat på 2023 års kostnader).

Eventuellt kan en fakturaavgift införas för pappersförsändelser, förslagsvis när alla våra kunder har fått sin digitala vattenmätare installerad. En fakturaavgift á 20 kr per pappersfaktura föreslås vilket är lägre än de avgifter som vanligtvis används och som brukar ligga omkring 30-60 kr. Avgiftsnivån är föreslagen utifrån en rimlig påtryckningsnivå för att motivera kunder att övergå till digitala alternativ att ta emot sin faktura samt att den ska vara balanserad och inte innebära en ekonomisk vinst för oss. Räknet utifrån att 90% av försändelserna levererats digitalt så innebär detta en intäkt på 438 000 kr/år.

Kostnad/år	Kvartalsfakturering	Månadsfakturering	Kommentar
Faktureringskostnad	175 000 kr	525 000 kr	Kostnadsökning 350 000 kr
Besparingsaktiviteter			
Digitala försändelser	-45 000 kr	-125 000 kr	Öka andel digitala försändelser från 80% - 90%
Vattenavläsningskort	-83 000 kr	-83 000 kr	Vi behöver ej skicka ut avläsningskort när alla har digitala vattenmätare
Lägre räntekostnader		-290 000 kr	
Totalt exkl fakturaavgift	47 000 kr	27 000 kr	
<i>Fakturaavgift</i>	<i>-146 000 kr</i>	<i>-438 000 kr</i>	<i>Beräknat på 20 kr/pappersfaktura samt 90% digitala försändelser. Avgiften blir en intäkt för NVOA.</i>
Totalt inkl fakturaavgift	-99 000 kr	-411 000 kr	
- (minus) innebär en besparing			

Idag beräknas att NVOA i större utsträckning behöver använda checkkrediten för att täcka de månatliga utbetalningarna. Räntan för checkkrediten uppgår i dagsläget till 4,4 procent. Vår uppskattning är att om vi bortser från lånen vi tar för att kunna göra våra investeringar så bedömer vi att bolaget ligga på minus ca 20 miljoner kronor minst 4 månader per år och då utnyttjar vi checkkrediten. Det innebär i räntekostnader på ungefär 290 tusen kronor. Denna summa kommer under kommande år att öka i takt med att kostnaderna ökar framför allt från SVOA och högre räntekostnader till kommunen på grund av ökad upplåning. Vid månadsfakturering bedöms inte checkkrediten behöva utnyttjas i samma utsträckning eftersom inbetalningarna överstiger de månatliga utbetalningarna. Kassaflödet kommer påverkas positivt.

Lägre räntekostnader per år

290 tkr

Införandet av månadsfakturering skulle initialt innebära en ökad kostnad på 350 000 kr men som vi aktivt arbetar ner genom ovan åtgärder med målsättning att nå kostnadsneutralitet inom två år. Om vi dessutom räknar in lägre räntekostnader per år som uppstår vid införande av månadsfakturering innebär det att förändringen blir kostnadsneutral redan vid införandet och inte innebär någon utökad kostnad.

Alternativa lösningar, som har utretts, för att få till fakturering av faktisk förbrukning

1. Kvartalsfakturering i efterhand

Kvartalsfaktureringen kan skapas i efterhand när debiteringsperioden har passerat. Exempelvis skapas Q1 faktureringen i april i stället för i slutet av februari. Detta alternativ innebär ett senare kassaflöde för NVOA samt att fakturan som skapas i början på januari nästkommande år avser månaderna okt-dec året innan. Detta innebär att verksamheter/företag behöver boka upp dessa kostnader i sitt bokslut. Vid månadsfakturering avser fakturan en månad (december året innan) något som hade underlättat för företagskunderna.

2. Ingen förändring – fortsätta debitera två månader faktisk förbrukning och en månad beräknad

Innebär samma fakturaprocess som vi har idag där vi debiterar två månader faktisk förbrukning och en månad beräknad förbrukning som beräknas utifrån det senaste avläsningsvärdet. Eftersom vi samlar in avläsningsvärden mer frekvent innebär det att den beräknade årsförbrukningen blir högre än tidigare och i regel fakturerar kunden vi kunden mer än vad hen kommer att göra av med för den beräknade månaden.

Ingen förändring tillsammans med införandet av digitala vattenmätare innebär idag en förändring av fakturainnehållet som har stor risk att uppfattas som en försämring eftersom fakturorna blir än mer komplexa att förstå. Det finns också en risk att frågor kommer att lyftas från kunder och andra intressenter varför vi inte fakturerar faktisk förbrukning när de digitala vattenmätarna har teknisk möjlighet att göra det. Genom månadsfakturering i efterhand fakturerar vi bara redan förbrukat vatten och nyttjade avfallstjänster.

Risker kopplat till en potentiell förändring

Att införa månadsfakturerings innebär många fördelar men också risker. Nedan beskrivs riskerna närmare samt åtgärd för att motverka dem.

Risk	Beskrivning av konsekvens	Möjlig åtgärd
1. Alla kunder har inte tillgodosett sig informationen om förändringen	Risk att en del kunder inte anser sig blivit informerade om förändringen till månadsfakturerings	Kommunikation samt hänvisning till information på hemsida, brevutskick (spårbart via Kivra) samt inlaga på två faktureringsomgångar
2. Ifrågasättande om legaliteten i att ändra fakturafrekvens	Risk att kund ifrågasätter vilken laglig grund vi har för att ändra frekvens på våra fakturautskick i redan pågående avtal.	Villkorsförändringen är laglig men måste kommuniceras i skälig tid, minst 3 månader innan förändringen träder i kraft.
3. Ifrågasättande av betalningstiden på fakturan kortas ner	Fakturadatum blir det datum när fakturan faktiskt skapas tex den 5:e i månaden och förfalldatum blir den sista. Risk att kunderna hävdar 30 dagars betalningsvillkor från fakturadatum.	I avsnittet om betalningsvillkor i våra taxor hänvisar vi till betalning enligt angivna datum på fakturan.
4. Ökat ärendeflöde till kundservice	Inför och i samband med införandet av månadsfakturerings kan antalet inkommande ärendet tillfälligt öka till kundservice.	Informationskampanj som sker under en längre tid gör att det sprids ut. Man kan även fånga upp frågeställningar under de månader som info. kampanjen pågår och som proaktivt kan inkluderas i kommunikationsplanen.

Bolagets analys och bedömning

När de olika alternativen ställs mot varandra blir det tydligt att fördelarna både för kund och NVOA är många med alternativet att ändra till månadsfakturerings av faktiskt förbrukning för samtliga kunder. Den kostnad om 350 000 kr/ år som tillkommer (försändelser och porto) för ökad frekvens till månadsfakturerings täcks upp av besparingar kopplat till ökad andel digitala försändelser samt inga fler utskick av vattenavläsningskort men även genom mer optimerad användning av checkkrediten och ett bättre kassaflöde.

En genomarbetad kommunikationsplan är central för lyckad förändringsledning och rekommendationen kopplat till detta är:

Huvudbudskap

”Nu inför vi månadsfakturering, fördelarna för dig som kund är;”

- Förutsägbara utgifter – underlättar i din hushållsekonomiska planering
- Sprider ut kostnaderna per månad
- Debiteras faktiskt förbrukning (för kunder med digitala vattenmätare)

”Det här innebär ingen insats för dig som kund – du behöver inte göra eller ändra något, utan det här sker automatiskt.”

De kommunikativa aktiviteterna/kanalerna som bör innefattas är:

- Kundbrev (informationsutskick)
- Nyhet på hemsidan samt uppdaterad information
- Annonsering i Nacka Värmdö Posten
- Inlaga fakturering vid två tillfällen
- Informationsrad på fakturan vid två tillfällen

För att öka andelen som tar emot sina fakturor digitalt rekommenderas kampanjer löpande.

75% positiv eller neutral inställning till månadsfakturering tillsammans med listade fördelar för både kunden och NVOA, tillsammans med de ekonomiska kalkylerna är ett bra underlag för att stötta en ökad frekvens av fakturering till månadsfakturering tillsammans med faktiskt förbrukning.

Rekommendationen är att införa månadsfakturering av faktiskt förbrukning för kunder med och utan digitala vattenmätare.

Utredningen har genomförts av Chefen för Kundrelationer i NVOA i samråd med ekonomichefen samt förvaltningsobjektet för EDP Future.