

Styrelsen för Nacka vatten och avfall AB

Kundfakturering – byte av frekvens

Förslag till beslut

Styrelsen föreslås besluta att:

- införa månadsfakturering enligt föreslagen tidplan
- utreda möjligheten att införa avgift på pappersfakturor
- införa avgift på pappersfakturor om möjligt, enligt utredning
- ärendet förklaras omedelbart justerat

Sammanfattning

Nacka vatten och avfall AB (NVOA) installerar digitala vattenmätare hos samtliga kunder, ett led i detta arbete är att kunna debitera kunderna för faktisk förbrukning. Förslaget är att kunderna debiteras månadsvis i efterhand för sin faktiska förbrukning.

Införandet kommer att ge flera positiva effekter. Arbetsflödet till bolagets kundservice bedöms minska med 500 timmar per år, eftersom fakturorna kommer baseras på föregående månads förbrukning och inte uppskattningar per tertial. Ett jämnare kapitalinflöde i bolaget kommer möjliggöra effektivare upplåning och likviditetsplanering, som bedöms generera lägre räntekostnader med cirka 0,560 miljoner kronor. Samt att kundupplevelsen bedöms bli mer positiv och bolaget kommer framåt kunna kommunicera med kunderna via fakturorna månadsvis om behov finns.

Alla digitala vattenmätare beräknas vara installerade under första kvartalet 2025. Första februari 2025 förväntas cirka 13 500 vattenmätare ha blivit utbytta (96%).

Övergången till att fakturera månadsvis i efterskott i stället för kvartalsfakturering i förskott ställer krav på frekvent och tydlig kundkommunikation och kommer att påbörjas senast 4 månader innan förändringen. Förändringen innebär ingen insats ifrån kunden utan bolaget kommer hantera allt administration.

Införandet av månadsfakturering i efterskott, föreslås att införas från januari 2025 och första fakturautskick i februari 2025.

Mats Rostö
Verkställande direktör

Fredrik Kristoffersen
Ekonomichef, Verksamhetsstöd

Bakgrund

Nacka vatten och avfall AB fakturerar idag kunderna kvartalsvis i förväg på en beräknad förbrukning. Fakturan är därmed svår att förstå för kunderna, samt att det bedöms svårare att hantera en kvartalsfaktura jämfört med en månadsfaktura för hushållen och bolaget.

Bolaget är i slutfasen av att byta ut samtliga vattenmätare i kommunen till digitala vattenmätare med automatisk insamling av vattenförbrukningen. Denna funktion möjliggör för bolaget att fakturera kunderna för faktisk förbrukning i stället för en beräknad förbrukning. Samtliga vattenmätare i kommunen beräknas vara utbytta till digitala vattenmätare under mars 2025.

Inför starten av projektet DIKOVAN (Digitalt kommunicerande vattenmätare i Nacka) togs ett underlag fram för att belysa vilka möjliga effektiviseringar som skulle kunna implementeras med hjälp av den nya tekniken. För att kunna realisera två av dessa behöver bolaget börja fakturera sina kunder månadsvis i efterskott.

Idag får cirka 80 % av kunderna sina fakturor digitalt. Och som en del i bolagets hållbarhetsarbete önskas denna post ökas för att minska hanteringen av pappersfakturor. Som ett led i att försöka få till en snabbare omställning föreslås att en fakturaavgift ska utredas och om möjligt införas på pappersfakturor under 2025.

Ärendet

NVOA kommer att ha bytt ut samtliga vattenmätare under mars 2025. Under 2024 har en utredning genomförts för att se vilka risker och fördelar för kunderna det finns med att övergå från kvartalsfakturering till månadsfakturering i efterskott för att kunna realisera de effektiviseringar som projektet skulle leverera. Av utredningen framkom att 76 % är neutrala eller positivt inställda till månadsfakturering, samt att 80 % av kunderna får sina fakturor digitalt. Flertalet VA-bolag fakturerar redan idag sina kunder månadsvis i efterskott. Utredningen har även belyst om de effektiviseringar som togs fram vid starten av DIKOVAN går att genomföra.

Bland effektiviseringarna som går att genomföra kopplade till DIKOVAN finns två som endast kan realiseras fullt ut, under förutsättning att bolaget går över till månadsfakturering i efterskott.

Bolaget bedömer också att en faktureringsavgift bör utredas för de 20 % av kunderna som fortfarande får sin faktura i pappersform, så att en fakturaavgift följer lagstiftningen för kommunal verksamhet. Anledningen till att införa en fakturaavgift är att få till en större omställning utifrån hållbarhetsperspektivet men också för att kostnaden för att hantera pappersfakturor är högre än digitala fakturor. Utredningen kommer ta fram ett förslag på hur stor fakturaavgiften bör vara, men initialt beräknas den om den införs ligga på 20- till 40 kronor per faktura. Detta bedöms vara ett bra incitament till att öka antalet digitala försändelser från 80 % till 90 % under de kommande åren.

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 bolaget fakturerar vattenförbrukning i förhand så kommer vi alltid behöva utgå från en prognos av vad kunden kommer att förbruka och reglera i efterhand.

Mål och syfte

Beslutet att övergå till månadsfakturering i efterskott har till mål att möjliggöra samtliga effektiviseringar som bolaget tog fram som förslag i samband med införandet av projektet DIKOVAN.

Utredningen om att införa en fakturaavgift på pappersfakturor har som mål att öka antalet digitala försändelser med 10 % till totalt 90 % av bolagets försändelser.

Åtgärder

Vårt nuvarande verksamhetssystem EDP Future har funktionalitet att hantera både månadsfakturering och kvartalsfakturering. Att lägga om samtliga kunder kommer innebära en administrativ puckel som hanteras efter sista kvartalsfaktureringen i december 2024.

En kommunikationsplan har tagits fram för att informera kunderna om förändringen i god tid, senast fyra månader innan övergången.

Om utredningen, om att införa en fakturaavgift för pappersfakturor, visar på att detta är genomförbart kommer en tydlig kommunikationsplan att tas fram rörande fakturaavgiften till de kunder som idag får sina försändelser i papper. För att möjliggöra för kunderna att göra en omställning till digitala försändelser som e-post, Kivra, e-faktura, sve-faktura eller autogiro innan avgiften påförs.

Tidplan

Tidplanen för implementering av månadsfakturering i efterskott:

- Kommunikation till kunder senast fyra månader innan första månadsfakturan skickas ut.
- Sista kvartalsfaktureringen avser perioden oktober-december och skickas ut i slutet av november 2024.
- Den första månadsfakturan skickas ut i början av februari 2025 och avser faktisk förbrukning för januari 2025.

Tidplanen för implementering av fakturaavgift på pappersförsändelser:

- Fortsatt utredning om lagkrav för fakturaavgift under hösten 2024.
- En kommunikationsplan kommer att tas fram under hösten 2024.
- Tydlig information kommer att gå ut till berörda kunder i god tid.
- Införs under 2025.

Ekonomi

I underlaget till att starta projektet DIKOVAN fanns två möjliga effektiviseringar. Den ena rör övergång till månadsfakturering av faktisk förbrukning för att göra kundens faktura enklare att förstå och därmed minska antalet ärenden som inkommer till bolagets kundservice i samband med kvartalsfaktureringen.

Effektiviseringen bedömdes till 500 timmar och cirka 0,2 miljoner kronor utifrån budgeterade

personalkostnader. Den andra effektiviseringen rör en positiv påverkan på bolagets likviditet. Med månadsfakturerings kan bolaget enklare hantera sina löpande utgifter och behöver inte låna pengar eller använda checkkrediten för att hantera de löpande kostnaderna. Bolaget kommer inte heller behöva hantera en överlikviditet. Tillkommer gör även beslutet om att bolaget ska hantera upplåning självständigt, bland annat via Kommuninvest, vilket innebär att bolaget behöver få bättre kontroll på likviditetsflödena. Månadsfakturerings möjliggör att intäkterna täcker månadens löpande utgifter. Ett sådant upplägg beräknas ge ränteintäkter på cirka 0,27 miljoner kronor per år. Samtidigt kommer inte checkkrediten att utnyttjas för den löpande verksamheten (vilket skulle vara fallet vid kvartalsfakturerings) och det beräknas ge lägre räntekostnader på cirka 0,29 miljoner kronor. Totalt får det en positiv effekt på räntekostnaderna för bolaget och bedöms därmed förbättra resultatet med cirka 0,56 miljoner kronor per år.

Kostnaderna bedöms öka från dagens 0,175 miljoner kronor till 0,525 miljoner kronor, eftersom fakturerings kommer ske 12 gånger per år i stället för 4 gånger per år.

Den ekonomiska konsekvensen för bolaget blir därmed positiva och bedöms hamna på 0,410 miljoner kronor per år. Varav 0,200 miljoner kronor är tidsbesparande och kan realiseras först när hela projektet DIKOVAN är implementerat under 2025.

Rörande fakturaavgiften bedöms intäkterna och bolagets hållbarhetsarbete påverkas positivt. Den positiva nettoeffekten beräknas ha en resultatpåverkan på 0,4 till 1,6 miljoner kronor beroende på om antalet digitala försändelser ökar från 80 % till 90 %, samt vad fakturaavgiften beslutas bli.

Risker

Riskerna kopplade till införandet rör kunderna och därmed en initial ökad arbetsbelastning för bolagets kundservice. För att hantera dessa risker har en kommunikationsplan tagits fram så att samtliga kunder ska kunna ta del av informationen om förändringarna i god tid inför införandet.

Uppföljning

Utfallet kommer att följas upp löpande i samband med tertialrapporterna.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av avdelningschef för kundrelationer i samverkan med ekonomichef.

Bolagets analys och bedömning

Sammantaget bedöms förslaget ge en bättre likviditetsplanering samt kassaflöde. Möjliga effektiviseringar som togs fram i samband med starten av projektet DIKOVAN kommer kunna realiseras under 2025. Den positiva nettoeffekten för bolaget uppgår till 0,46 miljoner kronor per år. Samt att kundupplevelsen bedöms öka.

Införandet av fakturaavgift på pappersfakturor bedöms ha en positiv inverkan på bolagets hållbarhetsarbete men även ekonomi om det går att införa. Där nettoeffekten på resultatet bedöms ligga mellan 0,4 till 1,6 miljoner kronor.

Påverkan på barn/Konsekvenser för barn



Som en del av VA-kollektivet drar även barn (framtida generationer) nytta av att effektiviseringar genomförs, rätt generation bär sina kostnader. Samt att under 2025 påbörja arbetet till mer hållbara faktureringslösningar.