

CEER

**Council of European
Energy Regulators**



Billing 2.0
Empowerment and Engagement
Future-proofed billing solutions

Stefan Arent
Bonn, 27 May 2021

Bills – empowering customers?

- Bills are the most **frequent** and **regular communication** between supplier and consumer
- Bills provide essential information for consumer
 - ▶ **how much** is owed **when** and for **what?**
- It enables consumers to...
 - ▶ regulate their consumption
 - ▶ compare offers
 - ▶ switch suppliers



Latest Legal Updates (CEP) Directive (2019/944)

- Article 18
 - ▶ Principles of the overall billing process
 - Bills and billing information **free of charge**
 - **Option of electronic bills** (billing information)
 - **Flexible** arrangements for **payment**

- Annex I
 - ▶ Minimum information
 - **Display key information** distinctly from other information
 - ▶ billing (information) **frequency**
 - ▶ **breakdown of price**
 - ▶ **historical consumption** data
 - ▶ **disclosure of energy sources**





The Bill - today

The collage displays several pages from the enercity website, illustrating the structure of an energy bill:

- Wie Rechnung im Detail:** Shows a detailed breakdown of the bill, including sections for 'Zusammenfassung', 'Zusätzliche Informationen', and 'Zusätzliche Informationen'. It includes a table for 'Zusätzliche Informationen' with columns for 'Beschreibung', 'Betrag', and 'Einheit'.
- Informationen zu Ihrem Abgleich:** Provides details about the billing cycle, including the 'Abgleichsdatum' and 'Abgleichsperiode'.
- 7 Ihr Stromverbrauch im Detail:** Features a bar chart showing electricity consumption in kWh for the years 2014 through 2018.
- Rechnung News Zusammenfassung:** A summary table of the bill's components, including 'Strom', 'Netznutzung', 'Einsparung', 'Netto', 'Netto', and 'Netto'.
- Wie setzen sich Ihre Stromkosten zusammen?:** A table detailing the cost breakdown, such as 'Strom und Umlagen', 'Netznutzung', and 'Einsparung'.
- Strom ist nicht für Strom zusammen!:** A section with three circular diagrams illustrating the components of electricity costs: 'Strom', 'Netznutzung', and 'Einsparung'.
- Zusätzliche Informationen:** A detailed section providing further information about the bill, including 'Zusätzliche Informationen' and 'Zusätzliche Informationen'.





The Bill - today



enercity AG - Ihmeplatz 2 - 30449 Hannover

Herr
Stefan Arent

1. Januar 2020

Übersuchen Sie die enercity App



<https://helpcenter.enercity.de>

Kundenservice@enercity.de
0 800 36372489

Sie erreichen uns kostenfrei
Mo - Fr 08:00 - 2
Sa 09:00 - 1

Ihre Rechnung

Vertragsnummer: [Redacted]
Lieferadresse: [Redacted]

Guten Tag Stefan Arent,

Sie erhalten heute Ihre Rechnung mit der Nummer [Redacted]. Sie finden darin die genaue Aufstellung Ihres Verbrauchs und aller angefallenen Kosten für den Zeitraum vom **01.01.2019 bis 28.12.2019**.

Stromkosten für 2.883,3 kWh	830,30 €
Abschlagszahlungen	-864,00 €
Ihr Rechnungsguthaben	-33,70 €

I Ihr Guthaben zahlen wir schnellstmöglich auf Ihr Konto zurück
IBAN: DE08750100850448513851
Die genaue Aufschlüsselung dazu finden Sie auf den nächsten Seiten.

Basierend auf Ihrem bisherigen Verbrauch beträgt Ihr monatlicher Abschlag 70,00 €. Weitere Details erhalten Sie auf den nachfolgenden Seiten.

Sollten Sie Fragen haben, schauen Sie einfach in unserem Online-Helpcenter unter <https://helpcenter.enercity.de> vorbei.

Viele Grüße aus Hannover

Ihr enercity Service-Team

Ihre Rechnung im Detail

Ihre Zahlungen und Gutschriften	Nettobetrag	Umsatzsteuer	Bruttobetrag		
Ihre Abschläge	12 x 72,00 €	-726,00 €	19 %	-138,00 €	-864,00
Ihre Abschlagszahlungen (netto)			-726,00		
Umsatzsteuer (19 %)				-138,00	
Ihre Zahlungen und Gutschriften					-864,00

Ihre Kosten und Forderungen	Datum	Nettobetrag	Umsatzsteuer	Bruttobetrag	
enercity Strom	28.12.2019	697,73 €	19 %	132,57 €	830,30
Nettobetrag				697,73	
Umsatzsteuer (19 %)				132,57	
Kosten und Forderungen					830,30
Rechnungsguthaben netto				-28,21	
Umsatzsteuer (19 %)				-5,41	
Ihr Rechnungsguthaben					-33,70

Informationen zu Ihrem Abschlag

Ihr monatlicher Abschlag beträgt: **70,00 € (inkl. 19 % USt 11,18 €)**

Service	Vertragsnummer	Nettobetrag	Umsatzsteuer	Bruttobetrag	
Strom	ev-wngst3232	58,82 €	19 %	11,18 €	70,00 €

Die Rechnungsnummer für Ihren Abschlag [Redacted] sollen wir Ihnen aus steuerrechtlichen Gründen mit (§ 14 UStG).

	Jan	Feb	März	Apr	Mai	Juni	Juli	Aug	Sept	Ok	Nov	Dez
Strom	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €	70 €
Fälligkeit*	21.01.	21.02.	21.03.	21.04.	21.05.	21.06.	21.07.	21.08.	21.09.	21.10.	21.11.	21.12.

* Das Fälligkeitsdatum kann aufgrund von Sonn- und Feiertagen sowie zum Ende des Monats abweichen. Ihr geplantes Rechnungsdatum bis jährlich der 01.01. Sollten Sie Ihre Rechnung zu einem späteren Zeitpunkt erhalten, werden wir den monatlichen Abschlag anhand der oben dargestellten Systematik fortführen.

Unser Tipp: Je mehr Zählerstände Sie uns online über Ihren enercity Account übermitteln, desto genauer können wir Ihren Abschlag berechnen.





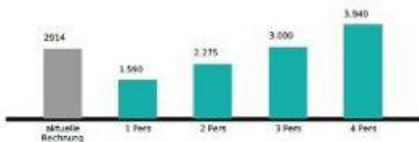
The Bill - today

Ihr Stromverbrauch im Detail

Ihre Zählersnr. [redacted]
Ihre Messlokale [redacted]
Ihre Marktlokale [redacted]

Ihr aktueller Stromverbrauch beträgt 2883,3 kWh in 362 Tagen.

Umgerechnet auf ein Jahr sind das durchschnittlich 2914 kWh. Hier ein Vergleich für Sie:



Hier können Sie Ihren Verbrauch mit durchschnittlichen Werten deutscher Haushalte vergleichen.

Alle Vergleichswerte für private Haushalte ohne Stromheizung, Durchlaufröhler und Wärmepumpen!

Ihre Stromkosten im Detail

Zeitraum von	bis	Zählerstand alt	neu	Zählwerk	Ableseart	Verbrauch in kWh
01.01.2019	21.01.2019	2.374,7	2.552,0	NZ	Ableseung	177,3
22.01.2019	05.04.2019	2.552,0	3.225,7	NZ	Ableseung	673,7
06.04.2019	04.07.2019	3.225,7	3.843,0	NZ	Ableseung	617,3
05.07.2019	03.10.2019	3.843,0	4.412,0	NZ	Ableseung	569,0
04.10.2019	28.12.2019	4.412,0	5.259,0	NZ	Ableseung	846,0

Berechnung Ihres Arbeitspreises

Zeitraum von	bis	Zählwerk	Preis netto	Menge in kWh	Kosten netto	Umsatzsteuer	Kosten brutto
energy Strom							
01.01.2019	28.12.2019	NZ	20,70 ct/kWh	2.883,3	596,84 €	19 % 113,40 €	710,24 €

enercity

Berechnung Ihres Grundpreises

Zeitraum von	bis	Preis netto	Anzahl Tage	Kosten netto	Umsatzsteuer	Kosten brutto
energy Strom						
01.01.2019	28.12.2019	101,73 €/Jahr	362	100,89 €	19 % 19,17 €	120,05 €
				netto Stromkosten enercity Strom		697,73 €
				Umsatzsteuer (19 %)		132,57 €
				Ihre Stromkosten brutto		830,30 €

enercity

Wie setzen sich Ihre Stromkosten zusammen?

54,14 % Steuern, Abgaben und Umlagen (451,10 €)

Strom- und Umsatzsteuer	191,58 €
Konzessionsabgabe (Abgabe an die Kommunen für die Nutzung von öffentlichen Wegen)	45,84 €
Umlagen (EEG, §19 StromNEV, Offshore, KWK, abschaltbare Lasten)	213,67 €

25,18 % Netz (209,09 €)

Netzentgelte (Kosten der Netzbetreiber für den Zugang und die Pflege der Netze)	196,32 €
Messstellenbetrieb Grundpreis (Kosten für Einbau, Betrieb und Wartung Ihres Zählers)	12,77 €
Messstellenbetrieb Arbeitspreis (Kosten für Einbau, Betrieb und Wartung Ihres Zählers)	0,00 €

20,48 % Energieeinkauf, Vertrieb und Service (170,02 €)

Energieeinkauf, Vertrieb und Service	170,02 €
Summe	830,30 €

Die Kundennummer Ihres Netzbetreibers ist: 094543800000 - Wiednetz GmbH
Der zuständige Messstellenbetreiber ist: Wiednetz GmbH

enercity





The Bill - today

enercity

Woraus setzt sich ihr Strom zusammen?

Der Energieträger-Mix (nach §6 40 ff. des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG)) gibt Auskunft über die Art der Energieerzeugung des bei enercity bzw. in Deutschland verwendeten Stroms aus Ihres Stromproduktes.

Ihr Produkt-Mix enercity Strom



Deutschlandmix



enercity-Mix



verbleibender Energieträgermix



Ihr aktueller Preis

Arbeitspreis: 20,70 ct/kWh netto / 24,63 ct/kWh brutto
Grundpreis: 101,73 €/Jahr netto / 121,06 €/Jahr brutto
Stand: 01.01.2020



3 von 10

enercity

Vertragsdauer, Kündigung und Preis Anpassung

Mit uns bleiben Sie flexibel: Sie haben keine feste Vertragslaufzeit und können Ihren Vertrag jederzeit mit einer Frist von 4 Wochen kündigen. Die Preise können von uns angepasst werden, wenn sich unsere Kosten ändern („Vertragsbedingungen Energie Strom Ziffer 7“). Ändert enercity die Preise, haben Sie das Recht, den Vertrag sofort zu kündigen. Ihre Kündigung gilt dann zu dem Zeitpunkt, an dem die Änderung wirksam wird. Ändert sich die Höhe des Umsatzsteuersatzes, passt enercity die vereinbarten Preise auch innerhalb der Preisgarantie entsprechend an. Ein außerordentliches Kündigungsrecht besteht in diesem Fall nicht.

Begriffserklärungen

- Abkündigung**
Die Abkündigung ist die einseitige Erklärung, den von Ihnen für unsere Lieferung von Energie, keinen zu liefern.
- Grundpreis**
Der Grundpreis ist ein vom Stromverbrauch unabhängiger Preisbestandteil des Stroms und Gas. Er umfasst die Umlagenkosten für Ihren Zähler und die Kosten, die aus der Abrechnung entstehen.
- Arbeitspreis**
Der Arbeitspreis ist der Preis, den wir Ihnen für jede verbrauchte kWh Strom und Gas berechnen. Er ist die alle Umlagen, Steuern und Umlagen Kosten für den Energieverbrauch enthalten.
- Lieferadresse**
Das ist der Ort, an dem wir Sie mit Energie beliefern.
- Marktzitadens-ID**
Diese ID beschreibt den Ort der Lieferung genau zu identifizieren.
- Measurdaten**
Diese ID beschreibt die Mess-Zähler genau zu identifizieren.
- Stromerzeugungsleistung**
Dieser bezieht sich auf eine gesetzlich garantierte Leistung auf den Strom- und Gasnetzwerk.
- Verbrauch (kWh)**
Diese Menge Energie haben Sie in einem bestimmten Zeitraum genutzt.

enercity

Ergänzende Informationen

Wissen zum Verbraucherschutz

Als Kunde des Energieversorger haben Sie ein Recht auf einen Vertrag. Dieser Vertrag ist ein Vertrag über die Lieferung von Energie. Dieser Vertrag ist ein Vertrag über die Lieferung von Energie.

enercity

enercity AG
Postfach 10 00 00
30001 Hannover

Telefon: 0511 3600-0
Telefax: 0511 3600-100

E-Mail: service@enercity.de

Webseite: www.enercity.de

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity

Wissen zum Verbraucherschutz

Als Kunde des Energieversorger haben Sie ein Recht auf einen Vertrag. Dieser Vertrag ist ein Vertrag über die Lieferung von Energie. Dieser Vertrag ist ein Vertrag über die Lieferung von Energie.

enercity

enercity AG
Postfach 10 00 00
30001 Hannover

Telefon: 0511 3600-0
Telefax: 0511 3600-100

E-Mail: service@enercity.de

Webseite: www.enercity.de

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover

enercity AG, Postfach 10 00 00, 30001 Hannover



31 von 10

3 von 10

Billing 2.0

Challenges

- Electricity bills are packed with information –
 - ▶ for **many** consumers an overwhelming amount of **information**
 - ▶ this sheer amount might decrease bill “literacy”
 - ▶ information alone does not guarantee agency* – one needs to know what to do with it!
(*to switch supplier, decrease consumption...)
 - ▶ New types* of products pose new challenges for electricity bills as we know it
(*bundled products, dynamic price products, new business models...)





Billing 2.0

München, 08.04.2003

Bitte beachten Sie Ihre neue Vertragskennnummer bei 2005641978 / 300

Jahresrechnung
Verbrauchsstelle: Freizeithilf 13 A, 3 R W 319
Ihre Abrechnungsnummer: 312782382177

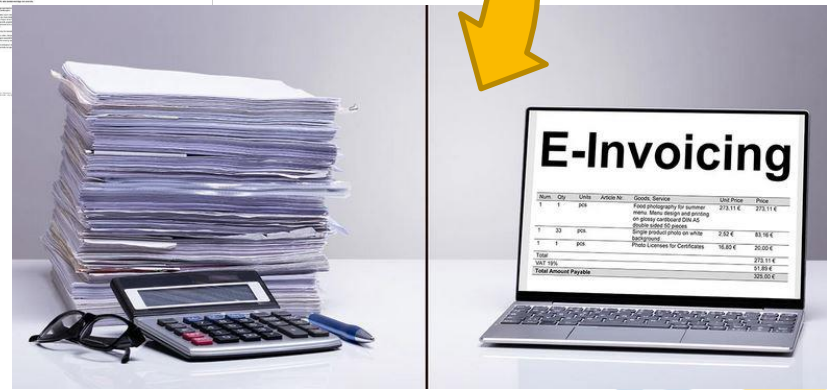
Sehr geehrte Kunden, sehr geehrter Kunde, für den Abrechnungszeitraum 29.01.2002 - 10.01.2003 stellen wir Ihnen folgende Beträge in Rechnung:

Energietyp	Verbrauch	Vorgelagerter Verbrauch	Nettobetrag	Umsatzsteuer	Bruttobetrag
Strom	999 147 kWh	1 811 kWh	135 202,72	21 632,44	156 835,16 EUR
Gesamt			135 202,72	21 632,44	156 835,16 EUR
			-237,92	-38,08	-276,00 EUR
					156 559,16 EUR

Geldeste Zahlungen (siehe Anlage) Abschlagszahlung 28.04.2003
Rückerstattung fällig am 28.04.2003
Neue Abschlagszahlung 705,00 EUR
nächstes zahlbar am 14.05.2003
Bitte beachten Sie die neuen Falligkeiten

A grid of eight digital bill components from 'energy'.

- Top-left: Summary overview with navigation icons.
- Top-middle: Detailed consumption and pricing table.
- Top-right: Bar chart showing consumption trends over time.
- Middle-left: Billing cycle and payment schedule.
- Middle-middle: Detailed breakdown of charges and taxes.
- Middle-right: Additional services and offers.
- Bottom-left: Environmental impact metrics (CO2 footprint) with circular progress indicators.
- Bottom-middle: Detailed terms and conditions.
- Bottom-right: Final payment information and contact details.



Billing 2.0

Challenges are also opportunities!

Increase consumer-friendliness by...

▶ Prioritisation and Reduction

- draw consumers' attention to key information that will empower them to become active managers of their energy consumption and costs

▶ Suppliers need to address the benefits of switching on the bill

- which inherently might be against their interest, NRAs could offer guidance and supervision (ensuring it is helpful to consumers)



Billing 2.0

Challenges are also opportunities!

Increase consumer-friendliness by...

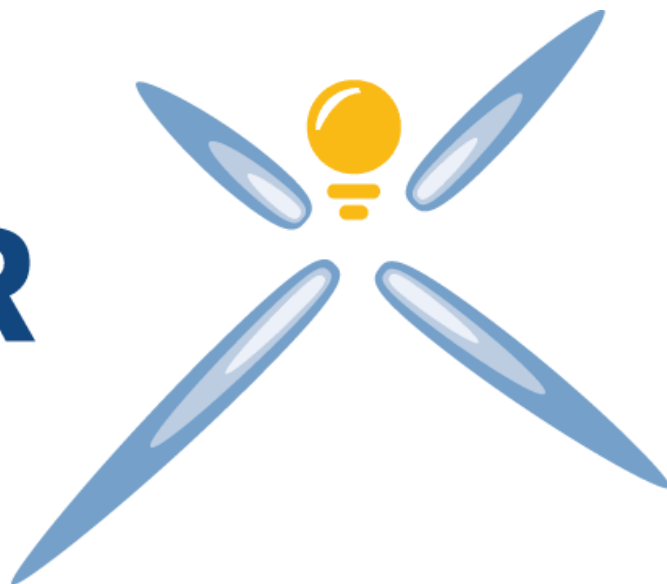
- ▶ Use new ways of communicating information and data
 - Digitalisation offers new possibilities to convey complex content. New digital tools can also prove helpful in engaging formerly inactive consumers
 - However simplicity, accessibility and inclusiveness are guiding principles of a fair billing process
- ▶ Ensuring consumers know what to do with more (and more frequent!) information
 - Raising awareness for measures consumers can take to act!



Thank you for your attention!

CEER

Council of European
Energy Regulators



www.ceer.eu