

Eidsiva Nett AS

Årsrapport for 2017 – Nettselskapets nøytralitet

Innledning

Eidsiva Nett AS (EN) er med over 100 000 nettkunder underlagt kravet om selskapsmessig og funksjonelt skille, jf. energiloven (LOV 1990-06-29 nr. 50) §§ 4-6 og 4-7. Nettselskapenes nøytralitet og informasjonsplikt beskrives i avregningsforskriften (FOR 1999-03-11 nr. 301) kapittel 8, i tillegg til at NVEs "Veileder om nettselskapets nøytralitet og informasjonsplikt" nr 5/2011 gir nærmere beskrivelse av krav som stilles og hvordan nettselskapene kan overholde disse.

Hovedpunkter for oppfølging av programmet i henhold til NVEs veileder:

Nøytralitetsprogram og -erklæring: Ifølge avregningsforskriften § 8-1a plikter angitte selskap å utarbeide et program for overvåking av nettselskapets nøytralitet.

Overvåkingsprogrammet skal beskrive de tiltak som er truffet for å sikre at nettselskapet opptre i henhold til nøytralitetsbestemmelsene i energiloven med tilhørende forskrifter. «Program for overvåking av nøytralitet for Eidsiva Nett AS» ble først utarbeidet i 2007, oppdatert i 2013 og sist i 2017, vedtatt i samband med - og omtalt i - årsrapport 2016.

Eidsiva Nett har valgt å ikke unnta noen medarbeidere for kravet til skriftlighet. Dette er knyttet til kravet til generell kunnskap om nettselskapets monopolstatus, og krav til at alle kunder skal behandles likt.

Oppfølging av programmet: Forskriften angir krav til forpliktelse, gjennom en skriftlig erklæring vedrørende nøytralitet, av medarbeidere som representerer nettselskapet. Det stilles krav til ledelsens aktive, synlige og regelmessige oppfølging, i tillegg til at nøytralitetsansvarlig rapporterer direkte til selskapets daglige leder i saker av betydning for håndtering av arbeidet.

Kundeservicefunksjonen: I prosessen mot kundesentrisk markedsmodell, ble den tidligere felles kundedatabasen ble splittet i 2016. Fra 30. oktober 2017 er kundeservicefunksjonen også i ferd med å splittes, med endelig slutføring gjennom overtakelse av arbeidsgiveransvaret for de aktuelle medarbeiderne fra 1. juli 2018. For øvrig er også arbeidet med egne telefonnumre for både måleravlesing, kundeservice og feilmelding slutført i 2017, ved at måleravlesing på SMS har fått eget nummer.

Årsrapport skal utarbeides innen tre måneder og offentliggjøres lett tilgjengelig, samt oversendes Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE). Eidsiva Nett benytter selskapets internetsider www.eidsivanett.no, der også tidligere års rapporter ligger tilgjengelig sammen med nøytralitetsprogrammet og gjeldende nøytralitetserklæring.

Aktiviteter i 2017:

- Oppfølging av nøytralitetsprogrammet har fulgt tidligere praksis, der nøytralitetsansvarlig ikke deltar direkte - men bistår ved behov. Nøytralitetsprogram, retningslinjer og instruksjoner følges opp som en del av det løpende lederansvaret i Eidsiva Nett og andre selskap i Eidsivakonsernet, som utfører oppdrag for nettselskapet. Bevissthet rundt nettselskapets monopolrolle generelt og nøytralitet spesielt, følges opp i løpende arbeid.
- Nyhetssaker i konsernets intranettsider er et viktig forum for oppfølging av nøytralitetskravene, gjennom generell bevisstgjøring av nettselskapets særstilling som monopolvirksomhet. Eksempelvis har delingen av kundeservice og nytt nummer for måleravlesing hatt større oppslag.

- Kontroll av rutinene for signering og felles håndtering av nøytralitetserklæringene som ble etablert i 2014, er videreført i 2017. Spesielt kan nevnes innleide konsulenter og medarbeidere i samband med det pågående AMS-prosjektet. Disse omfattes også av nettselskapets krav om nøytralitetserklæringer.

Eksterne henvendelser m.v. om håndtering av nøytralitet

Det er ikke mottatt klager eller andre henvendelser fra kunder eller kraftleverandører på nøytralitetsbrudd i løpet av 2017. Det er heller ikke meldt om forhold avdekket internt.

Hamar 5. mars 2018



Anne Mælum

Ansvarlig for Eidsiva Nett AS' oppfølging av nøytralitetsprogrammet