

Årsrapport 2017 – nøytralitet

Innledning

På bakgrunn av krav i Eldirektiv II har norske myndigheter innført krav i energiloven og tilhørende forskrifter som sier at alle vertikalt integrerte nettselskap med mer enn 100 000 kunder skal ha et nøytralitetsprogram. Innenfor dette programmet skal det være en skriftlig instruks som beskriver hvilke tiltak som er truffet for å sikre at nettselskapet opptrer i henhold til nøytralitetsbestemmelsene.

Hafslund Nett har en skriftlig instruks som internt går under navnet «nøytralitetsprogram». Denne beskriver krav til nøytral adferd for de ansatte. Alle ansatte har fått opplæring i henhold til denne instruksen og den ligger tilgjengelig for ansatte på våre intranettsider ved behov for oppslag.

Lisbeth Vingås – direktør Rammevilkår i Hafslund Nett - var i 2017 ansvarlig for nøytralitetsprogrammet i Hafslund Nett.

Endring fra august 2017

Fra august 2017 var ikke Hafslund Nett lenger en del av det tidligere Hafslund konsernet som hadde virksomheter innenfor omsetning og produksjon. Fra august 2017 var Hafslund Nett 100% eid av Hafslund AS som ikke drev annen virksomhet enn nett.

Ledelsen

Nøytralitet som generelt tema er jevnlig oppe på ledermøtene i Hafslund Nett. Dersom det oppstår spesielle saker rundt nøytralitet i løpet av året, tas dette opp i ledermøtene løpende.

I 2017 har nøytralitet vært tema flere ganger på ledermøte i Hafslund Nett.

Info og opplæring av egne ansatte med hensyn på nøytralitet

Alle som ansettes i Hafslund Nett måtte før august 2017 gjennomgå en opplæring i de krav som stilles Hafslund Nett i forbindelse med nøytral opptreden. Etter avlagt kurs, har alle ansatte undertegnet erklæring om nøytralitet og taushetsplikt (nøytralitetserklæring). Nøytralitetserklæringen ble lagt ved personalmappen til den enkelte ansatte.

Krav til nøytralitet for tjenesteleverandører

Kravene til nøytralitet er tatt inn i kontrakter med konserninterne og eksterne tjenesteleverandører.

Ansatte hos konserninterne tjenesteleverandører som ved sin utarbeidelse av arbeid for Hafslund Nett er i direkte kontakt med fremtidige eller eksisterende nettkunder, og/eller gjennom sitt arbeid får tilgang til Hafslund Netts kundedata, har fått opplæring i kravene til nøytralitet og undertegnet nøytralitetserklæring.

Når det gjelder kontrolltjenester i forbindelse med Det lokale eltilsyn (DLE), er det regulert inn i kontrakter og spesifikasjoner med leverandørene at alle de sakkyndige selskapene som benyttes må etterleve gjeldende nøytralitetsbestemmelser. Herunder at alle ansatte hos leverandørene får

relevant opplæring samt at disse skal signere nøytralitetserklæringer. Det kreves også at selskapene skal foreta regelmessig opplæring.

Oppfølging av aktiviteter og eventuelle avvik knyttet til nøytralitet er tema i rapporterings-/kontraktsmøter med tjenesteleverandørene.

Unntak fra skriftlighet

Hos de av Hafslund Netts tjenesteleverandører hvor de ansatte er underlagt krav om skriftlighet, er det gjort unntak fra dette kravet for personell som ikke utfører netttjenester på en slik måte at de kommer inn under kravene om nøytralitet og taushetsplikt.

Tilgang til nettselskapets databaser med nettkundeinformasjon

Hafslund Nett har organisert virksomheten og datasystemer slik at ingen strømleverandører får tilgang til informasjon som kan utnyttes til å skaffe seg konkurransefortrinn.

Det er etablert prosedyrer for håndtering av tilgang til og kontroll med de som har tilgang til datasystemer med opplysninger om nettkunder, herunder tilgangsbegrensninger eller innsynsbegrensninger.

Det foretas opplæring av alle ansatte i kundesentret som behandler kundefølgelser både for privat- og bedriftskunder. Opplæring omfatter nøytralitet, taushetsplikt og håndtering av personopplysninger.

Markedsføring og annen informasjon

Hafslund Nett håndterer markedsføring og annen informasjon nøytralt og på en måte som gjør at enkeltleverandører ikke gis konkurransefortrinn.

Hafslund Nett informerer nettkunder og strømleverandører objektivt om relevante forhold knyttet til leverandørskifte, måling og avregning mv.

Logo

Hafslund Nett har en egen logo som skiller seg fra resten av konsernet.

Fakturering

Hafslund Netts fakturering av nettkundene følger NVEs gjeldende krav samt betingelser nedfelt i Hafslund Netts standard nettleievilkår for hhv privatkunder og næringskunder.

Fakturaene innehar alle lov- og forskriftslovpålagte opplysninger og er også i tråd med de krav som er beskrevet i NVEs veileder «Nettselskapets nøytralitet og informasjonsplikt».

Hafslund Nett har tilbudt gjennomfakturering for privatkunder siden 1. september 2016. Det er etablert gjennomfaktureringsavtale med tilhørende særvilkår som tilbys på like og ikke-diskriminerende vilkår til alle kraftleverandører som ønsker å benytte denne ordningen.

Kundesenter / Kundebehandling

Hafslund Nett har, fram til 1. august 2017, kjøpt kundesenter-tjenester av Hafslund Kundesenter AS (kundesentret). Kundesentret hadde i denne tiden eget telefonnummer til kundesentertjenestene for Nett. Dette telefonnummeret ble benyttet i all kommunikasjon om nettrelaterte saker.

Det er utarbeidet skriftlige rutiner for kunderådgiverne for å sikre at henvendelser behandles nøytralt. Dette gjelder eksempelvis i forbindelse med leveringsplikten, flytting, leverandørskifte og oppstart eller forvaltning av strømleveranse. Det er etablert en rutine med kvalitetssjekk av utgående e-post på kundesenter front. Det tas stikkprøver fra alle team.

Alle kunderådgiverne er pålagt nøytral opptreden i alle kundeforhold som mottas på Hafslund Netts kundeservice telefon. Alle kunderådgivere og medarbeidere som har tilgang til nettkundeinformasjon har gjennomført grundig innføring i nøytralitet, noe som også repeteres gjennom oppfriskningskurs. Før det gis tilgang til å behandle kundeforhold, ble det i 2017 gjennomført opplæring innen nøytralitet, taushetsplikt og håndtering av personopplysninger, herunder gjennomgang av opptreden i forhold til nettkunder, samt signatur på nøytralitetserklæring.

I all skriftlig kommunikasjon mellom Hafslund Netts kundesenter og nettkunder behandles nettkundene nøytralt. Dette innebærer at enhver kunde som kontakter Hafslund Nett får svar på henvendelsen uten kobling til ikke-nettrelaterte forhold.

Internettsider

Hafslund Nett har i 2017 hatt egne nøytrale internettsider www.hafslundnett.no basert på NVEs gjeldende regelverk.

Hafslunds konsernportal (hafslund.no) har vært fri for informasjon fra konsernets kraftleverandører. Dersom man gikk inn på konsernportalen, måtte man gjøre et aktivt valg for å komme inn på de ulike forretningsområdene til det tidligere Hafslund-konsernet.

I forbindelse med at Hafslund Nett fra august ble et rent nettselskap, uten produksjon og omsetning i konsernet, har tidligere Hafslund Produksjon og Hafslund Strøm gått ut av konsernportalen og opprettet egne internettsider.

Sending av EDIEL-meldinger / oversendelse av måledata / Håndtering av leverandørskifter, flytting

Meldingsutveksling med ikke-samfakturerte strømleverandører skjer i form av EDIEL-meldinger og håndtering av bestillinger, endringer, leverandørbytter, flyttinger og opphør i henhold til fastsatte forskriftskrav og bransjestandarder.

For samfakturerte kunder benyttes standardisert meldingsutveksling for leverandørbytter (PRODAT-meldinger), men ikke for måleverdier.

Nettariffer

Hafslund Nett tilbyr alle som etterspør netttjenester ikke-diskriminerende og objektive netttariffer og vilkår.

Henvendelser og klager på nøytralitet

Det er registrert en kundeklage på nøytralitet i perioden. Kunden klaget inn Hafslund Nett til NVE med påstand om brudd på kravene om nettselskapets nøytralitet ved nyetablering av abonnement, og mente at Hafslund Nett hadde henvist en ren nettkunde til fremgangsmåte for kjøp av strøm fra Hafslund Strøm. Det ble overfor NVE dokumentert at kunden hadde vært i kontakt med Hafslund Strøm, og ikke Hafslund Nett, i forbindelse med opprettelsene av nettabonnement og kraftavtale. Hafslund Netts saksbehandling i denne saken var basert på standard meldingsutveksling med berørte kraftleverandører, og det ble dokumentert at Hafslund Netts meldingshåndtering var gjort i tråd med gjeldende standard prosessbeskrivelser. NVE konkluderte med at Hafslund Nett ikke har brutt nøytralitetsregelverket, og kunden fikk således ikke medhold.

Oslo 19. mars 2018