

Deres dato

Vår dato

2019-03-29

Deres referanse

Vår referanse

Norges vassdrag- og energidirektorat
Postboks 5091 Majorstua
0301 OSLO

Vår saksbehandler

Kopi til

Årsrapport nøytralitet 2018

I 2018 ble Hafslund Nett igjen en del av et vertikalt integrert konsern da vår eier Oslo kommune bestemte seg for å opprette konsernet Hafslund E-co med både nettselskap og produksjon som datterselskap. I den forbindelse har vi oppdatert vår skriftlige instruks rundt nøytralitet (som vi betegner «Nøytralitetsprogrammet»), den ligger vedlagt.

I november/desember gjennomført vi en ny e-læring i nøytralitet basert på det nye nøytralitetsprogrammet for alle ansatte i Hafslund Nett. Etter endt opplæring må alle ansatte signere skriftlig på at kravene til nøytralitet er mottatt og forstått.

Gjennomgang rundt krav til nøytralitet ble også gjennomført for det nye styret i Hafslund Nett AS.

Kundebehandling

Hafslund Nett er i et konsern hvor det per i dag ikke finnes strømleverandører. Nettselskapet har eget kundesenter kun for nett, slik at disse møter ikke de utfordringer med nøytralitet man kan møte i et felles kundesenter for strøm og nett.

Selv om Hafslund Nett ikke har interne strømleverandører i eget konsern, er vi bevisst på det faktum at vi enn så lenge deler navn og merkevare med den eksterne strømleverandøren Hafslund Strøm. Alle ansatte er bedt å ha et bevisst forhold til dette og være ekstra oppmerksom i dialog med våre kunder på at dette kan virke forvirrende. Vi gjennomfører kontinuerlig opplæring i nøytralitet, taushetsplikt og personopplysninger.

For øvrige detaljer se vedlagte nøytralitetsprogram.

Henvendelser og klager på nøytralitet i 2018

Det er ikke registrert noen avvik med hensyn på nøytralitet i 2018.

Med vennlig hilsen
Hafslund Nett AS

Lisbeth Vingås
direktør Rammvilkår

Jon Eivind Johannessen

1 vedlegg: Hafslund Netts nøytralitetsprogram