

Eidsiva Nett AS

Årsrapport 2010 – Nettselskapets nøytralitet

Innledning

På bakgrunn av krav i eldirektivet (direktiv 2003/54/EC) er det innført krav om at alle nettvirksomheter med over 100 000 nettkunder i distribusjonsnettet, samt systemansvarlig nettselskap, utarbeidet et program for overvåking av nettselskapets nøytralitet.

I 2007 utarbeidet Eidsiva Nett "Program for overvåking av nøytralitet for Eidsiva Nett AS". Nøytralitetsprogrammet ble behandlet i Eidsiva Netts styre 30. november 2007.

Ivar Lingaas er utpekt som ansvarlig for utarbeidelse, oppfølging og overvåking av programmet. Han rapporterer direkte til selskapets daglige leder i saker av betydning for håndtering av programmet.

Nettselskapene skal årlig utarbeide en rapport med beskrivelse av de tiltak som er gjennomført i henhold til programmet, samt resultatene av disse. Rapporten skal innen tre måneder etter årsskiftet offentliggjøres på en slik måte at den er lett tilgjengelig og oversendes til Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE).

Retningslinjer og instruksjoner for nøytralitet

I samsvar med nøytralitetsprogrammet er det utarbeidet retningslinjer og instruksjoner for følgende tjenestefunksjoner:

- a) Eidsiva Netts profil utad (markedsføring, internettpresentasjon)
- b) Kundebehandling (mottak, front, kundesenter, sentralbord)
- c) Kontakt med elektroentreprenører ved tilknytning og nettleie
- d) Håndtering av meldinger fra kraftleverandørene
- e) Tilgang til og bruk av kundeinformasjon
- f) Avregning/fakturering

Informasjon og oppfølging av instruksjoner for nøytralitet

Det er gitt grundig informasjon om nøytralitetsprogrammet til de som utøver oppgaver i forhold til nettkunder og kraftleverandører. Dette gjelder ansatte i Eidsiva Nett AS, Eidsiva Marked AS og Eidsiva Anlegg AS.

På Eidsiva Nett sin samling for ansatte 16. og 17. september var nøytralitet et eget punkt på programmet. Her ble hele regelverket for nøytralitet gjennomgått.

30. november var det gjennomgang av nøytralitet på fellesmøte for alle ansatte ved Eidsivas kundesenter. Tema var arbeidsrutiner med fokus på nøytral opptreden overfor kunder og kraftleverandørene.

I oktober (uke 43) ble det avholdt møter med alle elektroentreprenører som utøver installasjonsvirksomhet innen Eidsiva Netts område. På møtene ble det informert om nøytralitetskravet som Eidsiva Nett er pålagt å følge. Installatørene ble anmodet om å orientere kunder med nye anlegg om at de bør velge kraftleverandør, og at dette valget bør foretas før anlegget koples til Eidsivas nett. Det ble presisert at kunden fritt kan velge kraftleverandør og liste over leverandører finnes på Eidsiva Nett sine hjemmesider.

Det er løpende gjennom året vært flere møter med ledelsen for Eidsivas kundesenter. Tema har vært rutiner for kundebehandling, fakturering av nettkunder og vedlegg til fakturaer. Fokus har vært kravene til nøytralitet.

Klager på nettselskapets nøytralitet i 2010

Det har ikke kommet inn klager på brudd på Eidsiva Netts nøytralitet i løpet av 2010.

Det ble i mars 2010 sendt ut feil vedlegg sammen med faktura til ca. 9040 nettkunder fra selskapets printleverandør. Vedlegg om kraftpris ble sendt til disse nettkundene som om de hadde kraftleveranse fra Eidsiva-konsernet. Samlet ble det sendt ut ca 106500 fakturaer til nettkunder primo mars. Det ble sendt ut nye vedlegg samt beklagelse til de kundene som hadde fått feil fakturavedlegg.

Det kom ingen henvendelser om denne feilen fra kunder eller kraftleverandører.

Hamar 25. januar 2011



Ivar Lingaas

Ansvarlig for Eidsiva Netts oppfølging av nøytralitetsprogrammet