

Årsrapport 2009 – Nettselskapets nøytralitet

1. 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).

2. 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

3. 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.

6. mars ble det arrangert et møte med de ansatte i Eidsiva Anlegg som behandler meldinger fra elektroentreprenører. Tema var nøytral opptreden i samsvar med nøytralitetskravet med vekt på kundenes valg av kraftleverandør. Det ble presisert at det normalt bør foreligge kraftavtale før spenningssetting av nye anlegg. Dersom slik avtale ikke er inngått skal kunden få kraft fra nettselskapet etter leveringsplikt.

På Eidsiva Netts ansattsamling 16. september var nøytralitet et eget punkt på programmet. Her ble hele regelverket for nøytralitet gjennomgått.

24. september 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 november 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 leverandør og liste over leverandører finnes på Eidsiva netts 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.

4. Tilsyn av NVE på vår praktisering av nøytralitet

NVE gjennomførte den 16. november 2009 tilsyn hos Eidsiva Nett. Grunnlaget for revisjonen var Forskrift 11. mars 1999 nr. 301 om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av netttjenester (avregningsforskriften). Særlig vekt ble lagt på forskriftens § 2-1 om prising av leveringspliktige kraftleveranser og § 7-1 om nettselskapets nøytralitet og informasjonsplikt. Før tilsynet hadde NVE gjennomgått tilsendt materialet fra Eidsiva Nett.

Resultat fra tilsynet er følgende to avvik:

1. På nettstedet til Eidsiva Nett er det sammenblanding av informasjon fra nettselskap og den lokale kraftleverandøren. Hvis man skal overholde kravet om fullstendig nøytral informasjon, må det opprettes to unike nettsteder hvor det er informasjon fra nettselskapet på ett nettsted, og informasjon fra kraftleverandøren på et annet.
2. På nettselskapets nettsted er det utydelig hvem som er avsender av informasjonen. Det må stå tydelig i headingen om det er nettselskapet, kraftleverandøren eller annen virksomhet som er avsender av informasjonen. Når avsenderens identitet er utydelig, skaper det forvirring for sluttbrukeren og gir et konkurransefortrinn til den integrerte kraftleverandøren, siden det gis et inntrykk av at kraftleverandøren og nettselskapet er en enhet og at denne enheten er en totalleverandør av tjenester i kraftmarkedet

Frist for lukking av avvikene er satt til 1. mars 2010.

For å lukke avvikene har Eidsiva Nett skaffet domene "eidsivanett.no". Eidsiva Nett vil etablere sin egen hjemmeside under dette domenet. Den nye hjemmesiden vil være på plass før 1. april, og Eidsiva Nett vil henvise til denne siden ved all kommunikasjon med Eidsivas nettkunder.

5. Klager på nettselskapets nøytralitet i 2009

Det har ikke kommet inn klager på brudd på Eidsiva Netts nøytralitet i løpet av 2009.

Hamar 11. februar 2010



Ivar Lingaas

Ansvarlig for Eidsiva Netts oppfølging av nøytralitetsprogrammet