

Eidsiva Nett AS

## Årsrapport 2008 – 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

Instrukser under pkt b), for kundesenteret, er revidert 19. september 2008.

### 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.

10. april ble det arrangert et møte med ansatte fra Eidsiva Anlegg AS som behandler meldinger fra elektroinstallatører.

I samling med teknisk personale i Eidsiva Nett 10. august var nøytralitet og nøytralitetserklæringen et tema.

På Eidsiva Netts samling 1.- 2. oktober var nøytralitet et eget program på agendaen.

I fire møter i oktober ble alle elektroentreprenørene, som utøver installasjonsvirksomhet innen Eidsiva Netts områdekonsesjon, gitt informasjon om at Eidsiva Nett krever at det foreligger skriftlig avtale med kraftleverandører til et målepunkt.

Det er gjennomført møter 21. januar, 15. september og 3. desember med ledelsen for Eidsivas kundesenter, der rutiner for kundebehandling og nøytralitet ble gjennomgått.

11. og 12. desember var det informasjonsmøter om nettleie og nøytralitet på forskjellige oppmøtesteder med deltakere fra kundesenter, avregning og tekniske saksbehandlere.

Eidsiva Nett har i løpet av 2008 innskjerpet kravet til skriftlighet ved etablering og opphør av nettleieavtaler, samt avklart tolkninger i rutinebeskrivelsene.

#### **4. Vurdering av NVE til vårt nøytralitetsprogram**

NVE har i e-post datert 28. august 2008 meddelt at de har gjennomgått programmet for vårt selskaps nøytralitet, og ba om utdyping av fire punkter i vårt program. NVE ønsket skriftlig tilbakemelding på punktene "Eventuelt fritak fra underskrift av nøytralitetserklæring", "Taushetsbelagt informasjon, hva omfatter det?", "Behandling av taushetsbelagt informasjon" og "Hvordan ledelsen støtter programmet". Vi sendte skriftlig tilbakemelding 22. september 2008 med redegjørelse av de fire punktene. Det har ikke vært henvendelser fra NVE i etterkant av vårt svar.

#### **5. Klager på nettselskapets nøytralitet i 2008**

Det har ikke kommet inn klager på brudd på Eidsiva Netts nøytralitet i løpet av 2008.

Hamar 26. februar 2008

---

Ivar Lingaas  
Ansvarlig for Eidsiva Netts oppfølging av nøytralitetsprogrammet