

Årsrapport for 2016 – Nettselskapets nøytralitet

Innledning

Eidsiva Nett AS (EN) er med over 100 000 nettkunder underlagt kravet om selskapsmessig og funksjonelt skille, jf. energiloven (LOV 1990-06-29 nr. 50) §§ 4-6 og 4-7. Nettselskapenes nøytralitet og informasjonsplikt beskrives i avregningsforskriften (FOR 1999-03-11 nr. 301) kapittel 8, i tillegg til at NVEs "Veileder om nettselskapets nøytralitet og informasjonsplikt" nr 5/2011 gir nærmere beskrivelse av krav som stilles og hvordan nettselskapene kan overholde disse.

Hovedpunkter i henhold til NVEs veileder:

Nøytralitetsprogram og -erklæring: Ifølge avregningsforskriften § 8-1a plikter angitte selskap å utarbeide et program for overvåking av nettselskapets nøytralitet.

Overvåkingsprogrammet skal beskrive de tiltak som er truffet for å sikre at nettselskapet opptrer i henhold til nøytralitetsbestemmelsene i energiloven med tilhørende forskrifter. «Program for overvåking av nøytralitet for Eidsiva Nett AS» ble først utarbeidet i 2007, så oppdatert i 2013 og nå i 2017 i samband med framlegging av årsrapport for styret.

Eidsiva Nett har, også etter fusjoneringen med tidligere Eidsiva Anlegg AS, valgt å ikke unnta noen medarbeidere for kravet til skriftlighet. Dette er knyttet til kravet til generell kunnskap om nettselskapets monopolstatus, og krav til at alle kunder skal behandles likt.

Oppfølging av programmet: Forskriften angir krav til forpliktelse, gjennom en skriftlig erklæring vedrørende nøytralitet, av medarbeidere som representerer nettselskapet. Det stilles krav til ledelsens aktive, synlige og regelmessige oppfølging, i tillegg til at nøytralitetsansvarlig rapporterer direkte til selskapets daglige leder i saker av betydning for håndtering av arbeidet. PWC har i 2016 sluttført oppdraget for generalforsamlingen i Eidsiva Energi AS (omtalt i årsrapportene 2014 og -15) uten merknader som krever noen omtale i herværende rapport.

Kundesenterfunksjonen: I 2016 er den tidligere felles kundedatabasen splittet, i tillegg til at gjennomfakturering er innført av Eidsiva Marked og en rekke andre markedsselskaper. Ved utførelse av oppdrag for Eidsiva Nett har dette redusert noen av utfordringene rundt rolleavklaring i kundegrensesnittet.

En prosjektbasert gruppe som har i oppdrag å booke avtaler for AMS-installasjoner, er etablert i 2016 i Eidsiva Marked. Arbeidet krever tilgang til Eidsiva Netts kundedatabase, men skaper i liten grad utfordringer i forhold til ivaretagelse av nøytralitet og er derfor ikke underlagt noen særskilt oppfølging.

Årsrapport skal utarbeides innen tre måneder og offentliggjøres lett tilgjengelig, samt oversendes Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE). Eidsiva Nett benytter selskapets internettsider, der også tidligere års rapporter ligger tilgjengelig sammen med nøytralitetsprogrammet og gjeldende nøytralitetserklæring. For intern bruk benyttes intranettet i tillegg, der relevante rutiner og instruksjoner også er lagt ut.

Nøytralitetsprogram og -erklæring

Som omtalt i årsrapport for 2015 er det i 2016 ferdigstilt en oppdatering av Eidsiva Netts overvåkingsprogram (kalt nøytralitetsprogram) og erklæring om nøytralitet for ansatte/-oppdragstakere (kalt nøytralitetserklæring). Disse legges fram for styret til orientering sammen med herværende årsrapport. Formuleringer knyttet til detaljering av konsernets organisering er fjernet, da dette ikke er vesentlig for intensjon eller ordlyd i programmet. Disse legges fram for styret til orientering sammen med herværende årsrapport.

Bakgrunnen for at gjeldende rutiner ikke spesifiseres, verken i nøytralitetsprogrammet eller -erklæring, er gjennomførte og kommende endringer og prosesser knyttet til AMS, Elhub, kundesentrisk modell osv.

Oppfølging av programmet i 2016

Oppfølging av nøytralitetsprogrammet har fulgt tidligere praksis, der nøytralitetsansvarlig ikke deltar direkte - men bistår ved behov. Nøytralitetsprogram, retningslinjer og instruksjoner følges opp som en del av det løpende lederansvaret i Eidsiva Nett og andre selskap i Eidsivakonsernet, som utfører oppdrag for nettselskapet. Bevissthet rundt nettselskapets monopolrolle generelt og nøytralitet spesielt, synes godt innarbeidet.

Aktiviteter i 2016:

- Kontroll av rutineene for signering og felles håndtering av nøytralitetserklæringene (etablert i 2014), er videreført i 2016. Herunder kontroll av alle nye medarbeidere etter fusjonen mellom Eidsiva Anlegg og Eidsiva Nett.
- Fellessamling etter fusjonen for alle ansatte i Eidsiva Nett AS 25. og 26. januar: Gjennomført over to like dager, med tilsammen ca.500 deltakere. Nøytralitet var ikke eget punkt, men ble påpekt spesifikt som et «obs» for medarbeiderne generelt.
- Deltakelse av nøytralitetsansvarlige på «fagdag nøytralitet» for kundesenter 12. mai: Kundeservice (Eidsiva Marked) som betjener både nett- og kraftkunder, er den seksjonen der nøytralitetsproblematikken berører flest ansatte i det daglige arbeidet. Fagdager har vært arrangert år om annet, og årets samling ble gjennomført kort tid etter splitten av kundedatabaser, for å kunne diskutere aktuelle problemstillinger. Samtaler og diskusjoner på fagdagen underbygger at nøytraliteten her tas på alvor og ivaretas gjennom opplæringen av nye medarbeidere og løpende oppfølging i ukentlige teammøter der aktuelle problemstillinger tas opp.
- Nettforum 22. september: På grunn av betydelige endringer i ledergruppa etter sammenslåing av Eidsiva Nett og tidligere Eidsiva Anlegg, var det et generelt behov for gjennomgang og oppfrisking av kravene til «ledelsens aktive, synlige og regelmessige oppfølging». Dette var derfor et tema, og nøytralitetsansvarlige hadde en gjennomgang av bakgrunn og hovedpunkter knyttet til nettselskapets overholdelse av nøytralitetsplikten, for nettselskapets ledelse nivå 1-3.

Energi Norges tidligere årvisse fagdag "Nettselskapenes nøytralitet – praktiske løsninger" ble utsatt/avlyst i 2016, og var dermed ikke aktuell for deltakelse.

Eksterne henvendelser m.v. om håndtering av nøytralitet

Det er ikke mottatt klager eller andre henvendelser fra kunder eller kraftleverandører på nøytralitetsbrudd i løpet av 2016. Det er heller ikke meldt om forhold avdekket internt.

Hamar 20. februar 2017

Anne Mælum
Ansvarlig for Eidsiva Netts oppfølging av nøytralitetsprogrammet