

Årsrapport 2014 – 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 avregningsforskriften § 8-1a

I følge avregningsforskriften § 8-1a plikter nevnte selskap å utarbeide et program for overvåking av nettselskapets nøytralitet. Nøytralitetsprogrammet skal beskrive de tiltak som er truffet for å sikre at nettselskapet opptre i henhold til nøytralitetsbestemmelsene i energiloven med tilhørende forskrifter. "Program for overvåking av nøytralitet for Eidsiva Nett AS» - først utarbeidet i 2007 – ble oppdatert i 2013 (styresak 04/13).

Nettselskapet har ifølge samme forskrift, ansvar for å sikre at programmet etterleveres. Anne Mælum, som er ansvarlig for utarbeidelse, oppfølging og overvåking av programmet, rapporterer direkte til selskapets daglige leder Morten Aalborg i saker av betydning for håndtering av arbeidet.

Forskriften angir krav til forpliktelse gjennom skriftlig nøytralitetserklæring av ansatte som representerer nettselskapet. Videre stilles det krav til ledelsens aktive, synlige og regelmessige oppfølging.

Kravet i forskriften er at årsrapport skal utarbeides, og innen tre måneder offentliggjøres lett tilgjengelig, samt oversendes Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE). Eidsiva Nett benytter selskapets intra- og internettsider, der også tidligere års rapporter ligger tilgjengelig sammen med nøytralitetsprogrammet og gjeldende nøytralitetserklæring.

Informasjon om og oppfølging av instruksjoner for nøytralitet

I samsvar med nøytralitetsprogrammet er det utarbeidet retningslinjer/instruksjoner for følgende områder:

- A. Profilerings, ENs profil utad (markedsføring, internettpresentasjon)
- B. Kundebehandling (mottak i kundefront, kundesenter, sentralbord)
- C. Kontakt med elektroentreprenører (tilknytning og nettleie)
- D. Håndtering av meldinger fra kraftleverandørene
- E. Tilgang til og bruk av kundeinformasjon
- F. Avregning/fakturering
- G. Informasjon til sluttbrukere som mottar leveringspliktig kraftleveranse

Disse ligger tilgjengelig på nettselskapets intranettsider.

Generelt blir nøytralitetsprogram, retningslinjer og instruksjoner fulgt opp som en del av det løpende lederansvaret i berørte selskap/seksjoner i Eidsiva Nett AS, Eidsiva Anlegg AS og Eidsiva Marked AS. Ved opplæring av nye medarbeidere er gjennomgang av relevante instruksjoner og nøytralitetserklæringer obligatorisk der oppgaver og rolle tilsier dette.

Tiltak/aktiviteter i 2014

Eidsiva Netts nøytralitetsprogram og erklæring om nøytralitet for ansatte/oppdragstakere ble revidert i mars 2013 (sak 04/13), så fokus i 2014 har vært på opprettholdelse av eksisterende holdninger og rutiner.

Kundeservice, som ligger under Eidsiva Marked, betjener både nett- og kraftkunder og er den seksjonen der nøytralitetsproblematikken berører flest ansatte i det daglige arbeidet. En temadag ble derfor gjennomført i september med medarbeiderne i kundesenteret. Nøytralitetsansvarlige innledet om temaet, og deretter var tiden satt av til faglige diskusjoner og spørsmål om aktuelle problemstillinger. Kundeservice har over tid etablert gode rutiner vedrørende nøytralitet, ved opplæringen av nye medarbeidere, og løpende oppfølging og avklaring i ukentlige teammøter. Diskusjonen på temadagen synliggjorde de daglige utfordringene som medarbeiderne møter i forhold til disse problemstillingene, men de synes å besitte en felles profesjonalitet som vurderes som tilfredsstillende.

Som et ledd i det generelle behovet for påminning og bevisstgjøring hos alle i konsernet, ble en kort orientering om temadagen lagt ut som nyhets sak på Eidsivas intranett.

Rutinene for signering og felles håndtering av nøytralitetserklæringene ble oppdatert i 2013, og er noe videreutviklet i 2014. HR-avdelingen tar ved årets slutt ut oversikt fra personalregister over ansatte som har signert erklæringen, for kontroll av alle ledere. I tillegg til HR-registeret, blir det dokumentert på aktuelle prosjekter at eksterne medarbeidere som er innleid/engasjert, har signert nøytralitetserklæring der det er vurdert som relevant. Dette for å sikre at også disse er bevisst på nøytralitetsproblematikken.

Undertegnede nøytralitetsansvarlige deltok i oktober på Energi Norges årvisse fagdag "Nettselskapenes nøytralitet – krav og god praktisering". NVE var representert, og orienterte om status og fokusområder. Det er ingen varslede endringer knyttet til verken forskrift eller veileder. Som før presiseres imidlertid viktigheten av generell bevissthet om temaet og vedlikehold av rutiner. Et felles møte med NVE er nyttig for nettselskapenes nøytralitetsansvarlige, for felles forståelse og tolkning gjennom diskusjoner rundt aktuelle temaer. Et konkret eksempel er tolkning av NVEs mal for oppstartbrev ved anleggsovertakelse/oppstart av anlegg, en problemstilling tatt opp av Eidsiva Nett.

For øvrig baseres kontrollen av «ledelsens aktive, synlige og regelmessige oppfølging» på egenerklæring, i tillit til at den enkelte leder setter fokus på temaet når det er naturlig. I tillegg til nevnte kontrolltiltak vedrørende nøytralitet er temaet for øvrig gjenstand for en gjennomgang av konsernets revisor PWC.

Klager på nettselskapets nøytralitet i 2014

Det har ikke kommet inn klager fra kunder eller kraftleverandører på brudd på Eidsiva Nett AS sin nøytralitet i løpet av 2014.

Hamar 27. februar 2015



Anne Mælum
Ansvarlig for Eidsiva Netts oppfølging av nøytralitetsprogrammet