

ÅRSRAPPORT 2016

TIL: Norges vassdrags- og energidirektorat
Offentliggjøring på Skagerak Energis
internettsider

FRA: Skagerak Nett AS

KOPI

VÅR REF: Tonje Svendsen Gunnestad

DATO: 13.03.2017

ANSVARLIG: Skagerak Nett AS
v/ Nettdirektør Torkil Jacobsen

--- POSTADRESSE
Skagerak Nett AS
Postboks 80
3901 Porsgrunn

--- SENTRALBORD
35 93 50 00

TELEFAX
35 55 97 50

--- INTERNETT
www.skagerakenergi.no

E-POST
firmapost@skagerakenergi.no

ORG. NR.: 979 422 679 MVA

PROGRAM FOR OVERVÅKING AV NETTSELKAPETS NØYTRALITET**Innhold**

1. Innledning	1
2. Tilgang til kundeinformasjon	1
3. Kundesenter	2
4. Fakturautforming	2
5. Håndtering av leverandørskifter og sending av Ediel-meldinger	2
6. Nettariffer	2
7. Markedsføring	3
8. Internettsider	3
9. Informasjon til ansatte om kravene knyttet til nøytralitet	3
10. Tiltak som er gjennomført i forhold til funksjonelt skille mellom nettvirksomhet og produksjon/omsetning	3
11. Klagesaker knyttet til nøytralitet	3

1. Innledning

Denne rapporten beskriver Skagerak Netts etterlevelse av forskriftskravene om nøytral opptreden overfor kraftleverandører og sluttbrukere.

NVE har hatt stedlig tilsyn hva gjelder Skageraks tariffingspraksis i 2016, men endelig vedtak er ikke fattet. Forut for dette ble det gjennomført forenklet tilsyn i 2012 og stedlig tilsyn i 2009.

2. Tilgang til kundeinformasjon

Skagerak Nett benytter nå ett datasystem for avregning og fakturering samt registrering av kundedialog. Systemet inneholder informasjon om tilknytningen, måleren, tariffen og kunden. Tilgang til datasystemet, og dermed kundeinformasjon, håndteres ved bruk av brukernavn og passord for aktuelle medarbeidere.

Skagerak Nett hadde samfakturering av nettleie og kraft for kunder som har kraftavtale med Fjordkraft frem til 01.09.16. Denne kraftleverandøren hadde frem til samme dato tilgang til avregnings- og faktureringssystemet og til systemet for kundedialog for å kunne håndtere kundedialog med samfakturerte kunder. Etter denne datoen har

kraftleverandøren hatt lesetilgang til samme system for å kunne besvare kundeforhold som gjaldt samfakturerte fakturaer. Denne tilgangen opphørte 01.02.17.

Den enkelte nettkunde kan via personlig pålogging få tilgang til egne data via våre internettsider.

3. Kundesenter

Kundesenteret har et eget opplæringsprogram om nøytralitet som inneholder både en teoretisk og en praktisk del. Det legges vekt på trening i nøytral opptreden overfor nettkundene i spørsmål som angår kraftleverandører. Opplæringsprogrammet blir gjennomgått med kundebehandlere minst en gang i året. Nyansatte kundebehandlere og vikarer får opplæring i nøytralitet før de er operative mot kundene.

Kundebehandlere har skriftlige prosedyrer for behandling av informasjon om nettkundene.

4. Fakturautforming

Våre nettleiefakturaer er nøytrale i forhold til kraftleverandører. Ved samfakturering med kraftleverandør frem til 01.09.16 hadde fakturaen logo og forretningsmessige data for både nettselskapet og kraftleverandøren. Disse fakturaene var søkt utformet med tydelig skille mellom nettleie og kraftleveranse.

Skagerak tilbyr nå gjennomfakturering for alle kraftleverandører og hadde ved utgangen av 2016 etablert gjennomfakturering med 4 leverandører. Nettleiefakturaen er utformet på samme måte uavhengig av hvilken kraftleverandør kunden har.

5. Håndtering av leverandørskifter og sending av Ediel-meldinger

Leverandørbytter og Ediel-meldinger utføres etter gjeldene regelverk.

Alle kraftleverandører behandles likt. Frem til 01.09.16 ble det ikke generert PRODAT- og MSCONS- meldinger mellom Skagerak Nett og Fjordkraft grunnet felles avregningssystem frem til denne datoen. Det var etablert egne elektroniske og manuelle løsninger for dataflyten mellom Skagerak Nett og Fjordkraft, men fra 01.09.16 sendes det PRODAT- og MSCONS-meldinger også mellom Skagerak Nett og Fjordkraft.

Våre systemløsninger tilfredsstillir myndighetenes krav til håndtering av leverandørbytter og sending av Ediel-meldinger.

6. Nettariffer

Våre nettariffer er ikke-diskriminerende og objektive. I tillegg til tariffheftet har vi en intern tariffmanual med retningslinjer for tildeling av tariff.

7. Markedsføring

Kunder med samfakturering frem til 01.09.16 fikk adskilte informasjonsvedlegg avhengig av om informasjonen gjelder nettleieforhold eller kraftleveranse.

8. Internetsider

Nettrelatert informasjon som ligger på Skagerak Energis internetsider er kraftleverandørnøytrale. Våre internetsider har ikke funksjonalitet knyttet til bytte av kraftleverandør.

9. Informasjon til ansatte om kravene knyttet til nøytralitet

Informasjon om nøytralitetsbestemmelsene gis årlig til alle ansatte. Denne informasjonen blir gjennomgått i fellesmøter og individuelt i medarbeidersamtaler.

Ansatte i Skagerak Nett og hos Skagerak Netts tjenesteleverandører har signert taushets- og nøytralitetserklæring.

10. Tiltak som er gjennomført i forhold til funksjonelt skille mellom nettvirksomhet og produksjon/omsetning

Skagerak Nett/Energi har styrerepresentasjon i henhold til krav om funksjonelt skille.

11. Klagesaker knyttet til nøytralitet

Skagerak Nett har ikke hatt klagesaker knyttet til nøytralitet i løpet av 2016.

Torkil Jacobsen
Nettdirektør