

Rapportering av Hafslund Netts nøytralitetsprogram i 2009

1 Hafslund Netts nøytralitetsprogram

I henhold til forskrift nr. 301 om måling, avregning mv., § 7-1a har Hafslund Nett et nøytralitetsprogram.

Nøytralitetsbestemmelsene gjelder to forhold:

- Nøytral opptreden overfor alle strømleverandører og nettkunder.
- Taushetsplikt vedrørende nettkundeinformasjon.

2 Gjennomføring av nøytralitetsprogrammet

Alle ansatte i Hafslund Nett samt alle som utfører oppgaver og/eller opptre på Hafslund Netts vegne er pålagt i enhver sammenheng å opptre nøytralt overfor strømleverandører og nettkunder innenfor forsyningsområdet, dette gjelder blant annet:

- Markedsføring
- Informasjon om og til leverandører og kraftmarkedet.
- Håndtering av leverandørskifter, flytting mm
- Oversendelse av måledata.
- Kundebehandling.
- Nettariffering og fakturering

2.1 Markedsføring og annen informasjon

Hafslund Nett håndterer markedsføring og annen informasjon nøytralt og på en måte som gjør at enkeltleverandører ikke gis konkurransefortrinn.

Hafslund Nett informerer nettkunder og kraftleverandører objektivt om relevante forhold knyttet til leverandørskifte, måling og avregning.

Hafslund Nett har utarbeidet egne internettsider www.hafslundnett.no, som er i tråd med nøytralitetskravene og NVEs presiseringer i forhold til nettselskapers internettsider.

Ved oppslag på konsernets hjemmesider www.hafslund.no vil nettkunden ved ett tastetrykk bli ledet videre direkte til nettvirksomhetens hjemmesider uten å støte på tilbud om ikke-nettrelaterte produkter.

2.2 Kundebehandling

All informasjon til nettkundene er nøytral i forhold til strømleverandører.

Hafslund Nett informerer nettkundene på forespørsel om hvilke leverandører som leverer strøm i nettområdet gjennom henvisning til Konkurransetilsynets liste.

Det er utarbeidet rutiner for kundebehandlere for å sikre at henvendelser behandles nøytralt. Dette gjelder eksempelvis i forbindelse med leveringsplikten, nytilknytning, flytting, leverandørskifte og oppstart eller forvaltning av strømleveranse.

Det foretas opplæring av alle nyansatte i Kundesenteret innen nøytralitet, taushetsplikt og håndtering av personopplysninger, herunder gjennomgang av opptreden i forhold til nettkunder.

Kundesenteret har egne oppfølgingsrutiner og iverksetter nødvendig opplæringstiltak ved avdekking av eventuelle avvik. Det er etablert eget opplegg for vedlikehold av kompetanse innen disse områdene.

2.3 Strømlevering etter leveringsplikten

Alle nettkunder innenfor forsyningsområdet som ikke har en gyldig avtale om strømlevering med en strømleverandør tilknyttes Hafslund Netts leveringsplikt. Alle kunder og strømleverandører likebehandles når det gjelder tilordning til leveringsplikten og ved overgang fra leveringsplikten over til ordinære strømleveranser.

Ved oppstart av en strømleveranse etter leveringsplikten får berørte nettkunder tilsendt et nøytralt informasjonsbrev vedlagt et standardskriv utarbeidet av NVE. I tillegg har det vært vedlagt en liste over strømleverandører, ordnet alfabetisk, som leverer strøm i forsyningsområdet.

Nettkunder som blir værende på leveringsplikten får samme informasjon på nytt ved hver faktura. Det er i 2009 også forsøkt opprettet kontakt med kunder på leveringsplikt ved å ringe opp de kundene som har ligget lengst på leveringsplikt.

Det gis også informasjon om leveringsplikten på www.hafslundnett.no.

2.4 Tilgang til nettselskapets databaser

Hafslund Nett har organisert virksomheten og datasystemer slik at ingen strømleverandører får tilgang til informasjon som kan utnyttes til å skaffe seg konkurransefortrinn.

Det er etablert prosedyrer for håndtering av tilgang til og kontroll med de som har tilgang til datasystemer med opplysninger om nettkunder, herunder tilgangsbegrensninger eller innsynsbegrensninger.

Alle som har tilgang til kunderegistret har underskrevet erklæringer om taushet og nøytralitet .

2.5 Krav til nøytralitet for tjenesteleverandører

Ansatte hos konserninterne tjenesteleverandører til Hafslund Nett som er i kontakt med fremtidige eller eksisterende nettkunder, har undertegnet erklæringer om taushet og nøytralitet.

Kravene til nøytralitet er tatt inn i alle nye kontrakter med interne og eksterne tjenesteleverandører.

Videre er det gitt informasjon og gjennomført opplæring for ledere i selskaper som leverer tjenester innen kredittopplysning, stengning, beredskap og kontrolltjenester ifb med Det lokale eltilsyn.

Oppfølging av aktiviteter og eventuelle avvik knyttet til nøytralitet er fast tema i rapporteringsmøter med tjenesteleverandørene.

2.5.1 Erklæring om nøytralitet og taushet

Hos de av Hafslund Netts tjenesteleverandører som utfører nettjenester på en slik måte at de kommer inn under kravene om nøytralitet og taushetsplikt, har de ansatte underskrevet erklæring om nøytralitet og taushet.

I tillegg er det utarbeidet en instruks om tjenesteutførelse som skal være kjent for de som kan komme i kontakt med slutt kunder i sin tjenesteutførelse, f.eks innenfor feilretting, målermontasje og annen entreprenørvirksomhet.

2.5.2 Ansatte som er unntatt for krav om skriftlighet

Hos de av Hafslund Netts tjenesteleverandører hvor de ansatte er underlagt krav om skriftlighet, er det gjort unntak fra dette kravet for personell som ikke utfører nettjenester på en slik måte at de kommer inn under kravene om nøytralitet og taushetsplikt.

Også disse personene/firma er informert om kravene til at alle nettkunder skal behandles likt, uavhengig av hvilken strømleverandør de har og uavhengig av om de kjøper andre tjenester fra Hafslund.

2.5.3 Leverandører som er unntatt for krav om skriftlighet

De av Hafslund Netts tjenesteleverandører som ikke utfører nettjenester på en slik måte at de kommer inn under kravene om nøytralitet og taushetsplikt er unntatt fra kravet om skriftlighet.

Det er ikke krevd taushetserklæring fra alle ansatte i de sakkyndige selskapene Hafslund Nett benytter i forbindelse med utøvelse av funksjonen Det lokale eltilsyn (DLE). Utøvelse av DLE funksjonen og sakkyndige selskaper er regulert i egen forskrift. Ansatte i sakkyndige selskaper som har tilgang til kundeinformasjonssystemet må underskrive på taushetserklæring.

2.6 **Egne ansatte**

Det er gjennomført opplæring av alle ansatte i Hafslund Nett og alle ansatte har underskrevet på erklæring om nøytral opptreden overfor strømleverandører og nettkunder samt taushetsplikt.

2.7 **Ledelsen i Hafslund Nett**

Innhold, opplæring og implementering av Hafslund Netts nøytralitetsprogram har vært behandlet i Hafslund Netts ledermøte i rapporteringsperioden.

3 **Klagesaker og pålegg**

Etter presisering fra NVE har Hafslund Nett opprettet egen nettside, uten koblinger til firma i samme konsern som markedsfører strøm.

Hafslund Nett er i rapporteringsperioden i ett tilfelle innklaget til NVE for brudd på nøytralitetsplikten. Avviket skyldtes at et stengemannskap hadde lagt igjen et kombinert bestillingsskjema for nettleie og strøm fra Hafslund, i strid med NVEs og Hafslunds regelverk. Det ble i ettertid gjennomført fornyet opplæring av alle stengemannskaper, og presisert betydningen av at nye avvik ikke må forekomme. Det er sendt rapport til NVE om forholdet.