



Nøytralitetsrapport 2021

Elvenett AS



Krav til nøytral opptreden

Som enetilbydere av nettjenester i sine regioner er nettselskap i en særstilling når det gjelder forsyning av strøm til kunder, samhandling med leverandører samt tilgang til informasjon. For å forhindre at denne særstillingen utnyttes på tilsiktede eller utilsiktede måter, stiller myndighetene krav til hvordan nettselskapene skal opptre. Disse kravene sier at nettselskapene skal opptre nøytralt overfor strømleverandører og kunder når det gjelder leveransen av ulike tjenester og når det gjelder tilgang til informasjon om tjenestene. Nettselskapet skal dessuten håndtere informasjon på en måte som gjør at strømleverandører eller andre tjenesteleverandører ikke gis et konkurransefortrinn.

For å bidra til at nettselskapene faktisk opptre nøytralt, er de pålagt å ha interne rutiner som beskriver hvilke forpliktelser knyttet til nøytral opptreden som gjelder for de ansatte og ledelsen. Det skal også årlig publiseres en nøytralitetsrapport som beskriver hvordan nøytraliteten kan utfordres i det enkelte selskap samt hvilke tiltak som er iverksatt for å håndtere denne risikoen.

Nettselskap er underlagt forskriftsfestede krav til å opptre nøytralt og ikke-diskriminerende overfor sluttbrukere, kraftleverandører og produsenter.

Krav til nøytralitet følger av forskrift om nettregulering og energimarkedet § 4-14, og forskrift om måling, avregning, fakturering av nettjenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv., kapittel 8.

Årsrapporten for 2021 er utarbeidet i tråd med gjeldende lover og forskrifter i 2021.

Det følger av forskriften at nettselskapet skal utpeke en nøytralitetsansvarlig. I Elvenett AS er daglig leder Arne Hanto Moen nøytralitetsansvarlig.

Elvenett sin organisering og uavhengighet fra annen virksomhet

Elvenett AS er et heleid datterselskap av Øvre Eiker Energi Holding AS. Foruten Elvenett, består konsernet av Øvre Eiker Energi, Øvre Eiker Fibernett, Øvre Eiker Strøm og Hjernekraft AS.

Elvenett har ved utgangen av 2021 ca 9500 kunder. Elvenett er underlagt krav om selskapsmessig skille, men har dispensasjon fra funksjonelt skille.

Elvenett kjøper administrative tjenester og eiendomstjenester sammen med øvrige selskap i konsernet, i tråd med bestemmelsene i *forskrift om kontroll av nettvirksomhet*. Dette dreier seg om tjenester knyttet til IT-drift, HR, eiendomsdrift, økonomi og regnskap, samt tjenester knyttet til dokumenthåndtering og arkiv. Disse tjenestene er innplassert i morselskapet, Øvre Eiker Energi Holding AS.

Elvenett har egen driftssentral, men har et tett samarbeid med Glitre Energi Nett på dette området. Elvenett er systemansvarlig for driftskontrollsystemet og for tildeling av rettigheter i systemet.

Markedsføring og kommunikasjon

Elvenett fikk i 2021 eget merkenavn, logo og profil. Denne skiller seg fra all annen virksomhet i konsernet.

Elvenett har egen internettside: <https://www.elvenett.no/>

Ved inngang til Elvenett sin side fra konsernets internettside er det ikke mulig å gå tilbake til konsernets side.

Elvenett sin internettside inneholder ikke informasjon om kraftleverandører, annet enn pålagt nøytral informasjon, som henvisning til <https://www.strompris.no/> og edielportalen sin liste som ajourholdes av strømleverandørene selv.

Samtlige medarbeidere er underlagt en generell taushetsplikt og skal ikke dele selskapsintern eller sensitiv informasjon utenfor selskapet.

Elvenett har i svært begrenset grad overskuddskapasitet som selges til andre. Men vi har i noen områder fellesføring av fiber på våre stolper, der Øvre Eiker Fibernet Fiber er eier av fiberanlegg. Det er også i noen grad leid ut mannskaper til montering av fiber og kraftproduksjon.

Nøytralitet i håndtering av kunder og kundeinformasjon

Det er kun Elvenett sine egne saksbehandlere, som har tilgang til kundedata. Elvenett har egen avdeling for kundeservice. Kundedata er tilgjengelig etter personlig pålogging til våre systemer. Tilganger gis eller stenges etter hvilken funksjon/faglig behov den enkelte ansatte har. Ansatte i nettselskapet som har kundekontakt, gis opplæring i at alle nettkunder skal behandles likt og gis samme servicenivå uavhengig av hvilken kraftleverandør de har. Opplæringen legger vekt på nøytralitetskrav i forhold til kraftleverandører, og kundesenteret anbefaler ikke kraftleverandør. Ved henvendelser som gjelder kraftleveringsavtalen henvises til kundens kraftleverandør. Datautveksling med kraftmarkedsaktører foregår via Elhub. Elvenett gjennomfører forretningsprosesser uten ugrunnet opphold for alle kraftleverandører som har kunder i vårt konsesjonsområde.

Elvenett har avtale om gjennomfakturering med noen kraftleverandører. Kunder med kraftleverandør uten avtale om gjennomfakturering faktureres av Elvenett.

Elvenett har objektive og ikke-diskriminerende tariffene for alle sine kunder. Tariffene er tilgjengelig på Elvenett sin internettside.

Klager på nøytralitet

Elvenett har ikke hatt klager knyttet til nøytral opptreden i 2021.

Hokksund, 29.04.2022



Arne Hanto Moen

Adm. Dir og Nøytralitetsansvarlig