

Rutinebeskrivelse for nøytral opptreden i Elmea AS

Innhold

INNLEDNING	2
FORSKRIFT	2
Mål og hensikt.....	2
BESKRIVELSE.....	3
ORGANISERING OG ROLLER.....	3
Selskapsmessig skille	3
Funksjonelt skille	3
Instrukser fra morselskap.....	3
INFORMASJONSDELING I KONSERNSELSKAPET.....	4
“Den uformelle praten”	4
KJØP AV TJENESTER	4
Interne kjøp.....	4
PERSONVERN	4
Datasestemer.....	5
MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON	5
Tydelighet	5
Internett	5
Kundekontakt.....	5
Informasjon i feilsituasjoner.....	6
KUNDER MED LEVERINGSPLIKT	6
OPPLÆRING	6
RAPPORTERING AV AVVIK.....	7
ÅRSRAPPORT.....	7
NØYTRALITETSANSVARLIG.....	7

INNLEDNING

En av forutsetningene for å nå målet om et effektivt kraftmarked, er et klart skille mellom monopolregulert og konkurranseorientert virksomhet.

Det innebærer at nettfunksjonen ikke skal påvirke konkurranseforholdene i markedet. Nettselskapets grad av selskapsmessig eller eiermessig integrasjon med en eller flere strømleverandører skal ikke gi grunnlag for særordninger som påvirker kundens valg av leverandør.

Krav til nøytral opptreden gjelder overfor alle nettkunder, kraftleverandører, installatører, produsenter og eventuelle andre aktører.

FORSKRIFT

Kravene til nøytralitet og informasjon kommer frem av Forskrift om måling, avregning, fakturering av netjtjenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv (avregningsforskriften) § 8- 1 og § 8-1 a og b.

Krav til selskapsmessig og funksjonelt skille er hjemlet i Lov om produksjon, omforming, overføring, omsetning, fordeling og bruk av energi m.m. (energiloven) § 4-6 og § 4-7. Krav til nøytral opptreden er også definert i Forskrift om nettregulering og energimarkedet § 4-14 – 4-18 (NEM-forskriften)

Mål og hensikt

Elmea AS er et nettselskap et integrert foretak, konsernet Lofotkraft AS, og er derfor pålagt å etterleve nøytralitet som gitt i forskriftene nevnt ovenfor.

Denne rutinebeskrivelsen er utarbeidet for å sikre at Elmea AS overholder nøytralitetsplikten, og for å oppfylle gjeldende krav i Forskrift om måling, avregning, fakturering av netjtjenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv (avregningsforskriften) § 8-1 a, Interne rutiner for nøytral opptreden

Nettselskap som er omfattet av krav til selskapsmessig skille etter energiloven § 4- 6, skal ha interne rutiner for å sikre at selskapet overholder kravene til nøytral opptreden.

Rutinene skal som et minimum beskrive hvilke forpliktelser knyttet til nøytral opptreden som gjelder for de ansatte og ledelsen. I tillegg skal rutinene inneholde krav til regelmessig opplæring av de ansatte og ledelsen knyttet til etterlevelse av nøytralitetskravene.

Nettselskapene skal utpeke en uavhengig nøytralitetsansvarlig som skal ha tilgang på all nødvendig informasjon fra nettselskapet og relevante underleverandører.

Nøytralitetsansvarlig skal kontrollere at nettselskapet opptrer nøytralt, og er ansvarlig for utarbeidelse av nøytralitetsrapport og gjennomføring av opplæringsprogram.

BESKRIVELSE

Ansatte, innleide og leverandører hos Elmea AS er forpliktet til å opptre nøytralt. Rutinebeskrivelsen er et verktøy for denne måloppnåelsen. Likebehandlingsprinsippet er også styrende for vår opptreden. Er man i tvil, skal nærmeste leder eller nøytralitetsansvarlig i selskapet kontaktes for en avklaring.

ORGANISERING OG ROLLER

Formålet med selskapsmessig og funksjonelt skille er å redusere risiko for kryss-subsidiering mellom monopolvirksomheten og konkurranseutsatt virksomhet, og å styrke nettselskapenes nøytralitet.

Selskapsmessig skille

Nettselskap skal skilles ut i egne selskaper som ikke driver med annen virksomhet jf. Energiloven §4-6 Krav om selskapsmessig skille.

Elmea AS er datterselskap i Lofotkraft, og er organisert som et eget aksjeselskap.

Funksjonelt skille

Nettselskap skal driftes uavhengig av annen virksomhet jf. Energiloven §4-7 Krav om funksjonelt skille.

Instrukser fra morselskap

Energiloven §4-7 Krav om funksjonelt skille. Morselskapet eller kontrollerende eier i det integrerte foretaket skal ikke gi instruksjoner til nettforetak om den daglige driften eller om avgjørelser vedrørende utbygging eller oppgradering av nettet. Dette er ikke til hinder for overordnet styring med nettforetakets økonomiske rammer.

Morselskapet kan ikke gå inn på det som er daglig leders oppgaver i Elmea AS eller andre forhold som er mer detaljerte.

Ledelsesfunksjoner

NEM §4-17: Styreleder, styremedlem, daglig leder eller andre ansatte med reell beslutningsmyndighet i et nettselskap som inngår i et integrert foretak, kan ikke delta i ledelsen i et foretak som driver annen virksomhet innenfor det integrerte foretaket. Daglig leder i et nettselskap kan ikke være daglig leder i dets morselskap eller kontrollerende eier.

Eksempler på roller som ikke er tillatt:

- Styremedlem i Elmea AS kan ikke ha lederrolle i søsterselskap.
- Daglig leder i Elmea AS kan ikke være daglig leder andre steder, eller ha lederrolle i søsterselskaper.

- Daglig leder i integrert markedsselskap kan ikke ha lederrolle i Elmea AS og motsatt.
- Daglig leder i morselskap kan ikke være leder i Elmea AS og motsatt.

Elmea AS er organisert i henhold til kravene i NEM §4-17.

INFORMASJONSDDELING I KONSERNSELSKAPET

Nettselskapet kan ikke gi tilgang til informasjon som andre aktører ikke har, og som kan utnyttes i markedet, jf. NEM §4-14. I forhold til informasjon som ikke er offentlig allerede, skal det utvises forsiktighet med å dele informasjonen internt i konsernet. Eksempel: Orientering om arbeid med ny utbyggingsplan.

“Den uformelle praten”

Unngå prat om saksarbeid som ikke er offentlig i fellesområder på arbeidsplassen, som f.eks. kantine eller sosialsoner.

KJØP AV TJENESTER

Elmea kjøper årlig inn varer og tjenester for betydelige beløp. Alle innkjøp skjer i henhold til Lov om offentlige anskaffelser og Forskrift om innkjøpsregler i forsyningssektorene («Forsyningsforskriften»).

- Alle anskaffelser skal gjennomføres på en måte som sikrer høy forretningsetisk standard.
- Alle anskaffelser skal, så langt det er mulig, være basert på konkurranse, være etterprøvbare og dokumenterte.
- Alle anskaffelser skal vurderes opp mot samlede levetidskostnader og hensynta oppfyllelse av FNs bærekraftsmål. Våre tjenesteleverandører og entreprenører må forplikte seg gjennom avtale/kontrakt til å opptre nøytralt.

Interne kjøp

Kjøp av tjenester fra morselskap eller andre selskap i konsern skal skje i henhold til skriftlige avtaler og kravene i energiloven §4-6 og §4-7, samt Forskrift om økonomisk og teknisk rapportering, inntektsramme for nettvirksomheten og tariffes §2-8 Kryss-subsidiering.

PERSONVERN

Elmea AS er ansvarlig for behandling av de personopplysninger som gis i forbindelse med etablering, drift og vedlikehold av linjenett og de tjenester som leveres av Elmea AS. Dette gjelder også i de tilfeller der Elmea AS har engasjert tredjepart selskaper til å utføre tjenester på oppdrag for Elmea AS.

Datasystemer

Elmea AS har eget kundesystem, og kundesenteret er adskilt fra andre selskap i konsernet. Det skal derfor ikke være mulig for andre aktører å utnytte våre data i markedet. Elmea AS sine systemer er tilgangsstyrt og kun tilgjengelig for ansatte i nettselskapet, og de som utfører tjenester for Elmea AS.

MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON

Elmea AS skal i sin markedsføring og kommunikasjon skille seg klart fra strømleverandører og fra foretak i det integrerte foretaket som nettselskapet er en del av.

Tydelighet

Fare for forveksling er betydelig i et konsern med integrerte selskaper. For å unngå sammenblanding av selskaper skal det komme tydelig fram i kommunikasjonen at det er Elmea AS som er avsender av sin informasjon. Markedsføring og kommunikasjon omfatter, men er ikke begrenset til:

- Bruk av foretaksnavn/andre forretningskjennetegn/varemerke
- Sponsing, reklame, stillingsannonser, informasjon på internett/aviser/plakater
- Uttalelser, pressemeldinger og intervju med massemedier.
- Direkte kontakt med kunder
- Utsending av kundeinformasjon. e-post, SMS, brev etc.

Nettside

For å unngå sammenblanding av informasjon fra nettselskapet og integrerte selskaper, skal Elmea AS ha egen nettside med eget domenenavn. Denne nettsiden skal kun inneholde informasjon fra Elmea AS.

Det kan ikke legges ut lenker til enkelte kraftleverandører. Dersom morselskapet eller integrerte selskap ønsker å lenke Elmea AS sin hjemmeside, må lenken gå til startside.

Nærmere krav til nøytral opptreden på internett kommer frem av Nøytralitetsveileder, utarbeidet av NVE.

Kundekontakt

Nettselskapets ansatte har personlig kontakt med kunder og andre i samfunnet. Det skal alltid komme tydelig fram at kunden er i kontakt med Elmea AS.

Eksempel: Prosjektingeniør som er på befaring i forbindelse med utbygging. Det skal ved slike oppmøter komme tydelig fram at vedkommende er ansatt i Elmea AS. Eventuelt verneutstyr/arbeidstøy skal være merket med Elmea logo. Man skal

presentere seg og si at man er fra Elmea. For leverandører som opptrer på nettselskapets vegne, skal det komme fram at de er på oppdrag fra Elmea. De er underlagt samme nøytralitetsregler som nettselskapets egne ansatte. Informasjon om strømleverandører skal ikke forekomme. Dersom kunden ber om informasjon om strømleveranse, skal det henvises til kraftleverandør, Forbrukerrådets strømpriskalkulator eller strompris.no

Informasjon i feilsituasjoner

Elmea informerer om feilsituasjoner, gjennom ulike kanaler, eksempelvis nettsted (elmea.no), media, sosiale medier samt SMS. Det skal tydelig fremkomme at det er Elmea AS som er avsender av informasjonen.

KUNDER PÅ LEVERINGSPLIKT

Nettselskapene plikter å levere strøm til kunder som ikke har en gyldig kontrakt med en ordinær strømleverandør, slik at de har et kundeforhold og får levert strøm. Denne ordningen kalles leveringsplikt jf. Energiloven §3-3.

Kunder med leveringsplikt skal informeres om ordningen, og henvises til hvordan de kan velge seg en strømleverandør, jf. Avregningsforskriften §8-1.

Elmea AS sender informasjon til nye kunder med leveringsplikt umiddelbart etter oppstart av nytt kontraktsforhold. Det sendes ny informasjon til kunden hver tredje måned dersom strømleverandør ikke er valgt. Informasjonen sendes fortrinnsvis på e-post, og brev dersom e-post adresse ikke foreligger. I tillegg sendes det også ut SMS som en påminnelse hver tredje måned.

OPPLÆRING

Alle nyansatte skal gjennomføre opplæring i nøytralitet ved oppstart av ansettelsesforholdet. Opplæringen for ansatte er lik for alle.

1. E-læring. Alle nyansatte skal gjennomgå Nano-kurs om nøytralitet.
2. Årlig opplæring. Alle ansatte skal gjennomføre årlig kurs i nøytralitet for å sikre etterlevelsen av regelverk for nøytralitet.

Eksternt vil nøytralitetskravet til leverandøren framgå av avtalen. I noen tilfeller kan det være aktuelt at vi tilbyr/krever opplæring, alt etter hva tjenesten omfatter. Eksempelvis bør montører som er i kontakt med våre nettkunder ha grunnleggende kunnskap. Nøytralitetsansvarlig har ansvar for gjennomføring av kursene.

RAPPORTERING AV AVVIK

Eventuelle avvik/mistanke om avvik på nøytralitet som oppdages i selskapet skal rapporteres. Det skal skje i henhold til selskapets avvikssystem, eller rapportering direkte til nærmeste leder eller nøytralitetsansvarlig.

ÅRSRAPPORT

Det skal årlig utarbeides en årsrapport jf. Forskrift om måling, avregning, fakturering av netjtjenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv (avregningsforskriften) §8-1b

Nøytralitetsrapport. Rapporten utarbeides av nøytralitetsansvarlig og skal godkjennes av Elmea AS sitt styre før den offentliggjøres på elmea.no innen 1.april.

NØYTRALITETSANSVARLIG

Nøytralitetsansvarlig i Elmea AS er Siri Sund. Hun er fast ansatt i nettselskapet som kommunikasjons- og kundesjef, og er eier av prosessen Behandle kunde internt i Elmea AS.

Rollen som nøytralitetsansvarlig innebærer ansvar for årsrapport, rutinebeskrivelse, opplæring og oppfølging av nøytralitet i selskapet.