



Nøytralitetsrapport 2020

BKK Nett



Krav til nøytral opptreden

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

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

Årsrapporten for 2020 er utarbeidet i tråd med gjeldende lover og forskrifter i 2020.

Det følger av forskriften at nettselskapet skal utpeke en nøytralitetsansvarlig. I BKK Nett er Petter Sandøy nøytralitetsansvarlig.

BKK Netts organisering og uavhengighet fra annen virksomhet

BKK Nett er et heleid datterselskap av BKK AS, og inngår i BKK-konsernet sammen med annen virksomhet. BKK Produksjon, BKK Varme og BKK Strøm driver alle virksomhet som er omsetningskonsesjonspliktig. Selskapet BKK Strøm i BKK-konsernet leverer strøm til bedrifter og boligselskaper, men har ikke virksomhet rettet mot leveranse av strøm til privatkundemarkedet.

BKK Nett har ved utgangen av 2020 ca 250 000 kunder. BKK Nett er underlagt krav om selskapsmessig og funksjonelt skille.

BKK Nett har felles driftssentral med BKK Produksjon. BKK Nett er systemansvarlig for driftskontrollsystemet og for tildeling av rettigheter i systemet. BKK Produksjon har kun innsyn i de deler av systemet som gjelder BKK Produksjons egne anlegg, og har ikke tilgang til informasjon som gir de markedsmessige fordeler.

BKK Nett har i svært begrenset grad overskuddskapasitet som selges til andre.

Markedsføring og kommunikasjon

BKK Nett deler ved utgangen av 2020 logo med resten av BKK konsernet. I løpet av 2021 vil BKK Nett innfri kravet som gjelder fra 2022 om et eget merkenavn som skiller seg fra all annen virksomhet.

BKK Nett har egen internettside. www.nett.bkk.no Ved inngang til BKK Nett sin side fra konsernets internettside www.bkk.no er det ikke mulig å gå tilbake til konsernets side.

BKK Nett sin internettside inneholder ikke informasjon om kraftleverandører.

Nøytralitet i håndtering av kunder og kundeinformasjon

Det er kun BKK Nett og de som behandler kundesaker som har tilgang til kundedata. BKK Nett kjøper førstelinje kundeservice fra BKK Digitek. I BKK Digitek er det kun den gruppen av medarbeidere på deres kundesenter som betjener BKK Netts kunder som har tilgang til nettkundedatabasen. Tilgangen til å utføre tjenesten er regulert i en databehandleravtale.

Ansatte på kundesenteret 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.

All datautveksling med kraftmarkedsaktører foregår via Elhub. BKK Nett gjennomfører forretningsprosesser uten ugrunnet opphold for alle kraftleverandører som har kunder i vårt konsesjonsområde.

BKK Nett har avtale om gjennomfakturering med 26 kraftleverandører. Ved utgangen av 2020 ble ca 85 % av alle fakturaer gjennomfakturert. Kunder med kraftleverandør uten avtale om gjennomfakturering faktureres av BKK Nett.

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

Klager på nøytralitet

RME fattet i 2020 ett vedtak i klagesak fra 2019 der det ble konkludert med at BKK Nett hadde brutt nøytralitetsplikten. Saken gjaldt et forhold der kraftleverandør hadde fått informasjon om nyinnflyttet kunde uten kundens samtykke. Saken skyldes en saksbehandlingsfeil, og ikke manglende rutiner hos BKK Nett.

BKK Nett har i 2020 ikke hatt klager knyttet til nøytral opptreden.