Rutinebeskrivelse for nøytral opptreden i

Glitre Nett AS

**Informasjon om dokument og endringshistorikk:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Prosess/delprosess eller kategori i KS/ NB | | Administrativt | | |
| Revisjonsansvarlig | | Nøytralitetsansvarlig | Felles dokument i Sør og Øst | Felles |
| Godkjenningsansvar | | Seksjonsleder Kunde | Publiseres i Nettbiblioteket | Ja: ØST, KONS, ENTR, INST |
| **Ver.** | **Dato** | **Utført av** | **Kort beskrivelse av endringen:** | |
| 1.0 | 22.09.2023 | May Britt Risbruna | Ny rutine utarbeidet for fusjonert selskap Glitre Nett | |
| 2.0 | 08.03.2024 | Indre Astrauskiene | Lagt inn i ny mal. | |
| 2.0 | 06.03.2024 | May Britt Risbruna | Revidert. Ingen endringer. | |

# Innholdsfortegnelse

[Innholdsfortegnelse 1](#_Toc160781209)

[1. INNLEDNING 2](#_Toc160781210)

[1.1 Kontrollspørsmål 2](#_Toc160781211)

[2. FORSKRIFT 2](#_Toc160781212)

[2.1 Mål og hensikt 2](#_Toc160781213)

[3. ORGANISERING OG ROLLER 3](#_Toc160781214)

[3.1 Hva er kryssubsidiering 3](#_Toc160781215)

[3.2 Salg av tjenester 3](#_Toc160781216)

[3.3 Selskapsmessig skille 3](#_Toc160781217)

[3.4 Funksjonelt skille 3](#_Toc160781218)

[3.5 Instrukser fra morselskapet 3](#_Toc160781219)

[3.6 Ledelsesfunksjoner 4](#_Toc160781220)

[4. INFORMASJONSDELING I KONSERNSELSKAPET 4](#_Toc160781221)

[4.1 «Den uformelle praten» 4](#_Toc160781222)

[5. KJØP AV TJENESTER 4](#_Toc160781223)

[6. PERSONVERN 4](#_Toc160781224)

[6.1 Datasystemer 5](#_Toc160781225)

[7. MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON 5](#_Toc160781226)

[7.1 Tydelighet 5](#_Toc160781227)

[7.2 Internett 5](#_Toc160781228)

[7.3 Kundekontakt 5](#_Toc160781229)

[7.4 Informasjon i feilsituasjoner 6](#_Toc160781230)

[8. KUNDER MED LEVERINGSPLIKT 6](#_Toc160781231)

[9. OPPLÆRING 6](#_Toc160781232)

[10. RAPPORTERING AV AVVIK 6](#_Toc160781233)

[11. ÅRSRAPPORT 7](#_Toc160781234)

[12. NØYTRALITETSANSVARLIG 7](#_Toc160781235)

# 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 og produsenter.

Ansatte, innleide og leverandører hos Glitre Nett (GN) er forpliktet til å opptre nøytralt. Rutinebeskrivelsen er et verktøy for denne måloppnåelsen. Likebehandlingsprinsippet vil også være en god styrende form for opptreden. Er man i tvil skal nærmeste leder eller nøytralitetsansvarlig i selskapet kontaktes for en avklaring.

## Kontrollspørsmål

Får enkelte kunder, strømleverandører eller produsenter informasjon og/eller fordeler som andre ikke får? Hvis svaret er ja – da er dette i strid med kravene til nøytralitet.

# FORSKRIFT

Kravene til nøytralitet og informasjon fremgår av Forskrift om måling, avregning, fakturering av nettjenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv (avregningsforskriften) [§ 8-1](https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1999-03-11-301#KAPITTEL_8) og [§ 8-1 a og b](https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1999-03-11-301#KAPITTEL_8). Krav til selskapsmessig og funksjonelt skille fremgår av Lov om produksjon, omforming, overføring, omsetning, fordeling og bruk av energi m.m. (energiloven) [§ 4-6 og § 4-7](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1990-06-29-50#KAPITTEL_4). Krav til nøytral opptreden er også definert i Forskrift om nettregulering og energimarkedet (NEM) [§ 4-14 – 4-18](https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2019-10-24-1413#KAPITTEL_4).

## Mål og hensikt

GN er som nettselskap i integrert foretak pålagt å etterleve nøytralitet som er gitt i de overnevnte forskrifter. Rutinebeskrivelsen eksisterer for å sikre at GN overholder nøytralitetsplikten, og for å oppfylle gjeldende krav i Forskrift om måling, avregning, fakturering av nettjenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv (avregningsforskriften) § 8-1a. Interne rutiner for nøytral opptreden:

***§ 8-1a.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.*

# ORGANISERING OG ROLLER

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

## Hva er kryssubsidiering

RME setter en inntektsramme for alle nettselskap hvert år som gir et tak på hvor mye inntekt det enkelte nettselskap kan hente inn fra sine kunder gjennom nettleien. Nettleien skal dekke kostnader ved nettvirksomheten samt gi en rimelig avkastning gitt effektiv drift.

Nettselskapet er gjennom inntektsrammen sikret en viss inntekt, og for et energiselskap eller konsern som driver med andre virksomhetsområder enn nett, kan det finnes insentiv til å legge kostnader fra andre virksomhetsområder over i nettvirksomheten for å øke fortjenesten for energiselskapet/konsernet totalt. Dette kalles kryss-subsidiering og er forbudt iht. energiloven og underliggende forskrifter og reguleres blant annet gjennom Kontrollforskriftens § 2-8 første ledd som lyder:

*«Nettselskapet skal ikke belaste nettvirksomheten med kostnader som er knyttet til konkurranseutsatt virksomhet. Flytting av inntekter som knytter seg til nettvirksomheten over på konkurranseutsatte virksomhetsområder er ikke tillatt.»*

## Salg av tjenester

Nettselskapet har ikke anledning til å bemanne seg opp for overkapasitet og salg av tjenester over lengre tid, jf Energiloven § 4-6 og 4-12.

## Selskapsmessig skille

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

GN er datterselskap i Å Energi, og er organisert som et eget aksjeselskap.

## Funksjonelt skille

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

Funksjonelt skille innebærer at personer i ledelsen i et nettforetak ikke kan delta i ledelsen i foretak som driver annen virksomhet innenfor konsernet. Kravet skal sikre at ledelsen slipper målkonflikter i konsernet slik at nettvirksomheten rendyrkes og drives så effektivt som mulig.

Det funksjonelle skillet avskjærer også morselskapets adgang til å instruere nettselskap i daglig drift eller ved beslutninger som gjelder utbygging eller oppgradering av nettet. Morselskapet har samtidig fortsatt anledning til å sørge for overordnet styring med nettforetakets økonomiske rammer.

## Instrukser fra morselskapet

*Energiloven § 4-7 Krav om funksjonelt skille. Morselskap eller kontrollerende eier i det integrerte foretaket skal ikke gi instrukser 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 GN eller andre ting som er mer detaljerte. Dette er nærmere formalisert i fullmaktssmatrisen i GN kvalitetssystem.

## 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:

o Styremedlem i GN kan ikke ha lederrolle i søsterselskap.

o Daglig leder i GN kan ikke være daglig leder andre steder, eller ha lederrolle i søsterselskaper.

o Daglig leder i integrert markedsselskap kan ikke ha lederrolle i GN og motsatt.

o Daglig leder i Mor selskap kan ikke være leder i GN og motsatt.

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

# INFORMASJONSDELING 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 for eksempel i kantineområdet.

# KJØP AV TJENESTER

GN har egen innkjøpsavdeling, og jobber for å opptre nøytralt ved kjøp av tjenester. Dette gjelder i avtaler med eksterne tjenesteleverandører og entreprenører, og ved kjøp av tjenester fra morselskap eller andre selskap i konsernet.

Kjøp av tjenester fra morselskap eller andre selskap i konsernet skal skje i henhold til kravene i Energiloven § 4-6 og 4-7, samt Forskrift om kontroll av nettvirksomhet § 2-8 om Kryssubsidiering

# PERSONVERN

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

Behandling av personopplysninger er nærmere beskrevet i vår personvernerklæring på vår nettside.

## Datasystemer

GN har eget kundesystem og kundesenter som er adskilt fra andre selskap i konsern. Det skal derfor ikke være mulig for andre aktører å utnytte våre data i markedet.

GN sine systemer er tilgangsstyrt og kun tilgjengelig for ansatte i nettselskapet, og de som utfører tjenester for GN.

# MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON

GN 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 fremkomme tydelig i kommunikasjonen at det er GN som er avsender av sin informasjon.

Markedsføring og kommunikasjon omfatter, men er ikke begrenset til:

o Bruk av foretaksnavn/andre forretningskjennetegn/varemerke

o Sponsing, reklame, stillingsannonser, informasjon på internett/aviser/plakater

o Uttalelser, pressemeldinger og intervju med massemedier.

o Direkte kontakt med kunder

o Utsending av kundeinformasjon. e-post, SMS, brev etc.

## Internett

For å unngå sammenblanding av informasjon fra nettselskapet og den integrerte strømleverandøren, skal GN ha egen nettside med eget domene navn. Nettsiden skal kun inneholde informasjon fra GN. Det kan ikke legges ut lenker til enkelte kraftleverandører. Dersom morselskapet eller den integrerte strømleverandøren ønsker å lenke til nettsiden for GN må lenken gå til startsiden.

## Kundekontakt

Nettselskapets ansatte har personlig kontakt med kunder og andre i samfunnet. Det skal alltid fremkomme tydelig at kunden er i kontakt med GN.

Eksempel:

Kunden ringer til GN. Saksbehandler skal da ønske velkommen til Glitre Nett.

Eksempel:

Nettingeniør som er på befaring i forbindelse med utbygging. Det skal ved slike oppmøter fremkomme tydelig at vedkommende er ansatt i GN. Eventuelt verneutstyr/arbeidstøy skal være merket med GN logo. Man skal presentere seg og si at man er fra GN. For leverandører som opptrer på nettselskapets vegne, skal det fremkomme at de er på oppdrag fra GN. De er underlagt samme nøytralitetsregler som nettselskapets egne ansatte.

Informasjon om Å Strøm eller andre strømleverandører skal ikke forekomme. Dersom kunden ber om informasjon om strømleveranse, skal det henvises til Forbrukerrådets strømpriskalkulator, strompris.no og til GN sin nettside www.glitrenett.no Det kan også henvises til GN kundesenter, som vil veilede kunden på en nøytral måte.

## Informasjon i feilsituasjoner

GN informerer om feilsituasjoner, gjennom ulike kanaler, eksempelvis Internett, media, SMS. Det skal tydelig fremkomme at det er GN som er avsender av informasjonen.

Innkommende henvendelser skal håndteres gjennom GN`s egen døgnåpne feilmeldingstelefon.

# KUNDER MED 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.

GN 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.

1. **Årlig opplæring**

Alle ansatte skal gjennomføre årlig kurs i nøytralitet for å sikre etterlevelsen av regelverk for nøytralitet.

Eksternt vil nøytralitetskravet til leverandøren fremkomme av avtalen. I noen tilfeller kan det være aktuelt at vi tilbyr/krever opplæring. Alt etter som hva tjenesten gjelder. Eksempelvis montører som er i kontakt med våre nettkunder bør 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 rapporteringssystem for RUH, eller rapportering direkte til nærmeste leder eller nøytralitetsansvarlig.

# ÅRSRAPPORT

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

Rapporten utarbeides av nøytralitetsansvarlig og skal godkjennes av GN styre før den offentliggjøres på glitrenett.no innen 1.april.

# NØYTRALITETSANSVARLIG

Nøytralitetsansvarlig i GN er May Britt Risbruna. Hun er fast ansatt i nettselskapet som Kommunikasjonsrådgiver, og har fagansvar for Kundeinformasjon. Dette innebærer blant annet redaktøransvar for selskapets nettside glitrenett.no, ansvar for maler og utsending av kundeinformasjon på epost, SMS og brev etc.

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