

 <b>ASKER NETT</b>	Rutinebeskrivelse for nøytral opptreden i Asker Nett	Dok. ansvarlig: <i>Margrethe Folkestad</i> Dok. godkjenner: <i>Christian Aakermann</i>		
		<i>dato</i>	28.01.2025	Side 1
Int.rev	2025	Revidert av	MRF	CA

## Rutinebeskrivelse for nøytral opptreden i Asker Nett AS

### 1. 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 Asker Nett (AN) 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.

#### 1.1 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.

### 2. FORSKRIFT

Kravene til nøytralitet og informasjon fremgår 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 fremgår av 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 (NEM) § 4-14 – 4-18.

#### 2.1 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 netjtjenester 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.

### **3. ORGANISERING OG ROLLER**

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

#### **3.1 Hva er krysssubsidiering**

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.»

#### **3.2 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.

#### **3.3 Selskapsmessig skille**

Nettselskap skal skilles ut i egne selskaper som ikke driver med annen virksomhet jf. Energiloven § 4-6 Krav om selskapsmessig skille.  
AN er en del av konsernet Å Energi, og er organisert som et eget aksjeselskap.

### **4. 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.

#### **4.1 «Den uformelle praten»**

Unngå prat om saksarbeid som ikke er offentlig i fellesområder på arbeidsplassen.

### **5. KJØP AV TJENESTER**

AN 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 Krysssubsidierting

## **6. PERSONVERN**

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

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

### **6.1 Datasystemer**

AN har eget kundesystem og det derfor ikke være mulig for andre aktører å utnytte våre data i markedet. Systemene er tilgangsstyrt og kun tilgjengelig for ansatte i nettselskapet, og de som utfører tjenester for AN.

## **7. MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON**

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

### **7.1 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 AN 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.

### **7.2 Internett**

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

### **7.3 Kundekontakt**

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

Eksempel:

Kunden ringer til AN. Saksbehandler skal da ønske velkommen til Asker Nett.

Eksempel:

Nettingeniør som er på befaring i forbindelse med utbygging. Det skal ved slike

oppmøter fremkomme tydelig at vedkommende er ansatt i AN. Eventuelt verneutstyr/arbeidstøy skal være merket med AN logo. For leverandører som opptrer på nettselskapets vegne, skal det fremkomme at de er på oppdrag fra AN. De er underlagt samme nøytralitetsregler som nettselskapets egne ansatte.

Informasjon om Hurum Kraft eller andre strømleverandører skal ikke forekomme. Dersom kunden ber om informasjon om strømleveranse, skal det henvises til Forbrukerrådets strømpriskalkulator, strompris.no og til AN sin nettside [www.glitrenett.no](http://www.glitrenett.no) Det kan også henvises til AN kundesenter, som vil veilede kunden på en nøytral måte.

#### **7.4 Informasjon i feilsituasjoner**

AN informerer om feilsituasjoner, gjennom ulike kanaler, eksempelvis Internett, media, SMS. Det skal tydelig fremkomme at det er AN som er avsender av informasjonen. Innkommende henvendelser skal håndteres gjennom ANs egen vakttelefon.

### **8. 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.

AN 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 blir 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.

### **9. OPPLÆRING**

Alle nyansatte skal få opplæring i nøytralitet ved oppstart av ansettelsesforholdet. I tillegg gjennomføres en årlig gjennomgang med alle ansatte 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 opplæringen.

### **10. RAPPORTERING AV AVVIK**

Eventuelle avvik/mistanke om avvik på nøytralitet som oppdages i selskapet skal rapporteres direkte til nærmeste leder eller nøytralitetsansvarlig.

### **11. 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 AN styre før den offentliggjøres på [askernett.no](http://askernett.no) innen 1.april.

## **12. NØYTRALITETSANSVARLIG**

Nøytralitetsansvarlig i AN er Øivind Finstad. Han er fast ansatt i nettselskapet som Nettsjef. Dette innebærer blant annet ansvaret for drift og vedlikehold av høy- og lavspentnettet ved AN i tillegg til prosjektering av nye og eksisterende anlegg. Nettsjefen har også personalansvar for ansatte i AN.

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