

RUTINEBESKRIVELSE			agder energi		
Selskap: Agder Energi Nett AS	Saksbehandler: May Britt Risbruna	Godkjent av: Seksjonsleder Nettkunde	Gjelder fra: 01.04.2021	Dok.nr.: ListitemID:2713	Utgave: 1.0

Rutinebeskrivelse for nøytral opptreden i Agder Energi Nett AS

Endringshistorikk:

VER.	DATO	UTFØRT AV	KORT BESKRIVELSE AV ENDRINGEN:
1.0	25.03.2021	May Britt Risbruna	Ny rutine utarbeidet, erstatter AEN-165898

Innhold:

1.	INNLEDNING	2
2.	FORSKRIFT	2
2.1	Mål og hensikt	2
	§ 8-1a. <i>Interne rutiner for nøytral opptreden</i>	2
3.	BESKRIVELSE	2
4.	ORGANISERING OG ROLLER	3
4.1	Selskapsmessig skille	3
4.2	Funksjonelt skille	3
4.3	Instrukser fra morselskap	3
4.4	Ledelsesfunksjoner	3
5.	INFORMASJONSDDELING I KONSERNSELSKAPET	4
5.1	“Den uformelle praten”	4
6.	KJØP AV TJENESTER	4
6.1	Interne kjøp	4
7.	PERSONVERN	4
7.1	Datasystemer	4
8.	MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON	5
8.1	Tydelighet	5
8.2	Internett	5
8.3	Kundekontakt	5
8.4	Informasjon i feilsituasjoner	6
9.	KUNDER MED LEVERINGSPLIKT	6
10.	OPPLÆRING	6
11.	RAPPORTERING AV AVVIK	6

RUTINEBESKRIVELSE			agder energi		
Selskap: Agder Energi Nett AS	Saksbehandler: May Britt Risbruna	Godkjent av: Seksjonsleder Nettkunde	Gjelder fra: 01.04.2021	Dok.nr.: ListitemID:2713	Utgave: 1.0

12.	ÅRSRAPPORT.....	7
13.	NØYTRALITETSANSVARLIG	7

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.

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

Agder Energi Nett AS (AEN) er som nettselskap i integrert foretak pålagt å etterleve nøytralitet som er gitt i de overnevnte forskrifter. Rutinebeskrivelsen eksisterer for å sikre at AEN 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 opptre nøytralt, og er ansvarlig for utarbeidelse av nøytralitetsrapport og gjennomføring av opplæringsprogram.

3. BESKRIVELSE

Ansatte, innleide og leverandører hos AEN er forpliktet til å opptre nøytralt. Rutinebeskrivelsen er et verktøy for denne måloppnåelsen. Likebehandlingsprinsippet vil

Selskap: Agder Energi Nett AS	Saksbehandler: May Britt Risbruna	Godkjent av: Seksjonsleder Nettkunde	Gjelder fra: 01.04.2021	Dok.nr.: ListitemID:2713	Utgave: 1.0
----------------------------------	--------------------------------------	--	----------------------------	-----------------------------	----------------

også være en god styrende form for opptreden. Er man i tvil skal nærmeste leder eller nøytralitetsansvarlig i selskapet kontaktes for en avklaring.

4. ORGANISERING OG ROLLER

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

4.1 Selskapsmessig skille

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

AEN er datterselskap i Agder Energi, og er organisert som et eget aksjeselskap.

4.2 Funksjonelt skille

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

4.3 Instruks fra morselskap

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

4.4 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 AEN kan ikke ha lederrolle i søsterselskap.
- Daglig leder i AEN kan ikke være daglig leder andre steder, eller ha lederrolle i søsterselskaper.
- Daglig leder i integrert markedsselskap kan ikke ha lederrolle i AEN og motsatt.
- Daglig leder i Mor selskap kan ikke være leder i AEN og motsatt.

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

Selskap: Agder Energi Nett AS	Saksbehandler: May Britt Risbruna	Godkjent av: Seksjonsleder Nettkunde	Gjelder fra: 01.04.2021	Dok.nr.: ListitemID:2713	Utgave: 1.0
----------------------------------	--------------------------------------	--	----------------------------	-----------------------------	----------------

5. 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.

5.1 “Den uformelle praten”

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

6. KJØP AV TJENESTER

AEN 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.

- 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 bærekraftmål.

Våre tjenesteleverandører og entreprenører må forplikte seg gjennom avtale/kontrakt til å opptre nøytralt.

AEN har egen innkjøpsavdeling.

6.1 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 tariffen § 2-8 og Krysssubsidiering.

7. PERSONVERN

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

Behandling av personopplysninger er nærmere beskrevet i vår personvernerklæring på vår nettside aenett.no

7.1 Datasystemer

AEN 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.

RUTINEBESKRIVELSE			agder energi		
Selskap: Agder Energi Nett AS	Saksbehandler: May Britt Risbruna	Godkjent av: Seksjonsleder Nettkunde	Gjelder fra: 01.04.2021	Dok.nr.: ListitemID:2713	Utgave: 1.0

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

8. MARKEDSFØRING OG KOMMUNIKASJON

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

8.1 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 AEN 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.

8.2 Internett

For å unngå sammenblanding av informasjon fra nettselskapet og den integrerte strømlleverandøren, skal AEN ha egen nettside med eget domene navn www.aenett.no. Denne nettsiden skal kun inneholde informasjon fra AEN. Det kan ikke legges ut lenker til enkelte kraftleverandører. Dersom morselskapet eller den integrerte strømlleverandøren ønsker å lenke til www.aenett.no må lenken gå til *startsid*en.

Nærmere krav til nøytral opptreden på Internett fremkommer av [Nøytralitetsveileder](#), utarbeidet av NVE.

8.3 Kundekontakt

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

Eksempel:

Kunden ringer til AEN. Saksbehandler skal da ønske velkommen til Agder Energi Nett.

Eksempel:

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

Informasjon om LOS eller andre strømlleverandører skal ikke forekomme. Dersom kunden ber om informasjon om strømlleveranse, skal det henvises til Forbrukerrådets

Selskap: Agder Energi Nett AS	Saksbehandler: May Britt Risbruna	Godkjent av: Seksjonsleder Nettkunde	Gjelder fra: 01.04.2021	Dok.nr.: ListitemID:2713	Utgave: 1.0
----------------------------------	--------------------------------------	--	----------------------------	-----------------------------	----------------

strømpriskalkulator, strompris.no Og til AEN sin nettside www.aenett.no, eventuelt AEN kundesenter.

8.4 Informasjon i feilsituasjoner

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

Innkommende henvendelser skal håndteres gjennom AENS egen døgnåpne feilmeldingstelefon 38607272. På dagtid er betjenes denne av AEN kundesenter.

9. 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.

AEN 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.

10. 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 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.

11. 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.

RUTINEBESKRIVELSE			agder energi		
Selskap: Agder Energi Nett AS	Saksbehandler: May Britt Risbruna	Godkjent av: Seksjonsleder Nettkunde	Gjelder fra: 01.04.2021	Dok.nr.: ListitemID:2713	Utgave: 1.0

12. ÅRSRAPPORT

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

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

13. NØYTRALITETSANSVARLIG

Nøytralitetsansvarlig i AEN er May Britt Risbruna. Hun er fast ansatt i nettselskapet som Rådgiver, og har fagansvar for Kundeinformasjon. Dette innebærer blant annet redaktøransvar for selskapets nettside aenett.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.