

Rapport for overvaking av nettselskapet sin nøytralitet

2021

Innhald	
Innleiing	1
Tilgong til kundeinformasjon	2
Kundesenter	2
Fakturautforming	2
Handtering av leverandørskifter og meldingsutveksling med Elhub/kraftleverandørar	2
Nettleigetariffer	2
Internettsider	2
Informasjon til tilsette om krava til nøytralitet	2
Klagesaker knytt til nøytralitet	3

Innleiing

Denne rapporten beskriv Kvam Energi Nett AS (KEN) sin oppfylgjing av krav i forskriftene om nøytralitet, mot kraftleverandørar og sluttbrukarar.

Tilgong til kundeinformasjon

Kvam Energi Nett AS nyttar eit datasystem for avrekning og fakturering, samt registrering av kundedialog. Systemet inneheld informasjon om målepunktet, målarer, tariff og sluttkunde. Tilgong til datasystemet vert styrt av brukernamn og individuelle passord. Dette vert gjeve til medarbeidarar som har behov for innsyn i denne informasjonen i sitt daglege arbeid.

Kvam Energi Nett AS har «rein nettdatabase», og utfører ikkje kundesenter tenester for kraftleverandørar.

Den enkelte nettkunde/sluttkunde kan via personleg pålogging på våre nettsider få tilgong til egne data.

Kundesenter

Kvam Energi Nett AS leverer ikkje kundesenter tenester til kraftleverandørar.

Kvam Energi Nett nyttar tenesteleverandør Kvam Energi AS til sentralbordløsning.

«Kundesenteret» har eit eige opplæringsprogram om nøytralitet. Det vert her lagt vekt på nøytral opptreden mot nettkundar i spørsmål som gjeld kraftleverandør/kraftlevering.

Opplæringsprogrammet vert gjennomført med kundehandsamarane minst ein gong i året.

Tilsette kundehandsamarar og tenesteleverandør får opplæring i nøytralitet, gjennomgang av nøytralitetsinstruks, samt signerer nøytralitetserklæring og teieplikterklæring.

Fakturautføring

Kvam Energi Nett AS sin nettleigefaktura er nøytral i forhold til kraftleverandør

Kvam Energi Nett AS tilbyr gjennomfakturering av nettleigekrav for alle kraftleverandørar, og hadde ved utgangen av året etablert gjennomfakturering med 6 leverandørar. Nettleigefaktura er utforma på same måte uavhengig av kva kraftleverandør kunden har.

Handtering av leverandørskifter og meldingsutveksling med Elhub/kraftleverandørar

Leverandørskifte og meldingar vert utført etter gjeldande regelverk, samt retningslinjer og prosessar knytt til Elhub. Alle kraftleverandørar vert behandla likt. Våre systemløyserar tilfredsstiller myndighetene sine krav til handtering av Elhub-prosessar.

Nettleigetariffer

Kvam Energi Nett AS sine nettleige tariffar er ikkje-diskriminerande og objektive. Alle prisar på ulike nettleigetariffar er tilgjengeleg på vår nettside. I tillegg til tariffheftet/prisoversikt har Kvam Energi Nett AS ei intern kundegruppering med retningslinjer for tildeling av tariff.

Internettsider

Kvam Energi Nett AS har egne nettsider www.kvamenerginett.no

Informasjon på nettsida er kraftleverandør nøytral. Våre internettsider har ikkje funksjonalitet for byte av kraftleverandør.

Informasjon til tilsette om krava til nøytralitet

Informasjon om nøytralitetskrav vert gjeve årleg til alle tilsette. Denne informasjonen vert gått gjennom på fellesmøte, og individuelt i medarbeidarsamtalar.

Ansatte i Kvam Energi Nett AS og hos tenesteleverandører har signert teieplikt- og nøytralitetserklæring

Klagesaker knytt til nøytralitet

Kvam Energi Nett AS har ikke hatt klagesaker knytt til nøytralitet i løpet av 2021

Norheimsund 18.02.2022

Kvam Energi Nett AS

Ronny Bakke-Byrkjeland