

## Årsrapport 2019 – nøytralitet

I 2019 har Hafslund Nett vært en del av det vertikalt integrerte Hafslund E-CO konsernet med både nettselskap og produksjon som datterselskap. Vår skriftlige instruks rundt nøytralitet (som vi betegner «Nøytralitetsprogrammet») er tilpasset dette (se vedlegg).

I november/desember 2018 gjennomført vi en ny e-læring i nøytralitet basert på det nye nøytralitetsprogrammet for alle ansatte i Hafslund Nett. Etter dette er det gjennomført opplæring av alle nyansatte i forhold til nøytralitet. Etter endt opplæring må alle ansatte signere skriftlig på at kravene til nøytralitet er mottatt og forstått.

### **Kundebehandling**

Hafslund Nett har i 2019 vært i et konsern hvor det ikke finnes strømleverandører. Nettselskapet har eget kundesenter kun for nett, slik at disse ikke møter de utfordringer med hensyn til nøytralitet som man kan møte i et felles kundesenter for strøm og nett.

Selv om Hafslund Nett ikke har hatt interne strømleverandører i eget konsern i 2019, har vi vært bevisst på det faktum at vi har delt navn og merkevarer med den eksterne strømleverandøren Hafslund Strøm. Alle ansatte er bedt å ha et bevisst forhold til dette og være ekstra oppmerksom i dialog med våre kunder på at dette kan virke forvirrende. Vi gjennomfører kontinuerlig opplæring i nøytralitet, taushetsplikt og personopplysninger.

For øvrige detaljer se vedlagte nøytralitetsprogram.

### **Henvendelser og klager på nøytralitet i 2019**

Det er ikke registrert noen avvik med hensyn på nøytralitet i 2019.

\*\*\*

Oslo 11. mars 2020