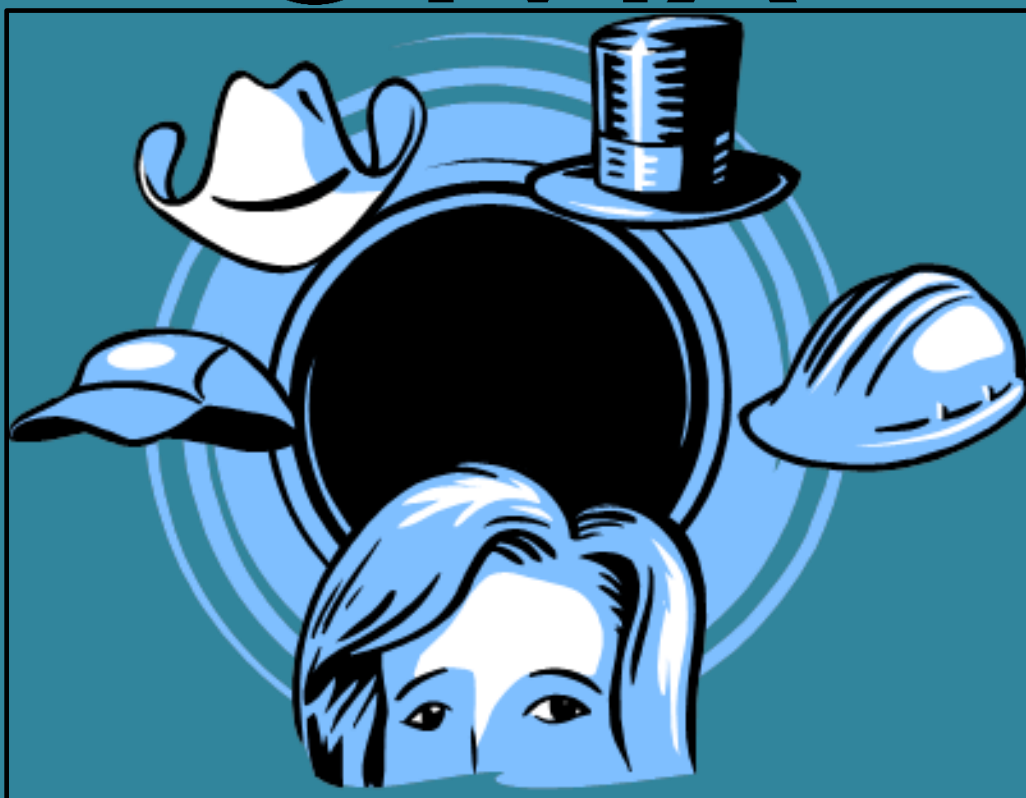


Elvia



—

Nøytralitetsprogram

Nøytralitetsprogram for Elvia AS

Gjennom energiloven og tilhørende forskrifter stiller RME krav til Elvia og andre nettselskap i forhold til nøytral opptreden ovenfor strømlleverandør, kunde og produksjon. Elvias nøytralitetsprogram er en skriftlig instruks som beskriver hvilke krav og plikter som påhviler ledelsen og den enkelte som jobber for selskapet.

Innholdsfortegnelse

1	Generelt om nøytralitet og taushetsplikt.....	2
1.1	Nøytralitet	2
2	Krav om selskapsmessig skille	3
2.1	Nye og strengere krav fra 2021	3
3	Krav om funksjonelt skille	3
3.1	Strengere krav til funksjonelle skiller fra 2021	4
4	Kryss-subsidiering er ikke tillatt.....	4
4.1	Anskaffelser fra nettselskapet.....	4
4.2	Salg av tjenester fra nettselskapet	5
5	Nøytralitet i relasjon til produsenter.....	5
6	Nøytralitet i relasjon til strømleverandører og nettkunder	6
6.1	Markedsføring og profilering.....	6
6.1.1	Navn, merkevare, logo	6
6.2	Felles fakturering av strøm og nettleie	6
6.2.1	Krav til informasjon på faktura	7
6.3	Krav til kontraktinngåelse mellom sluttbruker og strømleverandør.....	8
6.4	Kundedata, heRMEndelser og kundesenterfunksjonen.....	8
6.4.1	Utsendelse av informasjon til nettkunder.....	8
6.4.2	Forespørsel om strømleverandør.....	8
6.4.3	Kundesystem	8
6.5	Leveringsplikt.....	9
6.5.1	Kunder som ikke har inngått kraftleveringsavtale	9
6.6	Nøytralitet og internett	9
6.7	Taushetsplikt	9
6.7.1	Spesielt om personopplysninger	10
7	Generelt om opplæring og etterlevelse	11
7.1	Generelt.....	11
7.2	Tjenesteleverandører	11
7.3	Konsekvenser av overtredelse	12
8	Krav til nøytralitetsrapport.....	12

Innledning

Elvia er som alle andre nettselskap en monopolist og er derfor underlagt regulering av offentlige myndigheter på ulike områder. Innenfor nøytralitet er det regelverk satt av Olje – og energidepartementet (OED) og Reguleringsmyndigheten for energi (RME) som står sentralt. Spesielt gjelder dette Lov om produksjon, omforming, overføring, omsetning, fordeling og bruk av energi m.m. (energiloven) nr. 50, Forskrift om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av netttjenester (MAF-forskriften) nr. 301, Forskrift om økonomisk og teknisk rapportering, inntektsramme for nettvirksomhet og tariffier (kontrollforskriften) nr. 302, samt Forskrift om nettregulering og energimarkedet (NEM-forskriften) nr. 1413. Lover og forskrifter er å finne www.lovdata.no. I tillegg er krav til nøytral opptreden nedfelt i det enkelte nettselskaps og den enkelte omsetningskonsesjonærs (strømleverandørs) omsetningskonsesjon.

RMEs veileder 5-2011 «Nettselskapets nøytralitet og informasjonsplikt» gir mer detaljert informasjon om hvordan de aktuelle lov-/forskriftskrav skal tolkes.

Kravet om at nettselskaper skal ha skriftlige nøytralitetsrutiner er også nedfelt i omsetningskonsesjonen, vilkår 3.3 (alternativt 3.6). *”Konsesjonærer som driver nettvirksomhet plikter å utarbeide rutiner for å overholde de til enhver tid gjeldende krav til nettselskapets nøytralitet. Rutinene skal kunne dokumenteres.”*

Gjennom MAF-forskriftens kapittel 8 plikter vertikalt integrerte nettselskap med mer enn 100 000 nettkunder å utarbeide et program for overvåkning av nettselskapets nøytralitet. Programmet skal beskrive de tiltak som er truffet for å sikre at nettselskapet opptrer i henhold til nøytralitetsbestemmelsene i energiloven med tilhørende forskrifter. Det stilles videre krav om at alle som er ansatt i nettselskapet skriftlig skal forplikte seg til å opptre nøytral overfor strømleverandører og kunder, samt at det opprettes en nøytralitetsansvarlig i selskapet.

1 Generelt om nøytralitet og taushetsplikt

1.1 Nøytralitet

Gjennom dagens nøytralitetsregelverk kreves det at man ikke sammenblander roller med hensyn på nett, produksjon og omsetning av elektrisk energi. Gjennom energiloven stilles det krav til selskapsmessig og funksjonelt skille for å sikre at dette overholdes.

Kravene til nøytral opptreden er satt spesielt for å sikre at nettselskapet ikke gir fortrinn til egne virksomheter, herunder spesielt egne strømleverandører eller egen produksjonsvirksomhet.

Vi må til enhver tid spørre oss: får enkelte strømleverandører informasjon og/eller fordeler som andre strømleverandører ikke får? Hvis svaret er ja – er dette i strid med kravene til nøytralitet.

På samme måte må vi spørre oss: får en produsent informasjon og/eller fordeler som andre produsenter ikke får? Hvis svaret er ja – så er dette i strid med kravene til nøytralitet.

2 Krav om selskapsmessig skille

Gjennom energilovens § 4-6 stilles det krav til selskapsmessig skille i vertikalt integrerte virksomheter (virksomheter som driver både produksjon/omsetning av kraft og nettvirksomhet og hvor det foreligger kontroll mellom virksomheter i gruppen) hvor nettvirksomheten har mer enn 100 000 nettkunder.

Loven tillater at produksjon, kraftomsetning og nett er organisert i samme konsern, men krever at virksomhetene skal være organisert i egne selvstendige juridiske selskap (egne døtre).

Nettvirksomheten kan heller ikke eie, eller selv eies, av enheter med virksomhet innen produksjon og/eller omsetning av elektrisk energi.

2.1 Nye og strengere krav til selskapsmessig skille fra 2021

Stortinget har vedtatt at fra 2021 skal krav om selskapsmessig skille gjelde alle nettselskap.

Stortinget har også vedtatt at fra 2021 skal nettselskapet ikke bare være selskapsmessig skilt fra produksjon og omsetning av el, men skilt fra all annen virksomhet.

I utgangspunktet betyr dette at nettselskapet ikke tillates å drive med noe annet enn nettvirksomhet. Ytterligere detaljer rundt innholdet i disse kravene er foreslått i forskrifts form og varslet å tre i kraft innen 2021, med visse overgangsreguleringer. Forskriftsforslaget antyder at det kun er reell overskuddskapasitet, driftssentral og beredskapstjenester som kan selges fra nettselskapet under visse forutsetninger.

3 Krav om funksjonelt skille

Energilovens § 4-7 stiller krav til funksjonelt skille for vertikalt integrerte selskaper som enten er tillagt systemansvar, eller som har mer enn 100 000 nettkunder.

Krav om funksjonelt skille sier at personer i ledelsen i nettvirksomheten ikke kan delta i ledelsen i virksomhet som forestår konkurranseutsatt virksomhet innenfor den vertikalt integrerte virksomheten. Energilovens bestemmelse begrenser seg til omsetning og produksjon av elektrisk energi.

Ledelsen i nettvirksomheten skal heller ikke ha lønn, bonus mv. som er direkte eller indirekte avhengig av måloppnåelse knyttet til produksjon eller kraftomsetning innenfor den vertikalt integrerte virksomheten.

Energilovens krav om funksjonelt skille stiller også krav i forhold til beslutningsstrukturen i vertikalt integrerte enheter med mer enn 100 000 nettkunder. Energiloven sier at morselskap eller kontrollerende eier ikke kan gi instruksjoner til nettvirksomheten om den daglige driften, eller om avgjørelser vedrørende utbygging eller oppgradering av nettet som ikke går utover fastsatte grenser for nettvirksomhetens økonomiske rammer.

3.1 Strengere krav til funksjonelle skiller fra 2021

Stortinget har vedtatt at fra 2021 skal krav om funksjonelt skille gjelde alle nettselskap, hvor en nedre grense på 10 000 kunder er på høring i 2020.

Stortinget har også vedtatt at fra 2021 skal nettselskapet ikke bare være funksjonelt skilt fra produksjon og omsetning av el, men også fra all annen virksomhet.

Ytterligere detaljer om innholdet i disse kravene er foreslått i forskrifts form og varslet å tre i kraft fra 2021, med visse overgangsreguleringer.

Kravet til nøytral opptreden presiseres i forskriftsforslaget overfor nettselskapet, men foreslås også å gjelde for morselskap/eier eller foretak med omsetningskonsesjon innenfor et integrert foretak.

Forskriftsforslaget strammer ytterligere inn krav til nøytralitet hos ledelse/styre i nettselskapet, som blant annet medfører at personer i ledelsen/styret i Elvia ikke samtidig kan sitte i styret til noen annen, integrert virksomhet hos eier/morselskap og at styreleder i Elvia kan ikke være konsernsjef.

For øvrig er det foreslått reguleringer av at nettselskap i sin markedsføring og kommunikasjon skal skille seg klart fra enhver kraftleverandør og fra foretak i det integrerte foretaket som nettselskapet er en del av.

4 Kryss-subsidiering er ikke tillatt

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 med 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.»

4.1 Anskaffelser fra nettselskapet

Dersom nettselskapet kjøper tjenester fra andre virksomheter i sitt konsern/selskap, kan det i utgangspunktet finnes insentiv til å kjøpe dyrt ettersom nettselskapet er sikret en viss kostnadsdekning. En høy pris for nettselskapet vil da kunne gi høyere avkastning for konsernet totalt. En slik praksis vil anses som kryss-subsidiering og er ikke tillatt, da den vil gi høyere nettleie til kundene enn hva som er riktig ut fra reelle kostnader for nettvirksomheten.

For å forhindre en slik praksis ble det 1.7.2016 innført nye bestemmelser i regelverket som setter krav om at enhver anskaffelse fra nettselskapet skal være basert på konkurranse. Det innebærer i praksis at vi f.eks. ikke har lov til selv å velge å kjøpe en tjeneste fra vårt morselskap eller andre selskap i konsernet. Alle anskaffelser må foretas basert på konkurranse.

RMEs regelverk gir unntak fra krav om konkurranseutsetting av anskaffelser for enkelte administrative tjenester og eiendomstjenester. I den sammenheng har RME presisert i sine forarbeider at med administrative tjenester som kan gis unntak, tenker RME spesielt på administrative funksjoner konsernet har opprettet for å understøtte de enkelte selskaperes kjerneoppgaver, og som i hovedsak er lik på tvers av alle konsernets virksomhetsområder som f.eks. personal, arkiv, økonomi og IKT-kontorstøtte. Med eiendomstjenester som kan unntas fra krav om konkurranseutsetting, presiserer RME i sine forarbeider at de spesielt tenker på leie av bygninger eller annen fast eiendom, samt tjenester knyttet til drift av slik eiendom som vaktmestertjenester, resepsjon, renhold og lignende.

RME tillater også unntak fra konkurranseutsetting for kontrakter med en anslått verdi under 100 000 kroner eks. mva.

Som en hovedregel gjelder som nevnt at alle anskaffelser fra nettselskapet skal konkurranseutsettes. For å unngå tvil om hvor det kan tillates unntak, presiserer RME i sine forarbeider spesielt at følgende anskaffelser IKKE gis unntatt fra krav om konkurranseutsetting:

- Driftssentral-tjenester
- Drift og vedlikehold av kunde- og informasjonssystemer
- Kundesentertjenester
- Avregnings-, tariffings- og faktureringstjenester og -systemer
- Drift, vedlikehold av nettanlegg,
- Planlegging og bygging av nettanlegg,
- Beredskap

4.2 Salg av tjenester fra nettselskapet

I noen tilfeller kan det være aktuelt at vi i Elvia selger tjenester ut – enten til morselskap eller andre selskap i konsernet, eller eksternt.

Salg av tjenester fra nettselskapet skal skje til markedsvilkår. Det innebærer i praksis at vi ikke kan selge en tjeneste til selvkost, men at det skal prises til markedsvilkår.

Alle salg av tjenester fra Elvia skal ha en skriftlig avtale hvor prising til markedsvilkår er dokumentert.

Se for øvrig kapittel 2.1 om kommende krav som begrenser mulighet til salg av tjenester fra nettselskapet.

5 Nøytralitet i relasjon til produsenter

Som nevnt ovenfor er kravene om nøytralitet i hovedsak rettet mot produksjon og omsetning av elektrisitet. Nettselskap tillates ikke å gi informasjon og/eller fordeler til en produsent som

ikke gis til andre produsenter. Hvilke fordeler det her kunne være snakk om er vanskelig å gi en uttømmende liste på. Spørsmål vi bør stille oss kan være:

- Får produksjon i eget konsern informasjon eller på andre måter konkurransefortrinn som andre produsenter ikke får?
- Behandler vi produksjon i eget konsern likt som alle andre produsenter?
- Behandler vi alle produsenter likt med hensyn på tilknytning til vårt nett og investeringer vi velger å gjøre?
- Benytter man samme regler for tariffing og anleggsbidrag for alle produsenter?
- Blir produsentene i vårt nett behandlet likt i forhold til hvordan vi drifter vårt nett?
- Får alle produsenter tilknyttet vårt nett den samme informasjon fra oss?
- etc.

Nøytralitetsregelverket stiller krav om at vi likebehandler alle produsenter som mater inn i vårt nett. Elvias eier Eidsiva Energi (100%) er igjen 50 % eid av Hafslund E-Co. Eidsiva Energi eier 42,8 % av Hafslund E-Cos produksjonsvirksomhet, mens Hafslund E-Co eier den resterende andelen.

6 Nøytralitet i relasjon til strømleverandører og nettkunder

De fleste kravene rundt nøytralitet er rettet mot kraftomsetning og stiller krav om nøytral adferd for nettselskapet i forhold til strømleverandører. Kraftleverandøren Innlandskraft er 50 % eid av Eidsiva Energi, hvor Eidsiva Energi eier 100 % av Elvia. Knytningen til Innlandskraft er derfor ikke sterk eller representert ved kontroll av samme eier, men det er likevel viktig å være bevisst på nøytralitet i denne relasjonen og overfor andre strømleverandører. Verken i forholdet til Innlandskraft eller Hafslund Strøm er navnet lenger en utfordring i forhold til Elvia.

6.1 Markedsføring og profilering

Myndighetene skal sikre mest mulig effektiv konkurranse i kraftmarkedet. Gjennom nøytralitetsregelverket ønsker myndighetene å bevisstgjøre kundene med hensyn til strømleverandørenes og nettselskapenes ulike roller. Mange kunder vet ikke forskjell på nettselskapet og strømleverandør, kraftpris og nettleie. Som nettselskap påhviler det Elvia og Elvias tjenesteleverandører et ansvar å bidra til at kundene forstår denne forskjellen.

6.1.1 Navn, merkevare, logo

Nøytralitetsregelverket krever at det skal være tydelig for kunden og andre om de er i kontakt med nettselskap eller strømleverandør. Elvias unike navn legger godt til rette for dette.

6.2 Felles fakturering av strøm og nettleie

Tradisjonelt har felles fakturering dreiet seg om det man i bransjen kjenner som «samfakturering». «Samfakturering» innebar at strømleverandøren fakturerte strøm sammen med nettleien på nettselskapets faktura.

Fra 1.9.2016 sier RMEs regelverk at alle nettselskap som tilbyr «samfakturering» også må tilby «gjennomfakturering». Med «gjennomfakturering» menes at strømleverandøren inngår

avtale med nettselskapet om å fakturere nettleie sammen med strøm på strømleverandørens faktura.

Nettselskapet kan altså etter RMEs regelverk selv velge om de vil godta felles fakturering eller ikke, men dersom felles fakturering tillates med en strømleverandør så må felles fakturering kunne tilbys alle strømleverandører.

6.2.1 Krav til informasjon på faktura

Det stilles ulike krav til informasjon på faktura avhengig av om det er nettselskapet eller strømleverandøren som fakturerer nettleie (gjennomfakturering):

MAF-forskriftens § 7-2 sier følgende:

«Følgende gjelder fakturering for netttjenester:

- a) Fakturaen skal være oversiktlig og lett å forstå for forbrukeren.
- b) Fakturaen skal inneholde informasjon om fakturagrunnlaget, herunder priser, kraftvolum og hvorvidt forbrukeren mottar leveringspliktig kraftleveranse i henhold til energiloven § 3-3. Dersom stipulerte verdier benyttes som faktureringsgrunnlag i henhold til § 7-1a tredje ledd, skal dette fremgå tydelig av fakturaen.
- c) Fakturaen i henhold til § 7-1a annet ledd skal inneholde en grafisk sammenligning av årets forbruk i hver enkelt avregningsperiode med tilsvarende periode foregående år.
- d) Fakturaen skal inneholde Enova SF sitt telefonnummer til gratis telefontjeneste for rådgivning om energisparing og energiomlegging.
- e) Fakturaen skal inneholde oversiktlig informasjon om hvilke opplysninger som må oppgis for å foreta skifte av strømleverandør, jf. § 2-4 annet ledd.
- f) Fakturaen skal inneholde informasjon om at forbrukeren kan sammenlikne kraftpriser på Forbrukerrådets internettsider, og det skal opplyses om nettadressen til disse sidene.
- g) Fakturaen skal opplyse om forbrukerens anledning til å fremme innsigelser mot fakturaen, herunder forbrukerens mulighet til å kontakte Elklagenemnda. Kontaktinformasjon til Elklagenemnda skal framgå av fakturaen.

Følgende gjelder fakturering for elektrisk energi:

- a) Fakturaen skal være oversiktlig og lett å forstå for forbrukeren.
- b) Fakturaen skal inneholde informasjon om fakturagrunnlaget, herunder priser, kraftvolum og hvorvidt forbrukeren mottar leveringspliktig kraftleveranse i henhold til energiloven § 3-3. Dersom stipulerte verdier benyttes som faktureringsgrunnlag i henhold til § 7-1a tredje ledd, skal dette fremgå tydelig av fakturaen.
- c) Fakturaen skal opplyse om forbrukerens anledning til å fremme innsigelser mot fakturaen, herunder forbrukerens mulighet til å kontakte Elklagenemnda. Kontaktinformasjon til Elklagenemnda skal framgå av fakturaen.»

Ved gjennomfakturering gis det en del unntak fra forskriftens § 7-2 hvor det blant annet fra og med tredje ledd sies:

«Strømleverandør som gjennomfakturerer er unntatt fra § 7-2 første ledd bokstav c.
Strømleverandør som gjennomfakturerer skal likevel påse at felles faktura inneholder

forbruksdata som strømleverandøren har tilgjengelig for inneværende og foregående år, presentert på en måte som er oversiktlig og lett å forstå.

Strømleverandører som gjennomfakturerer er unntatt fra § 8-3 slik at disse strømleverandørene kan kreve papirfakturaagebyr dersom det anses som nødvendig og i samsvar med bestemmelser gitt i eller i medhold av annen lov.

Logo og kontaktinformasjon for nettselskap og strømleverandør skal fremgå sidestilt i fakturaen. Denne informasjonen skal plasseres øverst på fakturaens første side. For strømleverandør som gjennomfakturerer er det likevel tilstrekkelig at det tydelig fremgår av fakturaen hvem som er selger av nettjenester og hvem som er selger av elektrisk energi. Kontaktinformasjon til nettselskap skal også tydelig fremgå av fakturaen.»

6.3 Krav til kontraktinngåelse mellom sluttbruker og strømleverandør

Ved tilknytning av nye installasjoner samt ved anleggsovertakelse (flytting mv.) skal kunden tilknyttes Elvias leveringsplikt fra oppstart, dersom det ikke foreligger en gyldig bekreftelse fra en strømleverandør innenfor de tidsfrister som følger av RMEs MAF-forskrift.

Kunden skal etter gjeldende prosedyrer og uten ugrunnet opphold tilsendes informasjon om at vedkommende er tilknyttet nettselskapets leveringsplikt, og oppfordres til snarest å inngå kraftleveringsavtale med en ordinær strømleverandør.

6.4 Kundedata, henvendelser og kundesenterfunksjonen

6.4.1 Utsendelse av informasjon til nettkunder

All informasjon som sendes til nettkunder må være nøytral i forhold til strømleverandører. Når informasjon sendes ut til Elvias nettkunder må det være tydelig at det er Elvia som er avsender av informasjonen.

6.4.2 Forespørsel om strømleverandør

Ansatte i Elvia, eller de som jobber for Elvia, tillates ikke å anbefale en strømleverandør eller hjelpe kunden til å opprette kontakt med enkelte strømleverandører. Dersom Elvia får en henvendelse fra en kunde om valg av strømleverandør, skal disse henvises til Forbrukerrådets internettsider www.strompris.no hvor de kan finne en nøytral liste over tilgjengelige strømleverandører i nettområdet.

6.4.3 Kundesystem

Som nettselskap får vi tilgang til en del kundedata. Både RMEs nøytralitetsregelverk og krav til taushetsplikt om personopplysninger krever at Elvia organiserer sitt kundesystem slik at ingen uvedkommende har tilgang til våre kundeopplysninger.

Elvia planlegger for ett, felles kundesystem innenfor nettselskapet, men har inntil videre to kundesystem, ElWin og CAB. ElWin benyttes også av Eidsiva Marked (Innlandskraft), mens CAB også benyttes av Hafslund Strøm (Fortum), men databasene driftes separat.

RMEs krav om splitting av kundedatabaser mellom nettselskap og strømleverandør har vært oppfylt også før etableringen av Elvia, ved at man har ikke har innsyn i hverandres databaser.

RMEs regelverk for nøytralitet presiserer blant annet:

- Ansatte (innleide og engasjerte) hos en strømleverandør, eller andre uvedkommende, skal ikke gis tilgang til opplysninger om andre strømleverandører sine kunder.
- Ingen strømleverandør skal ha tilgang til andre opplysninger om nettkunden eller om nettleieforhold enn det strømleverandøren har krav på etter MAF-forskriften.
- En strømleverandør kan ikke administrere nettselskapets kunderegister, kundeinformasjonssystem eller andre system hvor det finnes informasjon som kan utnyttes av strømleverandør til å skaffe seg fordeler.

6.5 Leveringsplikt

6.5.1 Kunder som ikke har inngått kraftleveringsavtale

Når Elvia registrerer at en nettkunde ikke har inngått avtale med en strømleverandør, skal denne kunden etter loven settes på leveringsplikt. Med leveringsplikt menes at Elvia trer inn som strømleverandør for kunden inntil kunden selv har inngått avtale med strømleverandør.

Kunden skal uten ugrunnet opphold informeres om at han er lagt på leveringsplikt. Elvia har en egen mal for et slikt informasjonsbrev, som er utformet i tråd med regelverket til RME.

Det skal framgå av Elvias informasjon at kunden kun har inngått en nettleieavtale med nettselskapet, og må inngå kraftleveringsavtale med en strømleverandør. Videre skal leveringspliktens hensikt og vilkår beskrives overfor kunden. Kunden skal henvises til en nøytral liste over tilgjengelige strømleverandører på www.strompris.no. Det skal tydelig framgå at det er nettselskapet som er avsender av dette brevet, herunder skal all kontaktinfo være referert til Elvia.

Til de nettkunder som etter tre måneder fremdeles ikke har inngått avtale med en strømleverandør, skal det sendes et nytt brev med påminnelse om at kunden fremdeles ikke har inngått en kraftleveringsavtale. Dette skal deretter gjentas minimum hver tredje måned etter den første utsendelsen. Elvia har en mal også for dette brevet.

6.6 Nøytralitet og internett

RMEs nøytralitetsveileder stiller strenge krav til utforming av nettselskapets internettsider i de tilfeller nettselskapet er en del av en vertikalt integrert virksomhet.

Elvia har etablert en egen web-adresse www.elvia.no, som helt og fullt tilfredsstiller RMEs krav. I en overgangsperiode eksistere fortsatt www.hafslundnett.no og www.eidsivanett.no, med også disse inneholder utelukkende informasjon om nettselskapene.

6.7 Taushetsplikt

I henhold til RMEs regelverk skal nøytralitetsprogrammet detaljert angi hva slags informasjon som er underlagt taushetsplikt, og hvordan denne skal behandles. Det er vanskelig å gi uttømmende informasjon om i hvilke konkrete situasjoner man har taushetsplikt. Det gjelder

for den enkelte ansatte å være bevisst i forhold til taushetsplikt, og det er viktig «å bruke hodet» i situasjoner hvor det blir bedt om informasjon om våre kunder eller deres anlegg. Dersom du er usikker, spør din leder. Husk at alle forespørsler om informasjon skal framsettes skriftlig.

Nedenfor følger en kort oppsummering av sentralt lovverk, samt noen eksempler vedrørende taushetsplikt.

Energilovforskriften § 4-4, bokstav h, pålegger nettselskapene taushetsplikt i forhold til opplysninger som nevnt i forvaltningsloven § 13 første ledd nr. 2 som stadfester at nettselskapet har taushetsplikt om:

- 2) tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den som opplysningen angår.*

Elvias gjeldende standard nettleieavtale for forbrukerkunder inneholder følgende om taushetsplikt:

§ 15 TAUSHETSPLIKT

Nettselskapet skal ikke utlevere personopplysninger som vedrører nettkunden eller noen i samme husstand, til utenforstående, unntatt når utlevering av slike opplysninger skjer:

- a) med samtykke fra den opplysningen gjelder*
- b) med hjemmel i lov, eller i forskrift gitt med hjemmel i lov eller*
- c) som ledd i betalingsinnkreving mv. hvor det foreligger saklige grunner.*

Taushetsplikten er likevel ikke til hinder for at nettselskapet kan informere tredjemann om at et anlegg vil bli eller er uten strøm og at dette kan medføre skade, økonomisk tap eller ulempe for tredjemann.

Elvias gjeldende standard nettleieavtale for næringskunder inneholder lignende bestemmelser om taushetsplikt:

§ 13 TAUSHETSPLIKT

Nettselskapet skal ikke utlevere personopplysninger som vedrører nettkunden til utenforstående, unntatt når utlevering av slike opplysninger skjer:

- a) med samtykke fra den opplysningen gjelder*
- b) med hjemmel i lov, eller i forskrift gitt med hjemmel i lov eller*
- c) som ledd i betalingsinnkreving og ellers hvor det foreligger saklige grunner.*

Nettselskapet skal likeledes bevare taushet om alle forhold selskapet blir kjent med av teknisk eller økonomisk art som vedrører nettkunden og hans virksomhet.

6.7.1 Spesielt om personopplysninger

Personopplysninger skal behandles i henhold til Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) nr. 38. Som personopplysninger regnes alle opplysninger og vurderinger som kan knyttes til en enkeltperson.

Kunden har rett til innsyn i personopplysninger som er registrert, men ikke utskrifter fra nettselskapets datasystemer. Krav om innsyn skal fremsettes skriftlig av den kunden som ønsker innsyn, eller den som kunden har gitt skriftlig fullmakt til.

Politiet, NAV, Skatteetaten mv må også fremsette skriftlig begjæring om utlevering av personopplysninger i de tilfeller de ber om dette. Det må opplyses om hvilken hjemmel som gir grunnlag for å utlevere opplysningene.

Eksempel på opplysninger som er taushetsbelagt:

- Forbruksdata knyttet til enkeltkunder.
- Fødselsnummer.
- Nåværende og eventuelt tidligere strømleverandører.
- Eventuelle betalingsanmerkninger.
- mv.

I tillegg har vi taushetsplikt som sensitive personopplysninger som f.eks:

- Rasemessig eller etnisk bakgrunn
- Politisk, filosofisk eller religiøs oppfatning
- At en person har vært mistenkt, siktet, tiltalt eller dømt for en straffbar handling
- Helseforhold, seksuelle forhold
- Medlemskap i foreninger
- mv.

Taushetsplikten betyr at taushetsbelagt informasjon ikke skal utleveres til andre enn nettkunden, eller til de hos Elvia eller hos Elvias tjenesteleverandører som skal bruke informasjonen til det informasjonen er ment å skulle brukes til i forbindelse med forvaltning av nettjenesten. Hvis informasjonen ønskes utlevert til andre må nettkunden på forhånd skriftlig ha godkjent dette, dersom dette ikke er hjemlet i lov, forskrift eller vedtak fattet av relevant myndighet.

Taushetsplikten gjelder også etter at vedkommende har avsluttet tjenesten eller arbeidet for Elvia. Vedkommende kan heller ikke utnytte opplysninger omfattet av taushetsplikten i egen virksomhet eller i tjeneste eller arbeid for andre.

7 Generelt om opplæring og etterlevelse

7.1 Generelt

Alle som ansettes i Elvia skal gjennomgå en opplæring i regelverket for nøytralitet, hva som forventes av den enkelte, samt konsekvensene av å bryte regelverket.

Den enkelte ansatte skal etter gjennomført opplæring undertegne en erklæring for nøytralitet og taushetsplikt.

7.2 Tjenesteleverandører

Informasjon om krav til nøytralitet skal tas inn i avtaler/kontrakter med interne og eksterne leverandører som gjennom sitt oppdrag for oss kan komme opp i situasjon som omhandles av

krav til nøytral opptreden. Det skal opplyses om at et eventuelt gebyr eller bot som følge av brudd på nøytralitetsbestemmelsene, i sin helhet vil bli videreført til den tjenesteleverandør som er årsak til forholdet.

Krav til tjenesteleverandør rundt behandling av personopplysninger reguleres i andre punkt i avtalen/kontrakten og/eller databehandleravtaler.

7.3 Konsekvenser av overtredelse

RME stiller kravene om nøytral adferd for nettselskap og strømleverandører.

RME fører jevnlig tilsyn med overholdelse av kravene. Dersom RME finner at noen har opptrådt i strid med nøytralitetsregelverket er det i hovedsak to reaksjonsmidler myndighetene har mulighet for å benytte:

- Tvangsmulkt

Normalt mottar selskapet da et brev fra RME med påpekning av overtredelsen og med en frist for retting. Dersom «feilen» ikke er rettet innen fristen RME har satt, blir selskapet ilagt en tvangsmulkt som løper inntil forholdet er bragt i orden.

- Overtredelsesgebyr

Ved overtredelsesgebyr blir selskapet ilagt en bot direkte sammen med et vedtak om retting innen en fastsatt frist. Overtredelsesgebyr blir ilagt uavhengig av om selskapet retter opp feilen innen den fastsatte frist.

I tillegg er det en omdømmemessig faktor knyttet til at overtredelser blir offentliggjort på RMEs internettsider samt at all korrespondanse mellom oss og RME er offentlig. Risiko for at eventuelle overtredelser kan vekke interesse i media er derfor også til stede.

8 Krav til nøytralitetsrapport

Gjennom kravene til nøytralitetsprogram er vertikalt integrerte nettselskap med mer enn 100 000 nettkunder pliktig å lage en årlig rapport som beskriver de tiltak som er gjennomført for å sikre nøytralitet samt resultatene av disse. Med resultat menes her blant annet hvorvidt det er oppdaget avvik og om disse er rettet.

Det kreves videre at den aktuelle rapporten skal oversendes RME årlig og innen tre måneder etter årsskiftet. Rapporten skal i tillegg offentliggjøres på *«en slik måte at den er lett tilgjengelig»*.