



Nøytralitetsrapport 2021

Fjellnett AS



Krav til nøytral opptreden

Nettselskap er underlagt forskriftsfestede krav til å opptre nøytralt og ikke-diskriminerende overfor sluttkunder, kraftleverandører og produsenter.

Krav til nøytralitet følger av forskrift om netregulering og energimarkedet § 4-14, og forskrift om måling, avregning, fakturering av netjtjenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv., kapittel 8.

Årsrapporten for 2021 er utarbeidet i tråd med gjeldende lover og forskrifter i 2021.

Det følger av forskriften at nettselskapet skal utpeke en nøytralitetsansvarlig. I Fjellnett AS er daglig leder Vebjørn Haugen nøytralitetsansvarlig.

Fjellnett sin organisering og uavhengighet fra annen virksomhet

Fjellnett AS er et heleid datterselskap av AS Eidefoss, og inngår i Eidefoss-konsernet. Foruten Fjellnett, består konsernet av Eidefoss Fiber, Eidefoss Biovarme, Eidefoss Vannkraft og Eidefoss Strøm.

Fjellnett har ved utgangen av 2021 ca 14700 kunder. Fjellnett er underlagt krav om selskapsmessig og funksjonelt skille.

Fjellnett har felles driftssentral med Eidefoss Vannkraft. Fjellnett er systemansvarlig for driftskontrollsystemet og for tildeling av rettigheter i systemet.

Fjellnett har i svært begrenset grad overskuddskapasitet som selges til andre. Men vi har i noen områder fellesføring av fiber på våre stolper, der Eidefoss Fiber er eier av fiberanlegg. Det er også i noen grad leid ut mannskaper til montering av fiber.

Markedsføring og kommunikasjon

Fjellnett fikk i 2021 eget merkenavn, logo og profil. Denne skiller seg fra all annen virksomhet i konsernet.

Fjellnett har egen internettside. <https://www.fjellnett.no/>. Ved inngang til Fjellnett sin side fra konsernets internettside <https://konsern.eidefoss.no/forside/> er det ikke mulig å gå tilbake til konsernets side.

Fjellnett sin internettside inneholder ikke informasjon om kraftleverandører, annet enn pålagt nøytral informasjon, som henvisning til www.strompris.no og edielportalen sin liste som ajourholdes av strømleverandørene selv.

Nøytralitet i håndtering av kunder og kundeinformasjon

Det er kun Fjellnett sine egne saksbehandlere, som har tilgang til kundedata. Fjellnett har egen avdeling for kundeservice. Kundedata er tilgjengelig etter personlig pålogging til våre systemer. Tilganger gis eller stenges etter hvilken funksjon/faglig behov den enkelte ansatte har.

Ansatte i nettselskapet som har kundekontakt, gis opplæring i at alle nettkunder skal behandles likt og gis samme servicenivå uavhengig av hvilken kraftleverandør de har. Opplæringen legger vekt på nøytralitetskrav i forhold til kraftleverandører, og kundesenteret anbefaler ikke kraftleverandør. Ved henvendelser som gjelder kraftleveringsavtalen henvises til kundens kraftleverandør.

Datautveksling med kraftmarkedsaktører foregår via Elhub. Fjellnett gjennomfører forretningsprosesser uten ugrunnet opphold for alle kraftleverandører som har kunder i vårt konsesjonsområde.

Fjellnett har avtale om gjennomfakturering med 7 kraftleverandører. Ved utgangen av 2021 ble ca. 87 % av alle fakturaer gjennomfakturert. Kunder med kraftleverandør uten avtale om gjennomfakturering faktureres av Fjellnett.

Fjellnett har objektive og ikke-diskriminerende tariffer for alle sine kunder. Tariffene er tilgjengelig på Fjellnett sin internettside.

Klager på nøytralitet

Fjellnett har ikke hatt klager knyttet til nøytral opptreden i 2021.

Vågå, 29.04.2022



Vebjørn Haugen

Nøytralitetsansvarlig