

Selskap: Fjellnett AS	Saksbehandler: Lene Vassdøkken/ Vebjørn Haugen	Godkjent av:	Gjelder fra: 01.01.2024	Dok.nr.:	Utgave: 2.0
--------------------------	--	--------------	----------------------------	----------	----------------

Rutinebeskrivelse for nøytral opptreden i Fjellnett AS

Endringshistorikk:

VER.	DATO	UTFØRT AV	KORT BESKRIVELSE AV ENDRINGEN:
1.0	12.11.2021	lv	Ny rutine utarbeidet, erstatter versjon pr. 19.10.21
2.0	26.01.2024	lv	Endring mht. bortfall av krav om funksjonelt skille.

Innhold

Rutinebeskrivelse for nøytral opptreden i Fjellnett AS	1
1. Innledning	2
2. Forskrift	2
2.1 Mål og hensikt	2
3. Beskrivelse	2
4. Organisering og roller	3
4.1 Selskapsmessig skille	3
4.2 Funksjonelt skille	3
5. Informasjonsdeling i konsernselskapet	4
4.3 "Den uformelle praten"	4
5. Kjøp av tjenester	4
5.1 Interne kjøp	5
6. Personvern	5
6.1 Datasystemer	5
7. Markedsføring og kommunikasjon	5
7.1 Tydelighet	5
7.2 Internett	5
7.3 Kundekontakt	6
7.4 Informasjon i feilsituasjoner	6
8. Kunder med leveringsplikt	6
9. Opplæring	7
10. Rapportering av avvik	7
11. Årsrapport	7

Selskap: Fjellnett AS	Saksbehandler: Lene Vassdøkken/ Vebjørn Haugen	Godkjent av:	Gjelder fra: 01.01.2024	Dok.nr.:	Utgave: 2.0
--------------------------	--	--------------	----------------------------	----------	----------------

1. Innledning

For å nå målet om et effektivt kraftmarked, er en av forutsetningene 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 netttjenester 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

Fjellnett AS er som nettselskap i integrert foretak, pålagt å etterleve nøytralitet som er gitt i de overnevnte forskrifter. Rutinebeskrivelsen skal sikre at FJELLNETT overholder nøytralitetsplikten, og oppfyller gjeldende krav i Forskrift om måling, avregning, fakturering av netttjenester 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 opptrer nøytralt, og er ansvarlig for utarbeidelse av nøytralitetsrapport og gjennomføring av opplæringsprogram.

3. Beskrivelse

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

Selskap: Fjellnett AS	Saksbehandler: Lene Vassdøkken/ Vebjørn Haugen	Godkjent av:	Gjelder fra: 01.01.2024	Dok.nr.:	Utgave: 2.0
--------------------------	--	--------------	----------------------------	----------	----------------

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 skille er å redusere risiko for kryssubsidiering 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.*

FJELLNETT er datterselskap i AS Eidefoss, og er organisert som et eget aksjeselskap gjeldende fra og med år 2022.

4.2 Funksjonelt skille

Med funksjonelt skille menes: at personer i ledelsen i nettforetak, ikke kan delta i ledelsen i foretak som driver annen virksomhet innenfor det integrerte foretaket.

Nettselskap med mer enn 100000 kunder, skal driftes uavhengig av annen virksomhet *jf. Energiloven §4-7 Krav om funksjonelt skille.*

Regelen ble endret i 2023 fra 10000 kunder til 100000 kunder. Fjellnett har ca 14700 kunder, og slipper etter endringen krav om funksjonelt skille. Vi hadde før endringen opprettet funksjonelt skille, men kan nå om ønskelig gå bort fra dette.

Morselskapet kan ikke gå inn på det som er daglig leders oppgaver i FJELLNETT eller andre ting som er mer detaljerte. Dette er nærmere formalisert i fullmaktsmatrisen i FJELLNETT kvalitetssystem.

Selskap: Fjellnett AS	Saksbehandler: Lene Vassdøkken/ Vebjørn Haugen	Godkjent av:	Gjelder fra: 01.01.2024	Dok.nr.:	Utgave: 2.0
--------------------------	--	--------------	----------------------------	----------	----------------

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.

4.3 “Den uformelle praten”

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

5. Kjøp av tjenester

FJELLNETT 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 bærekraftsmål.

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

- De skjerpede klima- og miljøkravene har til formål å redusere anskaffelsens samlede klimaavtrykk eller miljøbelastning.
- Hovedregelen er at klima- og miljøhensyn skal vektes med minimum 30 prosent. Hvis det er klart at det gir en bedre klima- og miljøeffekt kan vektning erstattes med klima- og miljøkrav i kravspesifikasjonen. Dette må begrunnes i anskaffelsesdokumentene (følg eller forklar-prinsippet).
- Kravene gjelder ikke dersom anskaffelsen etter sin art har et klimaavtrykk og en miljøbelastning som er uvesentlig. Unntak må begrunnes i anskaffelsesdokumentene (følg eller forklar-prinsippet).
- Regelendringene trådte i kraft 1. januar 2024.

Selskap: Fjellnett AS	Saksbehandler: Lene Vassdøkken/ Vebjørn Haugen	Godkjent av:	Gjelder fra: 01.01.2024	Dok.nr.:	Utgave: 2.0
--------------------------	--	--------------	----------------------------	----------	----------------

5.1 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 Krysssubsidierting.

6. Personvern

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

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

6.1 Datasystemer

FJELLNETT 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.

FJELLNETT sine systemer er tilgangsstyrt og kun tilgjengelig for ansatte i nettselskapet, og de som utfører tjenester for FJELLNETT. Tilgangene er også begrenset etter hvilken rolle den enkelte har i selskapet.

7. Markedsføring og kommunikasjon

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

7.1 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 FJELLNETT 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.

7.2 Internett

For å unngå sammenblanding av informasjon fra nettselskapet og den integrerte

Selskap: Fjellnett AS	Saksbehandler: Lene Vassdøkken/ Vebjørn Haugen	Godkjent av:	Gjelder fra: 01.01.2024	Dok.nr.:	Utgave: 2.0
--------------------------	--	--------------	----------------------------	----------	----------------

strømleverandøren, har FJELLNETT egen nettside med eget domenenavn www.fjellnett.no. Denne nettsiden skal kun inneholde informasjon fra FJELLNETT. Det kan ikke legges ut lenker til enkelte kraftleverandører. Dersom morselskapet eller den integrerte strømleverandøren ønsker å lenke til www.fjellnett.no må lenken gå til *startsid*en.

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

7.3 Kundekontakt

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

Eksempel:

Kunden ringer til FJELLNETT. Saksbehandler skal da ønske velkommen til Fjellnett.

Eksempel:

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

Informasjon om andre strømleverandører skal ikke forekomme. Dersom kunden ber om informasjon om strømleveranse, skal det henvises til Forbrukerrådets strømpriskalkulator, strompris.no, til FJELLNETT sin nettside www.fjellnett.no og eventuelt FJELLNETT kundesenter.

7.4 Informasjon i feilsituasjoner

FJELLNETT informerer om feilsituasjoner, gjennom ulike kanaler, eksempelvis internett, media, SMS og epost. Det skal tydelig fremkomme at det er FJELLNETT som er avsender av informasjonen.

Innkommende henvendelser skal håndteres gjennom FJELLNETT sin feilmeldingstelefon 468 79 222. I kontortiden skal innkommende henvendelser gå via kundesenter på telefon 61 23 82 90.

8. 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 til hvordan de kan velge seg en strømleverandør, jf Avregningsforskriften §8-1.

Selskap: Fjellnett AS	Saksbehandler: Lene Vassdøkken/ Vebjørn Haugen	Godkjent av:	Gjelder fra: 01.01.2024	Dok.nr.:	Utgave: 2.0
--------------------------	--	--------------	----------------------------	----------	----------------

FJELLNETT 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.

9. Opplæring

Alle nyansatte skal gjennomføre opplæring i nøytralitet ved oppstart av ansettelsesforholdet. Opplæringen for ansatte er lik for alle.

1. Nyansatte.

Alle nyansatte skal ha gjennomgang i rutinebeskrivelse for nøytralitet, ansvarlig for gjennomgangen er nærmeste leder.

2. Årlig opplæring.

Alle ansatte skal ha en årlig gjennomgang i nøytralitet for å sikre etterlevelsen av regelverk for nøytralitet.

Eksternt vil nøytralitetskravet til leverandøren fremkomme av den til enhver tid gjeldende avtale mellom Fjellnett og leverandøren. I noen tilfeller kan det være aktuelt at vi tilbyr/krever opplæring.

10. 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.

11. Årsrapport

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

Rapporten utarbeides av nøytralitetsansvarlig og skal godkjennes av FJELLNETT AS sitt styre før den offentliggjøres på Fjellnett.no innen 1.april.

12. Nøytralitetsansvarlig

Nøytralitetsansvarlig i FJELLNETT er daglig leder. Rollen som nøytralitetsansvarlig innebærer ansvar for årsrapport, rutinebeskrivelse, opplæring og oppfølging av nøytralitet i selskapet.

Fagansvarlig kundeservice, er redaktøransvarlig for selskapets nettside Fjellnett.no, og har ansvar for maler og utsending av kundeinformasjon på epost, SMS og brev etc.