

## Rapport for overvaking av nettselskapet sin nøytralitet

# 2023

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

### **Innleiing**

Denne rapporten beskriv Kvam Energi Nett AS (KEN) si 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, målareren, 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 sentralbordløyning.

«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 kundeforhandlarar minst ein gong i året.

Tilsette kundeforhandlarar og tenesteleverandør får opplæring i nøytralitet, gjennomgang av nøytralitetsinstruks, samt signerer nøytralitetserklæring og tieplikterklæring.

### **Fakturaforming**

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 5 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 retningsliner og prosessar knytt til Elhub. Alle kraftleverandørar vert behandla likt. Våre systemløyningar tilfredsstillar 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 og tariffheftet er tilgjengeleg på vår nettside.

### **Internettsider**

Kvam Energi Nett AS har egne nettsider [www.kvamenerginett.no](http://www.kvamenerginett.no)

Informasjon på nettsida er kraftleverandør nøytral. Våre nettsider 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 medarbeidersamtalar.


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

### Klagesaker knytt til nøytralitet

Kvam Energi Nett AS har ikkje hatt klagesaker knytt til nøytralitet i løpet av 2023

Norheimsund 05.03.2024

Kvam Energi Nett AS

  
Ronny Bakke-Byrkjeland

 Kvam Energi  
**NETT**

Kaldestad 40  
5600 Norheimsund