

ÅRSRAPPORT 2020

TIL: Norges vassdrags- og energidirektorat
Offentliggjøring på Ledes internettsider

FRA: Lede AS

VÅR REF: Tonje Svendsen Gunnestad

DATO: 16.03.2021

ANSVARLIG: Lede AS
v/ Administrerende direktør Øivind Askvik

PROGRAM FOR OVERVÅKING AV NETTSELSKAPETS NØYTRALITET

Innhold

1.	Innledning	2
2.	Tilgang til kundeinformasjon	2
3.	Kundesenter	2
4.	Fakturautforming	3
5.	Håndtering av leverandørskifter og meldingsutveksling med kraftleverandører	3
6.	Nettleietariffer	3
7.	Internettsider	3
8.	Informasjon til ansatte om kravene til nøytralitet	3
9.	Tiltak som er gjennomført i forhold til funksjonelt skille mellom nettvirksomhet og produksjon/omsetning	3
10.	Klagesaker knyttet til nøytralitet	4

Skagerak Nett AS byttet navn til Lede AS 01.02.21. I denne rapporten benyttes navnet Lede, selv om selskapet i 2020 het Skagerak Nett.

1. Innledning

Denne rapporten beskriver Ledes etterlevelse av forskriftskravene om nøytral opptreden overfor kraftleverandører og sluttbrukere.

NVE har hatt stedlig tilsyn hva gjelder Ledes tariffingspraksis i 2016, forenklet tilsyn i 2012 og stedlig tilsyn i 2009. I 2018 ble det gjennomført tilsyn av økonomisk og teknisk rapportering for 2016 (eRapp og TEK) hvor krav til likebehandling ble behandlet som en del av tilsynet.

2. Tilgang til kundeinformasjon

Lede benytter ett datasystem for avregning og fakturering samt registrering av kundedialog. Systemet inneholder informasjon om tilknytningen, måleren, tariffen og kunden. Tilgang til datasystemet, og dermed kundeinformasjon, styres ved bruk av brukernavn og individuelle passord og gis kun til medarbeidere som har behov for innsyn i denne informasjonen i sitt daglige arbeid.

Lede har "ren nettdatabase" og utfører ikke kundesentertjenester for kraftleverandører. Som følge av at Skagerak Energi kjøpte Hjørdal Elverk 01.01.20 ble Hjørdal Elverks nettkunder overført til Ledes kundebase/datasystem fra 30.03.20.

Skagerak Energipartner overtok i forbindelse med kjøpet av Hjørdal Elverk kraftleveransene til kundene i Hjørdal Kraft. Skagerak Energipartner har hatt adskilt kundebase fra Ledes, og det er ingen felles kundesentertjenester hos Ledes og Skagerak Energipartner.

Den enkelte nettkunde kan via personlig pålogging på våre nettsider få tilgang til egne data.

3. Kundesenter

Lede leverer ikke kundesentertjenester til kraftleverandører og deler dermed ikke kundesenterfunksjon med noen kraftleverandører.

Kundesenteret har et eget opplæringsprogram om nøytralitet. Det legges her vekt på nøytral opptreden overfor nettkundene i spørsmål som angår kraftleverandører.

Opplæringsprogrammet blir gjennomgått med kundebehandlerne minst en gang i året.

Nyansatte kundebehandlere og vikarer får opplæring i nøytralitet samt signerer nøytralitetserklæring og taushetserklæring før de er operative mot kundene.

Lede har skriftlige prosedyrer og rutinebeskrivelser for behandling av kundeopplysninger

4. Fakturautforming

Ledes nettleiefakturaer er nøytrale i forhold til kraftleverandører.

Lede tilbyr gjennomfakturering for alle kraftleverandører og hadde ved utgangen av 2020 etablert gjennomfakturering med 20 leverandører. Nettleiefakturaen er utformet på samme måte uavhengig av hvilken kraftleverandør kunden har.

5. Håndtering av leverandørskifter og meldingsutveksling med kraftleverandører

Leverandørbytter og meldinger utføres etter gjeldende regelverk, samt retningslinjer og prosesser knyttet til Elhub. Alle kraftleverandører behandles likt. Våre systemløsninger tilfredsstiller myndighetenes krav til håndtering av Elhub-prosesser.

6. Nettleietariffer

Ledes nettleietariffer er ikke-diskriminerende og objektive. Alle priser på ulike nettleietariffer er tilgjengelige på vår nettside. I tillegg til tariffheftet/prisoversikt har Lede en intern tariffmanual med retningslinjer for tildeling av tariff.

7. Internettsider

Lede har egne internettsider; www.lede.no. Informasjonen på nettsiden er kraftleverandørnøytral. Våre internettsider har ikke funksjonalitet knyttet til bytte av kraftleverandør.

8. Informasjon til ansatte om kravene knyttet til nøytralitet

Informasjon om nøytralitetsbestemmelsene gis årlig til alle ansatte. Denne informasjonen blir gjennomgått i fellesmøter og individuelt i medarbeidersamtaler.

Ansatte i Lede og hos Ledes tjenesteleverandører har signert taushets- og nøytralitetserklæring.

9. Tiltak som er gjennomført i forhold til funksjonelt skille mellom nettvirksomhet og produksjon/omsetning

Lede har styrerepresentasjon i henhold til krav om funksjonelt skille.

10. Klagesaker knyttet til nøytralitet

Lede har ikke hatt klagesaker knyttet til nøytralitet i løpet av 2020.

Porsgrunn 16.03.21

Øvind Askvik
Administrerende direktør