

28.3.2008

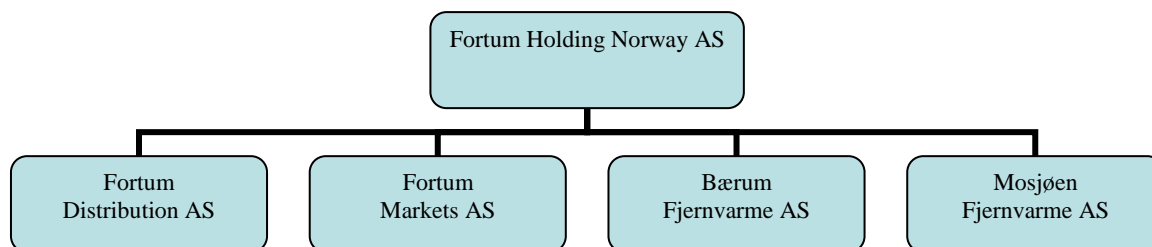
ÅRLIG RAPPORT OM TILTAK I HENHOLD TIL PROGRAM FOR OVERVÅKING AV NETTSELSKAPETS NØYTRALITET

1 GENERELL INFORMASJON

I henhold til krav i forskrift av 11. mars 1999 nr 301 er det utarbeidet et program for overvåking av nettselskapets nøytralitet.

Fortum Distribution AS er lokalisert til Sarpsborg og er 100 % eid av Fortum Holding Norway AS, et heleid selskap i Fortum-konsernet.

Selskapsstrukturen til Fortum Holding Norway AS er som vist under



Fortum Distribution AS sitt styre inneholder, som konsekvens av kravene i Energiloven § 4-7, ingen personer som samtidig er styremedlem, administrerende direktør eller på annen måte kan tegne andre firmaer i konsernet som driver med konkurranseutsatt virksomhet innefor den vertikalt integrerte virksomheten.

Selskapene i Norge inngår i en nordisk struktur hvor konsernet er bygget opp rundt forretnings- og serviceenheter. Customer Service er en serviceenhet som leverer tjenester til forretningsenheten Fortum Distribution og Fortum Markets.

Medarbeidere som arbeider i Customer Service har sitt ansettelsesforhold til et av de Norske selskapene.

Konsernet har utarbeidet et overordnet overvåkningsprogram og som ligger tilgjengelig for alle ansatte på intranettsidene tilhørende det selskapet de er ansatt i.

1.1 Ansvarlig for overvåkingsprogrammet

Head of Customer Management Norway, Per Bjergli, er ansvarlig for overvåkingsprogrammet i Norge.

28.3.2008

1.2 Rapportens innhold

- Håndtering av informasjon og kundedata
 - Avtale om taushetsplikt og nøytralitet
- Overvåkingsprogrammet
 - Delt i fire perspektiv jfr. pkt om tiltak gjennom året
 - Felles kundetjenester
 - Nettselskapets rolle i kraftmarkedet
 - Informasjonsmateriell – markedsføring
 - Internett
- Tiltak gjennom året

2 HÅNDBLING AV INFORMASJON OG KUNDEDATA

Customer Service enheten ivaretar selskapets funksjonsområder kundeservice, måling og avregning. Enheten utfører tjenester både for Fortum Distribution AS og Fortum Markets AS. Overvåkingsprogrammet er bygget opp rundt funksjonsområdene og spesielt knyttet mot Fortum Markets sine ansvarsområder i de ulike kundesegmenter. (forbrukere og næring).

Det er inngått en "Taushets- og nøytralitetsavtale mellom Fortum Distribution AS og Fortum Markets AS". Alle ansatte har skrevet under på en erklæring hvor de bekrefter å ha gjort seg kjent med avtalen mellom selskapene og forplikter seg til å etterleve kravene som stilles. Knyttet til dette er det gjennomført opplæring av ansatte og tilsvarende for nyansatte. Kompetansen skal fra nå av kvalitetssikres gjennom selskapets årlige medarbeidersamtaler slik at eventuelle behov for kompetanseheving avdekkes.

3 OVERVÅKINGSPROGRAMMET

Programmet fokuserer på nøytralitet i forhold til fire perspektiver:

1. Utførelse av felles kundetjenester. Dette innbefatter behandling av taushetsbelagt og nettrelaterte kundedata.
2. Nettselskapets rolle i kraftmarkedet. Det vil si oppgaver som kun nettselskapet utfører knyttet til funksjoner i eget selskap og tilgjengeliggjøring av data for kraftmarkedet generelt.
3. Informasjonsmateriell - markedsføring
4. Internett.

Det gjennomføres en årlig revisjon av rutiner innen kundeserviceorganisasjonen og Fortum Markets AS. Selskapets Ide og Avvikssystem (IDA) vil bli benyttet til å melde og følge opp avvik.

Overvåkingsprogrammet er revidert 28. februar 2008.

28.3.2008

4 TILTAK GJENNOM ÅRET

Fortum Distribution AS har i henhold til avtalen med Fortum Markets AS tidlig startet med å sette krav til innsikt og kompetanse i forhold til nøytralitetsforskriftene inkludert vilkårene i omsetningskonsesjonene. Gjennom at hver enkelt ansatt har underskrevet en taushets – og nøytralitetserklæring har vi fokusert på betydningen av at krav og vilkår blir sett i sammenheng med den enkelte ansattes daglige arbeidsoppgaver. Derfor skal dette være tema i de årlige medarbeidersamtalene.

4.1 Felles kundetjenester

I forbindelse med endring av forskrift nr 301 kap 2 ”Oppstart og opphør av kraftleveranse, samt skifte av kraftleverandør”, gikk vi gjennom selskapets felles kundeservicetjeneste. Ved siden av en justering av organisasjonen ble det lagt opp nye mal for kundedialog og innarbeidet rutiner bl.a. for å bruke Ediel meldinger.

I henhold til nøytralitetsforskriftens krav om håndtering av taushetsbelagt informasjon jfr. forvaltningsloven, har aktuelle opplysninger blitt spesifisert og klassifisert. Dette inkluderer også rutiner knyttet til hemmelige adresser. Rutinene er godt innarbeidet i organisasjonen.

Selskapene har felles fakturering. Det er klare funksjonsmessige skiller når det gjelder produkt- og kontraktshåndtering for Fortum Markets og håndtering av Fortum Distributions tariffer og nettkontrakter.

Tredjepartsleverandører skal i den grad det er risiko for nøytralitetsbrudd avtalemessig forplikte seg til å ivareta våre forskriftskrav i sin produksjon.

Det er i dag ikke noen tredjepartsleverandører som har direkte kontakt med våre kunder som innebærer noen risiko for å opptre diskriminerende i forhold til andre kraftselskaper.

4.2 Nettselskapets rolle i kraftmarkedet

På samme måte som for øvrige organisasjon, er det utarbeidet arbeidsprosesser innenfor områdene måleverdiinnsamling, leverandørskifter (inkl. ediel-meldinger) og kvalitetssikring av kundedata. Forskriftsmessige krav til standarder, og prosedyrer for å ivareta kraftmarkedet, etterkommes uten diskriminerende adferd. Selskapets avvikssystem (IDA) skal heretter benyttes dersom det fremkommer brudd på nøytralitetsforskriftene.

På tross av et ryddig og strukturert arbeid gjennom prosjektstyring, fikk vi problemer ved innføringen av forskriftsendringen om ”Oppstart og opphør av kraftleveranse, samt skifte av kraftleverandør” knyttet til NUBIX-løsningen. Systemleveransen var forsinket og i tillegg viste det seg at den ikke fungerte. Det ble lagt et stort press på systemleverandøren og vi la opp til en manuell håndtering av meldingene. Dette var ikke gunstig for noen av partene, og presset mot leverandøren fortsatte. NUBIX løsningen er nå, ved utgangen av mars 2008, i full drift.

4.3 Informasjonsmateriell - markedsføring

Fortum Distribution og Fortum Markets har felles fakturering og det vedlegges normalt brev og brosjyremateriell til kundene.

28.3.2008

Kunder med annen kraftleverandør enn Fortum Markets får kun informasjon fra Fortum Distribution.

Selskapene produserer hver sin informasjonsbrosjyre (Nett-nytt og Kraft-nytt) for å minimere risikoen for feilsendinger og brudd på forskriftene.

Det har vært to tilfeller hvor det feilaktig ble sendt ut markedsinformasjon til kunder med annen kraftleverandør enn Fortum Markets. Det var ulike årsaker til at dette skjedde.

- Ved ett tilfelle benyttet ikke printleverandøren vår oppdaterte fil til å skille ut nettkundene. De benyttet filen fra forrige utsending. Dette berørte kunder som hadde byttet kraftleverandør i perioden fra forrige avregning. Vi har i ettertid innført systematiske stikkprøvekontroller på konvoluttering av vedlegg.
- Den andre feilen var en systemfeil som oppstod ved oppgradering av kundesystemet. Feilen medførte at kundene, uansett kraftleverandør, fikk tilsendt informasjon fra Fortum Markets. Feilen ble tidlig oppdaget i stikkprøvekontrollen, produksjonen ble stoppet og skadeomfanget dermed redusert. Ved oppgradering av kundesystemet er det nå lagt inn en kontrollrutine for å kvalitetssikre at printleverandøren mottar korrekte utplukkdatab.

4.4 Internett

Fortum i Norge har en felles Internettside som dekker både nettselskapets og kraftselskapets informasjonsbehov. NVE hadde i 2006 en revisjon av Internettssidene til et utvalg vertikal integrerte energiselskap med fokus på hvordan nettvirksomhetens nøytralitet ble ivaretatt. NVE påpekte at Fortums startside inneholdt markedsføring av Fortum Markets AS. Sidene ble umiddelbart korrigert slik at det ble mulig for kundene å finne nettinformasjon uten å bli eksponert for reklame for kraftomsetningsvirksomhet.

1. mai 2008 lanserer Fortum et nytt Internett med en felles plattform for hele konsernet. Nøytralitetsspørsmålet har vært sentralt i utviklingen og målet er å ha en samlet føring for de nordiske landene.

5 OFFENTLIGGJØRING AV ÅRLIG RAPPORT

Den årlige rapporten publiseres på selskapets hjemmeside under forretningsområdet [Fortum Distribution AS](#).