

30.3.2009

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.

Fjorårets årsrapport (for 2007) redegjorde for den legale selskapsstrukturen i Fortums norske virksomhet og Fortums Distributions nordiske funksjonsorganisering. Strukturen har ikke endret seg siden dette ble beskrevet.

I Norge har Fortum Distribution AS og Fortum Markets AS felles fakturering, kundeservice og internett. Nøytralitetsarbeidet er i all hovedsak knyttet til disse fagfeltene i tillegg til Fortum Distributions områder innen måler, målerverdi og leverandørskifter. En taushets- og nøytralitetsavtalen er etablert mellom selskapene og de ansatte underskriver en erklæring som bekrefter at de har lest og forstått de nøytralitetskravene som gjelder og konsekvensene ved å bryte forskriften.

Det vises videre til Årsrapporten for 2007 som er lagt ut på Fortum.no/overvåkingsprogram.

1.1 Ansvarlig for overvåkingsprogrammet

Head of Business and Regulation Management Norway, Per Bjergli, er ansvarlig for overvåkingsprogrammet i Norge.

1.2 Rapportens innhold

- Tiltak gjennom 2008
 1. Internett
 2. Opplæring
 3. Intern revisjon
- Tilsyn – avregningsforskriftens endring av leverandørskiftemodellen
- Tilsyn – avregningsforskriften og vilkårene i omsetningskonsesjonen mht nøytralitet

30.3.2009

2 TILTAK GJENNOM ÅRET

2.1 Internett

Et nytt Internett for hele Fortum konsernet er under arbeid. Fortum har som målsetting å ha en felles profil og samme logiske oppbyggingen i alle land. Nøytraliteten (unbundling) ivaretas knyttet til grunnleggende nordiske krav, men hvert land tilpasser nettsidene iht de landsspesifikke reguleringene. De organisatoriske enhetene jobber sammen om dette og i Norge er det Fortum Markets og Fortum Distribution. Det nye Internettet er forsinket og vil bli lansert våren 2010.

2.2 Opplæring:

Alle funksjonsområder har gjennomgått og blitt oppdatert på nøytralitetskravene i avregningsforskriften. Opplæringen har bestått av en generell informasjon i tillegg til en gjennomgang som har vært tilpasset den enkeltes fagområde. Det har vært svært konstruktive og fine diskusjoner knyttet til saksbehandling og praksis i enkeltsaker.

Opplæringsstruktur:

Funksjonsområde 1: Måling og avregning, leverandørbytter og nettkontrakter

- Nøytralitet hos underleverandører (eksterne lev.)
- Nøytralitet ved informasjon om leverandører og kraftmarkedet
- Nøytralitet ved nyetablering av abonnement
- Nøytralitet vedr. måledata
- Nøytralitet vedr. faktureringsrutiner
- Prissetting og prisinformasjon - leveringsplikt
- Brudd på nøytralitetsforskriften
-

Funksjonsområde 2: Kundeservice og reklamasjoner

- Flytdiagram for kundeservice iht nøytralitetsforskriften

Funksjonsområde 3: Øvrige avdelinger

- Generell opplæring

30.3.2009

Intern revisjon:

I henhold til ”**Program for overvåking av nettselskapets nøytralitet**” har vi lagt opp til en årlig intern revisjon, ”**Kontroll av overvåkingsprogrammet**”, i de enkelte funksjonsområdene. Det er utarbeidet et kontrollskjema som skal gjennomgås av programansvarlig sammen med funksjonslederen. Skjemaet inneholder et antall spørsmål hvor man tar stilling til hvorvidt aktiviteten er **I orden, Må utvikles, Mangler** og eventuelle hvilke **Tiltak** som er nødvendige. I mars 2008 hadde vi en intern kontroll og vi så at noen områder måtte forbedres. NVE gjennomførte høsten 2008 et tilsynsbesøk basert på avregningsforskriftens kapittel 2 og 7, hhv § 2-1a og 7-1. Under forarbeidet til tilsynet ble interne rutiner og prosesser gjennomgått og manglene korrigerert. Vi har derfor vurderte det slik at vi ikke tar noen intern kontroll nå, men at vi har en kontroll mot slutten av 2009. NVEs tilsynet er beskrevet under punkt 2.4 i dette dokumentet.

Endring av rutine:

Alle ansatte har skrevet under på en taushets- og nøytralitetserklæring. Etter anmodning fra NVE har vi oppdatert erklæringen med følgende setning: ”Jeg er også kjent med de strafferettslige konsekvensene for Fortum Distribution AS ved brudd på nøytralitets- og taushetsplikten i henhold til Energilovens bestemmelser”. Det nye dokumentet vi bli benyttet ved nyansettelse. Opplæringsmaterialet er også endret slik at det inngår i introduksjons- og informasjonsarbeidet ved nyansettelsen.

Under den årlige gjennomgangen av nøytralitetsreglene i 2008 har dette blitt gjennomgått med de fast ansatte.

2.3 Tilsyn – avregningsforskriftens endring av leverandørskiftemodellen

Alle nettselskap fikk den 10. mars 2008 varsel fra NVE om at det ville bli gjennomført tilsyn vdr endring av leverandørskiftemodellen i forskrift om måling, avregning mv som trådte i kraft 1.1.2008.

Spørsmålene i tilsynet omhandlet NUBIX, håndtering av henvendelser rundt leverandørskifter, nettselskapets kunderegister, aktørgodkjenningstest (ATG) og typegodkjenningstest.

Fortum Distribution mottok 21. mai rapport fra tilsynet og NVE hadde avdekket to avvik.

- *Avvik 1: Søk i NUBIX på oppgitt kunde fikk ikke treff. Så lenge man ikke kan få treff ved søk på kunde i NUBIX opp mot nettselskapets database er ikke § 7.1 tilfredsstillt.*

30.3.2009

- Avvik 2: *Det ble opplyst i egenmeldingsskjema forut for tilsynet, at registreringsprosenten for fødselsnummer i kundedatabasen var under 50%. Dette er et brudd på avregningsforskriftens § 7.1.*

Vi igangsatte analyser av Nubix-løsningen knyttet til feilmeldingen "kunde ikke funnet" og avdekket vi mulige feilkilder.

Frist for lukking av avvik var satt til 1. desember 2008. Statnett utførte søk på kunder i vår database i to perioder, fra midten av november til rett før utløpet av fristen. Resultatet av søkene ble oversendt oss og det forelå fremdels avvik. Vi gjennomgikk loggen og analyserte det som var mulig i forhold til søkekriteriene og konstaterte at de aktuelle problemstillingen var rettet fra vår side. Noen av avvikene oppstod fordi søk ble foretatt før vårt system ble oppgradert med ny funksjonalitet. I tillegg ble det gjennomført søk på tidspunkter hvor vi foretok tester i databasen. I samme tidsrom var også systemet periodevis nede.

Statnett kjørte ny søkerlogg den 5. desember med positivt resultat. NVE godkjente at Fortum hadde korrigert de mangler/feil på NUBIX løsningen som var grunnlaget for varsel om tvangsmulkt. Fristen var satt til 1. desember og det innebar derfor at Fortum Distribution AS måtte betale dagsbøter for fire dager.

2.4 Tilsyn - Forskrift om måling og avregning og vilkårene i omsetningskonsesjonen:

Formål:

Formålet med revisjonen var å identifisere kvalitetsforbedringer og følge opp at virksomheten er i samsvar med forskrift og konsesjon. Fortum Distribution AS er et integrert nettselskap.

Grunnlaget for revisjonen var:

- Forskrift 11. mars 1999 nr. 301 om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av nettjenester (avregningsforskriften). Med særlig vekt på forskriftens § 2-1 om prising av leveringspliktige kraftleveranser og § 7-1 om nettselskapets nøytralitet og informasjonsplikt.
- Vilkår i omsetningskonsesjonen, jf. særlig pkt. 3.3 (alternativt pkt. 3.6) i tilleggsvilkårene.

Gjennomføring

Revisjonen ble gjennomført ved at NVE på forhånd fikk oversendt et antall dokumenter og en liste over aktuelle intervjupersoner. Dokumentene beskrev virksomhetens organisering, rutiner og intern kontroll av nøytralitetsarbeidet. Intervjupersonene var plukket ut etter oppgitte tilkriterier og gruppen besto av Administrerende direktør,

30.3.2009

kommunikasjonsansvarlig, leder for kundeservice og salg, førstelinje kunderådgiver og ansvarlig for leverandørskifter og saldooppgjør.

Under revisjonen ble all dokumentasjon verifisert i forhold til det daglige arbeidet og supplert med ytterligere muntlig og skriftlig informasjon.

Resultatet iht til revisjonsrapporten:

Ref. fra rapporten:

I revisjonen av Fortum Distribution AS ble det funnet 0 avvik og gitt 1 anmerking.

Generelt fikk NVE et godt helhetsinntrykk og gjennomføringen av tilsynet fulgte planen. Fortum Distribution AS representanter var imøtekommende og svarte ærlig på spørsmål fra revisjonsteamet. Det er revisjonsteamets inntrykk at Fortum Distribution AS har en god bevissthet omkring nøytralitetskravene i konsesjonen og vilje til å etterleve den.

Anmerkningen er tatt til følge og endret.

Revisjonsrapporten kan i sin helhet leses under Fortum.no/overvåkingsprogram.

Sluttkommentar:

Fortum Distribution AS jobber svært aktivt med å etterleve avregningsforskriftens nøytralitetskrav. De ansatte har god innsikt i sin funksjons nøytralitetshåndtering og er svært påpasselige med å følge de retningslinjer som gjelder i den daglig håndtering av kunder og kraftleverandører. Vi har gjennom vår Taushets- og nøytralitetsavtalen med Fortum Markets markert overfor ansatte, kunder og andre kraftleverandører at vi ønsker å være et nettselskap med et godt omdømme og som bidrar til et effektivt kraftmarked.

3 OFFENTLIGGJØRING AV ÅRLIG RAPPORT

Den årlige rapporten publiseres på selskapets hjemmeside under forretningsområdet Fortum Distribution AS.

Fortum Distribution AS

Per Bjergli

Head of Business and Regulation Management