

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

Innhold:

1	GENERELL INFORMASJON	2
2	TILTAK GJENNOM ÅRET	3
2.1	Internett	3
2.2	Internrevisjon - Customer service (CS).....	4
3	TILSYNSREVISJON - NETTSELSKAPETS NØYTRALITET PÅ INTERNETT	4
	Avvik 1.....	5
	Avvik 2:.....	5
	Avvik 3:.....	5
	Avvik 4:.....	5
4	SLUTTKOMMENTAR:	6

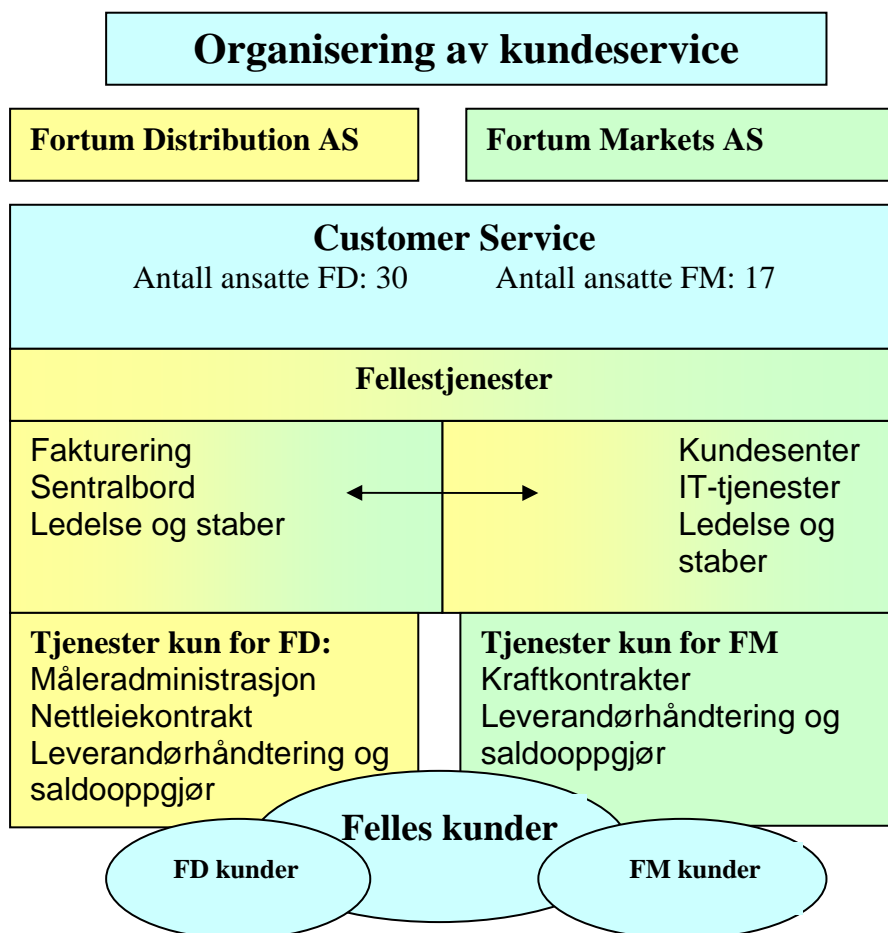
1 GENERELL INFORMASJON

I henhold til krav i forskrift av 11. mars 1999 nr 301 er det utarbeidet et program for overvåking av nettselskapets nøytralitet inklusive årlig rapport over de aktiviteter som er gjennomført i henhold til dette.

I årsrapporten for 2007 og 2008 er det redegjorde for den legale selskapsstrukturen i Fortums norske virksomhet og Fortums Distributions nordiske funksjonsorganisering. Strukturen har ikke endret seg siden dette ble beskrevet og vi henviser derfor til disse to rapportene.

Fortum Distribution AS og Fortum Markets AS har en felles kundeserviceenhet Customer Service (CS). Denne enheten består av et kundesenter (CIS), en avdeling for måleradministrasjon, målerverdiinnsamling, leverandørskifte og fakturaservice (MBS) og en IT avdeling (CSIT). Personalet i Customer Service er ansatt i ett av de to juridiske selskapene. *Se figur nedenfor.*

Årsrapporten for 2007 og 2008 er tilgjengelig på www.fortumnett.no under nett og netteie.



Figuren viser organiseringen av CS i forhold til de to legale selskapene FD og FM. Her fremkommer også hvilke kundeservicetjenester som er felles og hvilke som gjelder kun det enkelte selskap.

Ansvarlig for overvåkingsprogrammet

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

2 TILTAK GJENNOM ÅRET

2.1 Internett

NVE sendte våren 2009 ut en veileder knyttet til utforming av nettselskapenes Internettsider med hensyn på nøytralitet, www.nve.no/nøytralitet.

Innledningsvis skriver NVE følgende:

"Med bakgrunn i tilsynet med nettselskapene, finner NVE grunn til å tydeliggjøre kravene til nøytralitet i forbindelse med nettselskapenes bruk av Internett som kommunikasjonskanal."

De skriver videre:

"Selv om det generelt har vært en utvikling mot mer nøytrale Internett-sider for nettselskapene, ser NVE at flere selskap ikke overholder avregningsforskriftens krav til nøytral opptreden og informasjon. Årsaken til dette kan både være usikkerhet om hvordan man overholder kravene til nøytralitet, og at nettselskapet har insentiv til ikke å overholde kravet til nøytralitet."

I Veileder varsler de også at det ville bli foretatt tilsynsrevisjon av et større antall nettselskap høsten 2009. Veilederen ble tatt til følge og vi startet et arbeid med å analysere våre Internettsider www.fortum.no i forhold til presiseringene. Som et resultat av dette så vi det nødvendig å redigere sidene for å tilfredsstille kravene.

Følgende endringer ble gjennomført:

1. Startsidene på www.fortum.no fikk to hovedområder, "Strøm" og "Nett og nettleie". I tillegg ble det opprettet egne faner for "Strøm privat" og "Nett privat". Bedriftssidene hadde samme oppbygging som startsidene (privat). Det ble opprettet et antall linker til sentrale områder som kundene hovedsakelig etterspør.

Veilederen sier følgende:

"På nettstedet for konsern eller vertikalt integrert selskap, skal startsidene også være så nøytrale som mulig. Nøytraliteten kan her overholdes ved at kraft og nett likestilles i utformingen av startsidene for eksempel ved at det lages faner for kraft og nett. På den måten kan kunden finne fram til informasjon fra nettselskapet uten å bli utsatt for markedsføring fra en enkelt kreftleverandør."

2. Det ble opprettet en egen Web-adresse www.fortumnett.no for Fortum Distribution AS med tilhørende nettinformasjon.

Veilederen sier følgende:

"Hvis men skal overholde kravet til fullstendig nøytralitet, kan det ikke være sammenblanding av informasjon fra nettselskap og kreftleverandør på samme nettsted. Dette innebærer i praksis at det må opprettes to ulike nettsteder hvor det er informasjon fra nettselskapet på ett sted, og informasjon fra kraftselskapet på et annet. De to nettstedene skal ha ulike nettadresse (url) slik at Internett-stedet for nettvirksomheten framstår med eget navn."

3. Det ble ikke mulig å navigere seg tilbake fra www.fortumnett.no til www.fortum.no.

Veilederen sier følgende:

"På nettstedet til kreftleverandør kan det legges ut linker til Internett-sider for nettselskap. Av hensyn til nøytraliteten kan det ikke legges ut linker til enkelte kreftleverandører på nettstedet til nettselskapet. Det kan heller ikke legges ut linker til nettselskapets Internett-sider som fører brukeren tilbake til nettstedet hvor den enkelte kreftleverandør inngår, selv om denne lenken skulle føre tilbake en nøytral startside for et konsern eller vertikalt integrert selskap."

4. Når kundene registrerer måleravlesning og avslutter tjenesten kommer de automatisk til www.fortumnett.no når man avslutter tjenesten. Dette gjelder uansett hvilken side innloggingen skjer fra.

Veilederen sier følgende:

"Informasjon tilhørende nettselskapet skal kun foreligge på Internett-sidene til nettselskapet. Dette innebærer at informasjon om måleravlesning, strømstans, feilmeldinger mv. ikke kan legges ut på samme nettsted som kraftleverandøren."

2.2 Internrevisjon - Customer service (CS)

I henhold til **"Program for overvåking av nettselskapets nøytralitet"** gjennomfører vi en årlig intern revisjon av aktuelle funksjonsområder. Det er utarbeidet et kontrollskjema som skal besvares av den enkelt funksjonssjef som skal dokumentere hvert punkt i programmet og vedlegge de til kontrollskjemaet. Revisjonen følger samme metodikk som i NVEs eksterne revisjoner.

Vi har utarbeidet en Service level agreement (SLA) mot CS og vi setter krav til at tjenestene skal utføres i henhold til regulatoriske forhold, herunder nøytralitetsforskriften. Ledelsen og de ansatte i Customer Service har et stort engasjement og god kompetanse knyttet til nøytralitetsarbeidet. Forskriftskravene er innarbeidet i nødvendige rutiner og følges opp i det daglig arbeid.

Det er nå i gang et prosjekt med å bytte kundesystem med planlagt oppstartdato 7. juni I den forbindelse reforhandles avtalene med underleverandørene eller det vil bli inngått nye avtaler med andre leverandører. CS risikovurderer leverandørene, for å se om deres produksjon berøres av nøytralitetskravene. Det vil bli satt krav til kvalitets- og avvikssystem for å fange opp eller unngå eventuelle brudd på forskriftene.

Nøytralitetsopplæring og taushetserklæring for nyansatte og vikarer fungerer etter fastsatte retningslinjer og den årlig gjennomgangen vil bli fulgt opp.

3 TILSYNSREVISJON - NETTSELSKAPETS NØYTRALITET PÅ INTERNETT

Som beskrevet under punkt 2.1 sendte NVE ut en veileder for utforming av nettselskapenes Internettsider med hensyn på nøytralitet. I veilederen ble det varslet om at de ville føre tilsynsrevisjon av et større utvalg nettselskap for å avdekke om nøytraliteten ble overholdet på Internett-sidene deres.

Vi fikk varsel fra om at "NVE den 3. februar 2010 gjennomførte revisjon av Fortum Distribution AS Internettsider". Ved gjennomføringen av revisjonen ble det funnet 4 avvik og alle har frist for retting innen 30. mars 2010.

Avvik 1.

På nettstedet til konsernet Fortum er det sammenblanding av informasjon fra nettselskap og den lokale kraftleverandøren ved at det oppgis lenker til forskjellige nett- og strømrelaterte tjenester. For å overholde kravet om nøytralitet kan ikke disse tjenestene være direkte tilgjengelig fra konsernets nettsted. Dette løses ved at det oppretts to unike nettsteder hvor det er informasjon om nettselskapet på ett nettsted, og informasjon om kraftleverandøren på et annet. Fra nettstedet til nettselskapet må det ikke være mulig å lenke seg videre til den integrerte kraftleverandøren.

Lukking av avvik:

Startsiden er tilpasset i henhold forskriften ved at linkene til ulike tjenester er fjernet, og kundene må velge strøm eller nett for å finne aktuell informasjon.

Avvik 2:

Nettstedet til Fortum Distribution AS <http://www.fortum.no/no/Nett/> er ikke unik jfr. definisjon gitt under Formålet med revisjonen.

Lukking av avvik:

Da vi utarbeidet nye Web-sider sommer/høst 2009 ble nettadressen www.fortumnett.no opprettet, se Kap 2.1. Når man gikk inn på www.fortum.no og valgt nett og nettleie var det <http://www.fortum.no/no/Nett/> som fremkommer som url. Dette var en løsning vi antok var i tråd med forskriften. Web-applikasjonen er nå splittet slik at www.fortumnett.no vises i url feltet.

Avvik 3:

På <http://www.fortum.no/no/Nett/> informeres det om at Fortum strømvavtaler og priser ikke vil vises på denne siden. Dette bryter med nøytraliteten ved at é enkelt kraftleverandør - den integrerte kraftleverandøren - framheves. Denne kraftleverandøren får på denne måten et konkurransefortrinn framfor andre kraftleverandører.

Lukking av avvik:

Teksten har blitt korrigert.

Avvik 4:

Nettselskapet informerer ikke om konkurransetilsynets kraftprisoversikt på sine Internett-sider. For å kunne overholde kravet om nettselskapets informasjonsplikt, må det legges ut en lenke til www.konkurransetilsynet.no/kraftpriser på nettstedet til nettselskapet.

Lukking av avvik:

Denne linken må ha falt ut i forbindelse med konvertering til nye Web-sider. Den ble umiddelbart lagt ut på relevante områder.

4 SLUTTKOMMENTAR:

Fortum Distribution AS jobber svært aktivt med å etterleve avregningsforskriftens nøytralitetskrav. De ansatte har god innsikt i nøytralitetshåndtering innenfor sitt arbeidsområde, og er svært påpasselige med å følge de retningslinjer som gjelder i den daglig håndtering av kunder og kraftleverandører. Vi har gjennom *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.

Den årlige rapporten publiseres på nettselskapets hjemmeside www.fortumnett.no under nett og nettleie.

Fortum Distribution AS

Per Bjergli
Head of Customer Relation, Norway