

Årsrapport 2009 EB Nett AS – Nøytralitet

1. Innledning

Det er et krav til alle nettselskap å opptre nøytralt overfor kraftleverandører og sluttbrukere når det gjelder håndtering av leverandørskifter, nyetablering av kundeforhold, oversendelse av måledata og valg av faktureringsrutiner.

Med bakgrunn i eldirektivet (direktiv 2003/54/CE) er det innført krav til at alle nettvirksomheter med over 100 000 nettkunder i distribusjonsnettet fra 1. juli 2007 skal utarbeide et program for overvåking av nettselskapets nøytralitet. Kravet gjelder kun for selskap som inngår i en vertikalt integrert virksomhet, eksempelvis et konsern som driver både nettvirksomhet og kraftomsetning/kraftproduksjon.

EB Nett er med sine 56 000 kunder ikke omfattet av dette direktivet, men selskapet ønsker i sine rutiner å sette fokus på nøytralitet og sikre innhold i sine rutiner som dekker de samme kravene som selskap som omfattes av eldirektivet. Rutiner er således gjennomgått og program og spesiell dokumentasjon vedrørende nøytralitet er utarbeidet i løpet av 2009.

2. Gjennomføring av nøytralitetsprogrammet

2.1. Utføring av tjenester i kundesenter

Det er utarbeidet et eget KS dokument som vedlikeholdes av EB Kundeservice, Nøytralitet ved kundeforhold – kontakt, som spesielt tar for seg kundesenterets møte med kundene.

I løpet av 2009 er det gjennomført opplæring i dette, og alle medarbeidere i EB Kundeservice har signert på nøytralitetserklæring.

Alle nye medarbeidere gjennomgår samme opplæring ved ansettelse.

2.2. Tilgang til kundeinformasjon

EB Nett har samme kundeinformasjonssystem som kraftleverandøren EB Kontakt. Eier av kundeinformasjonssystemet er EB Kundeservice.

Personell fra kraftleverandøren EB Kontakt har tilgang til kundeinformasjonssystemet. Det er ikke mulig med begrenset tilgang til systemet. Det er derfor inngått en egen avtale om bruk og kontroll mellom EB Kundeservice og EB Kontakt.

2.3. Leveringsplikt

Alle kunder i EB Nett sitt nettområde som ikke har avtale med en kraftleverandør legges på produktet Leveringsplikt. Dette produktet er priset i henhold til forskriftene slik at det gir kundene signal om at det lønner seg å velge en ordinær kraftleverandør. Alle kunder og kraftleverandører likebehandles ved overgang fra leveringsplikt til en ordinær kraftleverandør.

Alle nye kunder får tilsendt skriftlig nettleiekontrakt med informasjon både fra EB Nett og NVE om viktigheten av å velge seg en kraftleverandør.

2.4. Markedsføring

Ingen informasjon eller markedsføring gjøres felles mellom EB Nett og noen kraftleverandører.

2.5. Internett sider

EB Nett inngår i EB konsernets nettsider. Internettsidene som inneholder informasjon fra nettselskapet til slutt kunder er nøytral i forhold til kraftleverandørinformasjon og annen informasjon der konsernselskaper tilbyr tjenester til sluttbruker

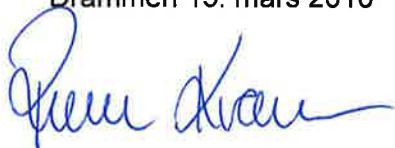
Ved oppslag på konsernets hjemmesider - www.eb.no – kommer nettkunden ved et klikk direkte til EB Netts hjemmesider uten å støte på tilbud om kraftrelaterte produkter.

3. Klager på nettselskapets nøytralitet

EB Nett har i februar 2010 fått pålegg om å endre sine nettsider for at de skal fremstå som unike og fullstendig nøytrale. Selskapet vil rette seg etter dette pålegget og gjennomføre endringer på nettsidene i løpet av første halvår 2010.

Det har ikke kommet inn noen klager på brudd på EB Netts nøytralitet i 2009 fra kunder eller kraftleverandører.

Drammen 15. mars 2010

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rune Kvam'.

Rune Kvam
Kundesjef / ansvarlig for nøytralitetsprogrammet

EB Nett AS