

Årsrapport 2015 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 59 875 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.

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 og -kontakt», som spesielt tar for seg kundesenterets møte med kundene.

Alle nye medarbeidere gjennomgår opplæring ved ansettelse.

2.2. Tilgang til kundeinformasjon

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

Personell fra kraftleverandøren EB Strøm 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 Strøm.

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 har egne internett sider: www.eb-nett.no. 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. Heller ikke på konsernets hjemmeside støtter kundene på tilbud om kreftrelaterte produkter uten selv å gå videre på konsernsiden.

3. Klager på nettselskapets nøytralitet

Det har ikke komme inn noen klager på brudd på EB Netts nøytralitet i 2015 fra kunder eller kraftleverandører.

Drammen 11. april 2016

Rune Kvam
Kundesjef / ansvarlig for nøytralitetsprogrammet

EB Nett AS