



# **Årsrapport nøytralitet 2017**

**Lyse Elnett AS**

## Innhold

1	Innledning.....	3
2	Ledelse.....	3
3	Nøytralitetserklæring .....	3
4	Prosedyrer .....	3
5	Opplæring og kompetanse .....	4
6	Særskilte fokus områder .....	4
7	Kontroll og revisjon .....	4
8	Rapportering.....	5

## 1 Innledning

Nøytralitet stiller krav til at alle slutt kunder og kraftleverandører behandles likt, og på en slik måte at leverandører av netjtjenester ikke kan utnyttes av andre kommersielle aktører til å skaffe seg markedsmessige fordeler.

For å sikre at nøytralitetskravene overholdes stiller NVE krav om at det årlig skal utarbeides en rapport som viser hvilke tiltak nettselskapet har etablert, og resultatene av disse.

Rapporten tar for seg hvilke tiltak som er etablert for å sikre at nøytralitetskravene overholdes. Rapporten tar også for seg de områder hvor Lyse Elnett kjøper tjenester eller utførelse hvor nøytralitetskravene kan utfordres.

Rapporten oversendes NVE og offentliggjøres på Lyse Elnett sine nettsider.

## 2 Ledelse

I henhold til forskriftene § 7-1a 5 ledd stilles det krav om at:

*«Ledelsen skal aktivt, synlig, og regelmessig støtte programmet for overvåking av nettselskapets nøytralitet, og det skal gjennomføres regelmessig opplæring knyttet til etterlevelse av nøytralitetskravene.»*

Nøytralitetskravene og selskapets eget program for overvåking av nøytralitet er behandlet i selskapets ledergruppe.

Nøytralitet har i 2017 blitt behandlet knyttet til ulike type saker, i ledergruppen, styret og i selskapet for øvrig. Spesielt i saker som omhandler IT, kommunikasjon, nettsider og AMS har kravene til nøytralitet hatt stor fokus.

## 3 Nøytralitetserklæring

Alle som ansettes i Lyse Elnett undertegner nøytralitetserklæring som en del av arbeidsavtalene.

Når det kjøpes tjenester fra eksterne selskap, inngås det avtale som stiller spesifikke krav til leverandøren om hvilke forpliktelser denne påtar seg med hensyn til å sikre at nøytralitetskravene overholdes. Dette har særskilt vært aktuelt i forbindelse med eksterne kjøp av IT-tjenester.

## 4 Prosedyrer

Etablerte prosedyrer som skal sikre at nøytralitetskravene håndteres i tråd med myndighetenes krav, har blitt gjennomgått løpende knyttet til saker og problemstillinger som omhandler nøytralitet.

## 5 Opplæring og kompetanse

Det er etablert krav til opplæring og kompetanse innen nøytralitetskrav og prosedyrer overfor alle som ansettes eller leies inn i Lyse Elnett.

Det er etablert krav om at alle selskaper som leverer eller utfører tjenester for Lyse Elnett, skal ha utarbeidet oversikt over hvilke områder nøytralitetskravene gjelder for, og at det er etablert opplærings- og kompetanseplaner knyttet til disse områdene.

Vurdering av områder og opplæring gjennomføres i samarbeid mellom leverandører og Lyse Elnett.

## 6 Særskilte fokusområder

Lyse Elnett AS har vurdert hvilke områder som krever særskilt oppmerksomhet og fokus knyttet til overholdelse av nøytralitetskravene. I 2017 har det vært fokus på kundesenter, sosiale medier og IKT.

Kommunikasjonssjefen har fått et spesielt ansvar for å følge opp nettside og sosiale medier. Lyse Dialog har gjennomgått og ytterligere tydeliggjort sine rutiner for hvordan de svarer nettkunder som tar kontakt i «feil» kanal, som for eksempel chat eller sosiale medier.

Innenfor IKT fortsatte arbeidet med å sikre nøytralitetskravene i utforming av ny applikasjons- og tjenestearkitekturen.

Lyse Elnett har etablert egne nettsider i tråd med nøytralitetskravene.

## 7 Kontroll og revisjon

Lyse Elnett hadde en grundig gjennomgang med alle toppsjefene i Lyse konsernet i nøytralitetsseminar høsten 2016. Seminaret fokuserte på hvilke områder som kan treffes av nøytralitetskravene, hvilken opplæring som skal gis og hvilken dokumentasjon som kreves. Det er vurdert at det ikke er behov for en så omfattende gjennomgang allerede i 2017 igjen.

Lyse Elnett har i 2017 fulgt opp fokusområdene gjennom spesifikke problemstillinger i eget selskap og i Lysekonsernet.

Det er og skal gjennomføres større endring i organisering av oppgaver som følge av nye krav i *Forskrift om kontroll av nettvirksomhet* (Kontrollforskriften). I tillegg innføres det ny markedsmodell og nasjonal database for måledata (elhub) som medfører at kraftleverandørene overtar mange av de tjenestene som nettselskapene i dag har ansvar for. I dette arbeidet har Lyse Elnett i 2017 hatt fokus på at nøytralitet sikres i applikasjons- og tjenestearkitekturen samt i tilgang til og i bruk av relevant informasjon.

---

## 8 Rapportering

For selskaper eller områder som er definert å være i en posisjon, som krever særskilt oppmerksomhet stilles det økte krav til rapportering. Evaluering og eventuelle forbedringer, tiltak og endringer rapporteres til Lyse Elnett.

Det er ikke rapportert om brudd på nøytraliteten i 2017, verken internt i Lyse Elnett eller fra tjenesteleverandører.

Lyse Dialog har rapportert at det er gjennomført endringer for ytterligere å sikre nøytralitet i forbindelse med bruk chat/sosiale medier. Endringene er avklart med Lyse Elnett.

.