



**Styresak 4/21 Vedlegg Årsrapport
nøytralitet for 2020**

Lyse Elnett AS

1 Innledning

Lyse Elnett AS skal opptre nøytralt overfor kraftleverandører og sluttkunder, og på en slik måte at kommersielle aktører ikke får markedsmessige fordeler.

For å sikre at nøytralitetskravene overholdes stilles det krav om at det årlig skal utarbeides en rapport.

Rapporten oversendes NVE og offentliggjøres på Lyse Elnett AS sin nettside www.lysenett.no.

2 Ledelse

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

3 Nøytralitetserklæring

Alle som ansettes i Lyse Elnett AS, undertegner nøytralitetserklæring som en del av arbeidsavtalen.

Når det kjøpes tjenester fra eksterne selskap, er nøytralitet en del av erklæringen som leverandørene må signere før avtaler kan inngås.

4 Prosedyrer

Det er etablerte prosedyrer som skal sikre at nøytralitetskravene håndteres i tråd med myndighetenes krav, og gjennomgås løpende knyttet til saker og problemstillinger som omhandler nøytralitet. Avvik behandles i avvikssystemet.

Lyse Elnett AS har etablert egne nettsider i tråd med nøytralitetskravene.

5 Opplæring og kompetanse

Det er etablert krav til opplæring og kompetanse innen nøytralitet for alle som ansettes eller leies inn i Lyse Elnett AS.

6 Særskilte fokusområder

Kundeservice var spesielt fokusområde frem til slutten av september for i denne perioden hadde Lyse Elnett felles kundesenter og kundesystem med de andre selskapene i Lyse-konsernet. Fra 1. august har Lyse Elnett hatt eget kundesenter med egne ansatte. Fra 21. september har Lyse Elnett også hatt egen kundedatabase. Dette gir bedre oversikt i forhold til nøytralitetskrav og reduserer sannsynligheten for brudd på kravene.

Nettsidene er et annet fokusområde der kommunikasjonssjefen har et spesielt ansvar for å følge opp nøytralitetskravene.

7 Aktiviteter i 2020

Utskiftningen IT-verktøyer har fortsatt i 2020. Dette arbeidet fortsetter i 2021 med nytt ERP-system og nytt nettinformasjonssystem. Nøytralitet er ett av flere områder som ivaretas og forbedres ved utskifting av IT-systemene.

I 2020 komme vi i mål med splitting av felles kundedatabase i konsernet, eget kundesystem og eget kundesenter. Dette var ett av de viktigste tiltakene for å sikre og forenkle styringen av nøytralitetskravene.

I begynnelsen av året ble ny nettside tatt i bruk. Nettsiden er integrert med nytt kundesystem slik at informasjonen går direkte fra eget kundesystem til nettsiden. I dette arbeidet er alle tekster på nettsiden gjennomgått.

Det er ikke rapportert avvik i forhold til nøytralitetskravene i 2020.