



Årsrapport nøytralitet for 2019

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

Lyse-konsernet har felles kundedatabase og kundesenter. Riktig bruk av kundeinformasjonen er derfor viktig for å overholde nøytralitetskravene. Oppfølging av kundesenteret og deres håndtering av kunder er derfor et viktig fokusområde for Lyse Elnett.

Kommunikasjonssjefen har fått et spesielt ansvar for å følge opp nettsidene.

7 Aktiviteter i 2019

Lyse Elnett AS har startet en stor utskiftning av IT-verktøyer. Dette arbeidet fortsetter i 2020. Det viktigste prosjektet for nøytraliteten er splitting av felles kundedatabase. Lyse Elnett AS får da en egen kundedatabase skilt fra de andre konsernselskapene. Splitt av felles kundedatabase er noen forsinket, men forventes ferdig i løpet av 2020. Det arbeides også med å sikre at kundedata ikke blir tilgjengelig gjennom integrasjoner med andre systemer etter splitten av kundedatabasen.

Det pågår et prosjekt som ser på endringer i organiseringen av kundeservice for Lyse Elnett AS. Prosjektet skal fullføres i 2020.

Det pågår arbeid med å sette opp nettsiden, lysenett.no, på nytt for blant annet å ivareta «Min Side» etter splitt av kundedatabase. I dette arbeidet er alle tekster gjennomgått, og nettsiden settes opp uten integrasjon mot systemer i konsernet.

Det er foretatt en gjennomgang av nøytralitetskrav med utvalgte grupper.

Det er ikke rapportert avvik i forhold til nøytralitetskravene i 2019.