



# Nettselskapets nøytralitet og informasjonsplikt

5  
2011



V E I L E D E R



# **Veileder om nettselskapets nøytralitet og informasjonsplikt**

## **Veileder nr. 5/2011**

# **Nettselskapets nøytralitet og informasjonsplikt**

**Utgitt av:** Norges vassdrags- og energidirektorat

**Redaktør:** Thor Erik Grammeltvedt

**Forfattere:** Javier Chávez, Karl Magnus Ellinggard,  
Thor Erik Grammeltvedt og Stian Henriksen

**ISSN-nummer:** 1501-0678

**Trykk:** NVEs hustrykkeri

**Opplag:** 250

**Forsidefoto:** Rune Stubrud, NVE

**Emneord:** Nøytralitet, informasjonsplikt, rutiner, Internett, veileder

Norges vassdrags- og energidirektorat  
Middelthunsgate 29  
Postboks 5091 Majorstua  
0301 OSLO

Telefon: 0 95 75  
Telefaks: 22 95 90 00  
Internett: [www.nve.no](http://www.nve.no)

Desember 2011

# Innhold

<b>Forord</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Innledning</b> .....	<b>7</b>
<b>2 Nettselskapets nøytralitet</b> .....	<b>8</b>
2.1 Eget telefonnummer for nettselskapet.....	9
2.2 Egen e-postadresse til nettselskapet .....	9
2.3 Håndtering av nøytraliteten ved betjening av kundefølgende..	9
2.4 Utsendelse av informasjon til kunder .....	10
2.5 Bruk av navn og merkevare .....	10
2.6 Organisering og bruk av felles datasystemer .....	11
2.7 Krav til faktura ved felles fakturering av netttjenester og elektrisk energi.....	12
2.8 Krav til kontraktinngåelse mellom sluttbruker og kraftleverandør...	13
2.9 Håndtering av nettselskapets leveringsplikt .....	14
<b>3 Informasjonsplikten</b> .....	<b>15</b>
3.1 Informasjon til kunder på leveringsplikt .....	15
3.2 Informasjon til alle kunder om hvordan skifte kraftleverandør.....	16
3.3 Informasjon til alle kunder om oversendelse av måleverdier og faktureringsrutiner .....	16
3.4 Informasjon til alle kunder om vilkår for nettleie.....	17
3.5 Informasjonsplikt på fakturaen .....	17
<b>4 Nøytralitet og informasjonsplikt på Internett</b> .....	<b>18</b>
4.1 To separate nettsted for nettvirksomhet og kraftvirksomhet .....	18
4.2 Lenker til og fra internettsidene til nettselskap, konsern eller vertikalt integrert kraftleverandør.....	19
4.3 Innlogging til kundeportal - alternative løsninger .....	20
4.4 Nettselskapets informasjonsplikt på Internett .....	20
<b>5 Nøytralitetsrutiner</b> .....	<b>23</b>
5.1 Temaer som skal beskrives i nøytralitetsrutinene.....	23
5.1.1 Kundesenterfunksjonen .....	23
5.1.2 Nøytral håndtering av informasjon.....	24
5.1.3 Markedsføring og profilering.....	24
5.1.4 Fakturering og tariffing .....	24
5.1.5 Nøytralitet i forbindelse med tjenestekjøp av andre selskaper .....	24
5.2 Detaljeringsgrad i nøytralitetsrutinene .....	25
5.3 Overvåkingsprogram.....	25
5.3.1 Årlig rapport .....	26
5.3.2 Ledelsens plikt til å støtte programmet .....	26
5.3.3 Krav til skriftlighet.....	27
5.3.4 Taushetsbelagt informasjon .....	27
5.3.5 Krav til funksjonelt skille .....	27
5.3.6 Eksterne henvendelser mv. om håndtering av nøytralitet .....	28

5.4	Anbefaling om overvåkningsprogram også for nettselskap med under 100 000 kunder .....	28
	Vedlegg 1: Forslag til tekst for informasjonsplikten på Internett.....	29
	Vedlegg 2: Mal for oppstartsbrief til kunder på leveringsplikt.....	30
	Vedlegg 3: Mal for påminnesbrev til kunder på leveringsplikt.....	31
	Vedlegg 4: Aktuelle lover, forskrifter og konsesjoner .....	32

# Forord

Kravene til nøytralitet og informasjon fremgår av bestemmelser både i energiloven, energilovforskriften og avregningsforskriften.

Norges vassdrags- og energidirektorat har i denne veilederen samlet samtlige tidligere veiledere og rundskriv om dette temaet. Formålet er å gi en oversikt over lovgivningen på området. I denne veilederen fastsettes således ingen ytterligere krav.

Kravene til innføring av avanserte måle- og styringssystem (AMS) innebærer at nettselskapene må gjennomføre endringer i sine datasystemer. NVE gjør oppmerksom på at vi med innføringen av AMS 1. januar 2017, vil innskjerpe håndhevingen av kravet i avregningsforskriften § 8-1 annet ledd om at nettselskapet må håndtere informasjon slik at enkelte kraftleverandører ikke gis konkurransefortrinn. Dette innebærer at nettselskapene har fram til 1. januar 2017 på å gjennomgå og tilpasse datasystemene på en måte som oppfyller dette forskriftkravet.

Der det står *må* i veilederen, viser det til forskriftskrav og gir en utfyllende forklaring på hvordan kravene forstås. Der det i veilederen står *bør* eller *anbefaler*, er dette forslag til hvordan kravene kan oppfylles.

Det presiseres at dette er en veiledning og at det påhviler selskapene og deres ledelse en selvstendig plikt i å sette seg inn i og overholde bestemmelsene i lovverket. Dette ansvaret gjelder også ledelsen av konsern eller vertikalt integrerte selskaper hvor nettselskapet er en del av virksomheten.

NVE vil derfor understreke at ledelsen i selskapene har en helt sentral rolle i arbeidet med å etterleve dette regelverket. Vi oppfordrer derfor ledelsen i alle nettselskap til synlig å støtte nøytralitetsarbeidet, og at oppfølgingen av regelverket blir gjenstand for jevnlig rapportering til selskapets ledelse og styre.

Oslo, desember 2011

Per Sanderud  
vassdrags- og energidirektør

Marit Lundteigen Fossdal  
avdelingsdirektør





# 1 Innledning

Formålet med denne veilederen er å gi nærmere en beskrivelse av de krav som stilles til nettselskapene om nøytralitet og informasjonsplikt. Veilederen er ment som en orientering om innholdet i gjeldende regelverk og hvordan nettselskapene kan overholde krav til nøytralitet og informasjonsplikt.

NVE opplever blant annet gjennom tilsyn at selskapene i stor grad er åpne for veiledning om hvordan forskriftskravene på dette området skal etterleves. Samtidig er det et generelt inntrykk at bevisstheten og kunnskapen om regelverket, både mellom og innad i selskapene, er varierende.

NVE vil derfor understreke at ledelsen i selskapene har en helt sentral rolle i arbeidet med å etterleve dette regelverket. Vi oppfordrer derfor ledelsen i alle nettselskap, til synlig å støtte nøytralitetsarbeidet, og at oppfølgingen av regelverket blir gjenstand for jevnlig rapportering til selskapets ledelse og styre.

Kravene til nøytralitet og informasjon fremgår av forskrift om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av netttjenester (avregningsforskriften) (FOR 1999-03-11 nr 301) § 8-1 og § 8-1 a, jf. forskrift om produksjon, omforming, overføring, omsetning, fordeling og bruk av energi m.m. (energilovforskriften) (FOR 1990-12-07 nr 959) § 4-4 bokstav e og f. Krav til selskapsmessig og funksjonelt skille fremgår av lov om produksjon, omforming, overføring, omsetning, fordeling og bruk av energi m.m. (energiloven) (LOV 1990-06-29 nr 50) § 4-6 og § 4-7.

I denne veilederen omtales også krav fra avregningsforskriftens § 2-1 om kraftleveranse ved anleggsovertagelse og oppstart, § 2-1a om prising av leveringspliktig kraftleveranse, § 2-2 om rettigheter og plikter ved leverandørskifte og anleggsovertagelse, § 3-3 om avlesning av målepunkt, § 7-2 om krav til utforming av faktura til husholdninger og § 7-3 om felles fakturering av netttjenester og elektrisk energi.

Denne veilederen erstatter samtlige tidligere veiledere og rundskriv:

- Nøytralitet i grensesnitt mellom monopol og marked (2001)
- Rundskriv EMK 1/2005 – nettvirksomhetenes nøytralitet (2005)
- Rundskriv – omsetningskonsesjonærenes plikter i forhold til gjeldende regelverk (2006)
- Veileder for utarbeidelse av program for overvåking av nettselskapets nøytralitet (2008)
- Veileder – Krav til nettselskapenes nøytralitet på Internett (2009)

I denne veilederen fastsettes således ingen ytterligere krav. Der det står *må* i veilederen, vises det til forskriftskrav og gir en utfyllende forklaring på hvordan kravene forstås. Der det i veilederen står *bør* eller *anbefaler*, er dette forslag til hvordan kravene kan oppfylles.

Veilederen er i første rekke beregnet på nettselskapene, men den er også relevant for andre selskaper i samme konsern, særlig kraftleverandører. I tillegg kan veilederen gi andre aktører og interesserte orientering om hvilke krav som gjelder og hvordan nettselskapets nøytralitet kan overholdes.

## 2 Nettselskapets nøytralitet

For å oppnå et velfungerende sluttbrukermarked er det av avgjørende betydning at nettvirksomhetene opptrer nøytralt overfor de ulike kraftleverandører og sluttbrukere i sluttbrukermarkedet. Kravene til nøytral opptreden i forhold til kraftleverandører og sluttbrukere er hjemlet i avregningsforskriften § 8-1 og § 8-1 a, jf. energilovforskriften § 4-4 bokstav e, jf. energiloven § 4-6 og § 4-7.

Vi viser til avregningsforskriften § 8-1 første og annet ledd:

*”Nettselskapet skal i enhver sammenheng opptre nøytralt overfor kraftleverandører og sluttbrukere, herunder når det gjelder:*

- a) informasjon om kraftleverandører og kraftmarkedet,*
- b) håndtering av leverandørskifter,*
- c) nyetablering av abonnement,*
- d) oversendelse av måledata,*
- e) valg av faktureringsrutiner,*
- f) avregnings- og faktureringsplikt.*

*Nettselskapet skal håndtere informasjon på en måte som gjør at enkeltleverandører ikke kan gis konkurransefortrinn.”*

Både rene nettselskap og nettvirksomhet i vertikalt integrerte selskap er underlagt nøytralitetsbestemmelsene i avregningsforskriften. Dette innebærer at nettselskapet, uavhengig av organisasjonsform, ikke kan gi egen kraftomsetningsvirksomhet eller særskilte kraftleverandører fordeler fremfor andre kraftleverandører.

I selskaper med vertikal integrasjon mellom nettvirksomhet og kraftomsetningsvirksomhet er det ofte slik at de enkelte ansatte utfører oppgaver for både nettselskapet og kraftleverandøren. I slike tilfeller kan selskapet eller konsernet ha insentiver til å la den integrerte kraftleverandøren dra fordeler av en slik deling av funksjoner, noe NVE har avdekket ved flere anledninger.

Kravene til nøytralitet i avregningsforskriften § 8-1 er derimot ikke til hinder for at nettselskapet og integrert kraftleverandør kan dele enkelte funksjoner innen måling, avregning, fakturering mv. Men selv om NVE tillater at nettselskaper og kraftleverandører deler funksjoner, innebærer nøytralitetsplikten at nettselskapet må sørge for at en eventuell deling av funksjoner ikke fører til at enkelte kraftleverandør gis konkurransefordeler framfor andre.

Nettselskapet må videre utarbeide skriftlige rutiner for å opprettholde kravet til nøytralitet, jf. omsetningskonsesjonen vilkår 3.3 (alternativt 3.6). NVE anbefaler videre at disse rutinene innarbeides i et overvåkingsprogram, jf. avregningsforskriftens § 8-1 a om program for overvåking av nettselskapets nøytralitet. Både krav til rutiner og overvåkingsprogram er beskrevet nærmere i kap. 5 i denne veilederen.

NVE vil nedenfor konkretisere hvilken praksis nettselskapene kan ha og likevel overholde nøytralitetskravene i de tilfeller hvor kundesenterfunksjonen er delt.

## **2.1 Eget telefonnummer for nettselskapet**

For å kunne overholde kravene til nøytral opptreden må nettselskap som deler kundesenterfunksjon med kraftleverandører ha et separat telefonnummer. Når kundene ringer dette nummeret skal de ikke ha noen mulighet til, ved for eksempel tastevalg, å komme i kontakt med den integrerte kraftleverandøren. Når kundebehandlerne tar imot samtaler på dette nummeret, må de opptre som kundebehandlere for nettselskapet. Dette innebærer at kundene må ønskes velkommen med navnet til nettselskapet og ikke med navnet til konsernet eller den integrerte kraftleverandøren.

Kravet om eget telefonnummer for nettselskapet følger av behovet for et markert skille mellom den monopolregulerte nettvirksomheten og øvrig konkurranseutsatt virksomhet, slik at denne ikke gis fordeler. Ved å ha et eget telefonnummer for nettselskapet og et annet for konsernets øvrige virksomheter, vil nettselskapet i større grad kunne unngå situasjoner hvor nøytraliteten kan bli utfordret.

NVE vil understreke at det er dette telefonnummeret det må opplyses om i all informasjonsmateriell som sendes ut fra nettselskapet og hvor kontaktinformasjonen oppgis.

## **2.2 Egen e-postadresse til nettselskapet**

For å kunne overholde kravene til nøytral opptreden som følger av avregningsforskriften § 8-1 må nettselskapet ha en egen e-postadresse som skiller seg fra konsernets og den integrerte kraftleverandørens domene. Dette vil være med på å skape et tydeligere skille mellom virksomhetene.

Nettselskap er også pålagt å ha en nøytral internettside med et domene som tydelig identifiserer nettselskapet, og som skiller seg fra konsernets og den integrerte kraftleverandørens domene. Det er naturlig at e-postadressen til nettselskapet er tilknyttet dette domenet.

## **2.3 Håndtering av nøytraliteten ved betjening av kundeforhold**

For kundebehandlere som håndterer henvendelser til både nettselskap og kraftleverandører kan det være krevende å bedømme når en skal opptre på vegne av nettselskapet og når en skal opptre på vegne av kraftleverandøren. Når nettselskapet har et eget telefonnummer, jf. kap. 2.1, vil det være lettere for kundebehandlere å vite hvorvidt henvendelsen gjelder nettrelaterte spørsmål eller andre spørsmål.

Et eget telefonnummer for nettselskapet vil likevel ikke fjerne behovet for gode, innarbeidede og skriftlige rutiner for nøytral opptreden i forhold til kunder. Eksempelvis kan en kunde ved en feiltagelse komme til å ringe til den integrerte kraftleverandøren med nettrelaterte spørsmål. Kundebehandlere i felles kundesenter må da fortsatt opptre nøytralt.

For kunder som tar kontakt med nettselskapet fordi de er satt på leveringsplikt, må kundebehandlere opplyse kunden på en nøytral måte om hvorfor kunden er satt på leveringsplikt:

- Kundebehandleren må informere om at kunden er satt på leveringsplikt fordi kunden ikke har valgt noen kraftleverandør og fordi nettselskapet er forpliktet til å forsyne alle sluttbrukere med kraft inntil en kraftleverandør er valgt.
- Kundebehandleren må forsikre seg om at kunden forstår forskjellen mellom nettselskapets og kraftleverandørens roller i forhold til kunden i kraftmarkedet. Hvis kunden ikke forstår dette må kundebehandler forklare dette for kunden og vise til at nettselskapet er forpliktet til å behandle alle sluttbrukere og kraftleverandører nøytralt.
- Kundebehandleren må informere om at kunden kan sammenligne tilbud fra kraftleverandører i sin kommune på Konkurransetilsynets kraftprisoversikt, samt vise til oversikten over tilgjengelige kraftleverandører i området på nettselskapets nøytrale nettsider.

Først etter at denne informasjonen er meddelt nøytralt, og dersom kunden fortsatt uttrykker ønske om å settes i kontakt med den integrerte kraftleverandøren, kan kundebehandleren opptre på vegne av kraftleverandøren. Kun på denne måten ivaretas informasjonsplikten i forbindelse med leveringsplikten på en nøytral måte.

## **2.4 Utsendelse av informasjon til kunder**

NVE ønsker å presisere at all informasjon som sendes til nettkunder må være nøytral i forhold til kraftleverandører. Dette innebærer at konsernet eller vertikalt integrert selskap eksempelvis ikke kan sende ut et felles kundeblad med nettselskapet der enkelte kraftleverandører profileres. Eksempelvis er det heller ikke anledning for en kraftleverandør å profilere seg på måleravlesningskort som sendes ut til nettkunder selv om kraftleverandøren utfører tjenesten med å sende ut måleravlesningskort på vegne av nettvirksomheten. Slike tilfeller vil medføre brudd på avregningsforskriften § 8-1 første ledd, bokstav a.

Når informasjon sendes ut til nettkunder i nettområdet må det også være tydelig at det er nettselskapet som er avsenderen og som er ansvarlig for informasjonen. Dette kravet gjelder selv om det utførende ansvaret kan være satt ut til en integrert kraftleverandør eller andre.

Når det i utsendelse av informasjon til nettkundene oppgis kontaktinformasjon, herunder navn, telefonnummer, nettadresse og e-post, må denne uten unntak henvises til nettselskapet, og ikke til konsernet eller den integrerte kraftleverandøren. Dette underbygger igjen kravet om at det må opprettes eget telefonnummer, e-postadresse og internettside for nettselskapet, jf. kap. 2.1, 2.2 og 4 i denne veilederen.

## **2.5 Bruk av navn og merkevare**

NVEs tilsyn har avdekket at både nettselskaper og kraftleverandører ved markedsføring og kundekontakt, for eksempel ved kontakt per telefon, benytter seg av konsernets navn, kontaktinformasjon, etc. Dette bidrar til å skape uklarhet om de ulike virksomhetenes

roller og hvem som er avsender av informasjonen, noe som igjen kan gi fordeler til den integrerte kraftleverandøren.

NVE finner det derfor nødvendig å presisere at både nettselskaper og kraftleverandører som er organisert etter konsernmodell må benytte seg av sitt fulle juridiske navn ved markedsføring og kontakt med kunder. Dette innebærer at hverken nettselskapet eller kraftleverandøren kun kan benytte seg av konsernets navn, merkevare eller kontaktinformasjon.

Når nettselskapet og kraftleverandøren er et vertikalt integrert selskap, må både nettselskapet og kraftleverandøren i all kommunikasjon med kunder synliggjøre hvilket virksomhetsområde som er avsender av informasjonen, eksempelvis ved å opplyse at det er hhv. *nettselskapet* eller *kraftleverandøren* som henvender seg.

Videre understrekes det at det i kommunikasjon fra nettvirksomheten ikke er tillatt å profilere en enkelt kraftleverandør, jf. avregningsforskriften 8-1 første ledd bokstav a.

## **2.6 Organisering og bruk av felles datasystemer**

Dersom nettselskapet gir kraftleverandører tilgang til informasjon fra nettselskapet som kan utnyttes til å skaffe seg konkurransefortrinn, innebærer dette brudd på nøytralitetskravene i avregningsforskriften § 8-1 andre ledd, uavhengig av hvilken måte informasjonen eventuelt blir utnyttet.

Dette betyr at nettselskapene ikke kan organisere sine datasystemer slik at enkelte kraftleverandører kan få tilgang til annen informasjon enn det de har krav på ifølge avregningsforskriften. Kravene innebærer også at en kraftleverandør ikke kan administrere et nettselskaps kunderegister, kundeinformasjonssystem (KIS) eller andre systemer hvor det finnes informasjon som kan utnyttes av kraftleverandøren til å skaffe seg fordeler.

Uavhengig av hvilken måte tilgangen til informasjon benyttes på, er det altså i strid med avregningsforskriften dersom en kraftleverandør eksempelvis kan få tilgang til informasjon om andre kraftkunder enn sine egne. Dette gjelder for øvrig all informasjon tilhørende nettselskapet som enkelte kraftleverandører kan ha fordeler av fremfor andre kraftleverandører. Kravene gjelder både dersom nettselskapet har eget KIS eller setter ut tjenesten, jf. avregningsforskriften § 8-4. Når utføring av tjenesten overlates til tredjepart, skal også denne parten opptre nøytralt overfor kraftleverandører og sluttbrukere.

Imidlertid er det i dag kun et fåtall nettselskaper som har tekniske eller fysiske begrensninger med hensyn på den integrerte kraftleverandørens tilgang til opplysninger i nettselskapets KIS eller andre datasystemer for øvrig. Dette kommer både av at mange nettselskaper deler datasystemer med den integrerte kraftleverandøren, og at det ofte er én og samme medarbeider som utfører tjenester for både nettselskapet og den integrerte kraftleverandøren. NVE ser alvorlig på dette.

Innføringen av AMS stiller nye krav til nettselskapene knyttet til deling av data med kraftleverandører og andre tjenesteleverandører. Dette betyr at selskapene må gå igjennom og gjøre endringer i sine databehandlings- og kundesystemer for å tilpasse seg til dette. Det foregår også diskusjoner om mer standardisering og sentralisering av disse prosessene i sluttbrukermarkedet.

NVE gjør nå derfor oppmerksom på at vi samtidig med innføringen av AMS 1. januar 2017, blant annet vil innskjerpe håndhevingen av kravet i avregningsforskriften § 8-1 annet ledd om at nettselskapet må håndtere informasjon på en slik at enkelte kraftleverandører ikke skal kunne få tilgang til informasjon som gjør at de kan gis konkurransefortrinn. Dette innebærer at nettselskapene har fram til 1. januar 2017 på å gjennomgå og tilpasse datasystemene slik at de er organisert på måte som oppfyller dette forskriftkravet.

Hvordan nettselskapene i praksis ønsker å oppfylle kravet må nettselskapene selv ta stilling til. En mulig løsning er at nettselskaper og kraftleverandører kjøper og drifter hver sine datasystemer.

For nettselskaper som per i dag ikke overholder forskriftskravene, ved at datasystemene er utformet slik de kan gi integrerte kraftleverandør tilgang til konkurransesensitiv informasjon, eller at den integrerte kraftleverandøren på noen måte har fordeler av å dele datasystemer med nettselskapene, krever NVE at nettselskapet har skriftlige og innarbeide rutiner som sikrer at informasjonen ikke på noen måte blir utnyttet av enkelte kraftleverandører.

NVE ønsker i denne sammenheng å understreke at selv om kravene til nøytral opptreden hviler hos nettselskapet, så stilles det også krav til at kraftleverandører ikke skal medvirke til at nettselskaper bryter med de til enhver tid gjeldende krav til nøytralitet, jf. vilkår 5.1 i kraftleverandørenes omsetningskonsesjon.

I integrerte selskaper vil ofte en og samme medarbeider representere selskapet både som nettselskap og kraftleverandør. I slike tilfeller er det spesielt viktig at medarbeideren er bevisst sine to roller og utfører sine oppgaver i henhold til kravet til nøytralitet. Dersom medarbeiderens handlinger leder til at en kraftleverandør utnytter kundeinformasjon som i utgangspunktet er eksklusiv for nettselskapet, vil dette medføre brudd på nøytralitetsbestemmelsene i avregningsforskriften. Eksempler på handlinger som NVE har avdekket er uttrekk av kundelister fra nettselskapets database til bruk i såkalte win-back kampanjer eller andre typer markedsføring, eller at det har vært foretatt oppringinger til nettselskapets leveringspliktige kunder og i den forbindelse solgt dem kraftavtaler på vegne av integrert kraftleverandør.

## **2.7 Krav til faktura ved felles fakturering av nettselskaper og elektrisk energi**

Logo og kontaktinformasjon for nettselskap og kraftleverandør skal framgå sidestilt i fakturaen ved fellesfakturering, og denne informasjonen skal plasseres øverst på fakturaens første side, jf. avregningsforskriften § 7-3 annet ledd.

NVE presiserer at både logo og kontaktinformasjon må plasseres på øvre del av fakturaens første side, på en måte som sikrer at det tydelig fremgår hvilket selskap som er kraftleverandør og hvilket selskap som er nettselskap. Informasjonen om selskapene som fakturerer felles må være sidestilt. Dersom det ikke naturlig ut fra logoene, navn og kontaktinformasjon fremgår hvilket selskap som er kraftleverandør og hvilket selskap som er nettselskap, må dette beskrives med tekst, eksempelvis ved bruk av ordene ”nettselskap:” og ”kraftleverandør:”.

Disse kravene gjelder for all type fakturering, og også når nettselskap og kraftleverandør inngår i samme selskap eller konsern.

Dersom nettselskap og kraftleverandør har samme logo eller at deler av kontaktinformasjonen er lik som følge av at nettselskap og kraftleverandør inngår i samme konsern eller selskap, må likevel logo og kontaktinformasjon for *begge* aktørene framgå sidestilt på fakturaens første side.

NVE vil understreke at det er krav til at kontaktinformasjonen og logoene til nettselskapet og kraftleverandøren fremgår av fakturaens første side også i de tilfeller faktura utstedes av en tredjepart på vegne av nettselskap og kraftleverandør. Fakturautsteder utfører kun en oppgave på vegne av ansvarlig nettselskap og kraftleverandør, og det er nettselskapet og kraftleverandøren kunden har et kontraktsforhold med. Følgelig skal ikke kontaktinformasjonen til ekstern fakturautsteder få en framtrædende plassering på fakturaen.

NVE minner om at dersom nettselskapet fellesfakturerer med én kraftleverandør så plikter nettselskapet også å tilby fellesfakturering på like og ikke-diskriminerende vilkår med alle andre kraftleverandører som ønsker fellesfakturering.

## **2.8 Krav til kontraktinngåelse mellom sluttbruker og kraftleverandør**

NVE har ved tilsyn avdekket at noen nettselskaper, ved overtagelse av målepunkt (flytting) eller opprettelse av nytt målepunkt, automatisk har overført nettkunder til den vertikalintegreerte kraftleverandøren. Dette har blitt gjort uten at det har blitt sendt melding om leveringsstart fra kraftleverandøren til nettselskapet, eller at det har foreligget en skriftlig kraftleveringsavtale mellom sluttbruker og kraftleverandør tilhørende det nye målepunktet. Det har også blitt avdekket at noen nettselskaper kun har operert med ett skjema for både nettleie- og kraftleveringsavtale. Begge eksemplene medfører brudd på nøytralitetskravet siden kundens mulighet til selv å velge kraftleverandør begrenses, samtidig som den integrerte kraftleverandøren får en fordel fremfor andre kraftleverandører.

NVE ser det derfor som nødvendig å presisere at dersom det ikke foreligger en skriftlig kraftleveringsavtale mellom sluttbruker og kraftleverandør for det nye målepunktet, kan heller ikke kraftleverandøren sende melding om leveringsstart, jf. avregningsforskriften § 2-2 første ledd.

En flytting vil være å anse som to separate aktiviteter, hhv. en avslutning av abonnement i det gamle målepunktet og en oppstart i det nye målepunktet. Årsaken til dette er at en kraftleveringsavtale er knyttet til tre elementer. Disse tre elementene kraftleverandør, person/juridisk enhet og det fysiske målepunktet. Det at avtalen også er knyttet til målepunktet medfører at kundeforholdet ikke automatisk kan videreføres i det nye målepunktet. Kunden må altså signere en ny kraftleveringsavtale i det nye målepunktet før melding om leveringsstart sendes nettselskap, jf. avregningsforskriften § 2-4, uavhengig av om kunden har hatt et avtaleforhold med den aktuelle kraftleverandøren tidligere. Sluttbruker og kraftleverandøren skal i tillegg være de eneste partene i kontrakten.

## **2.9 Håndtering av nettselskapets leveringsplikt**

Ved flytting eller nyetableringer i et nettområde bør sluttbrukeren normalt ta direkte kontakt med ønsket kraftleverandør. Etter kontraktinngåelse mellom sluttbruker og kraftleverandør sender kraftleverandøren melding om leveringstart til nettselskapet, jf. avregningsforskriften § 2-4.

Dersom kunden ennå ikke har skaffet seg en kraftleverandør når oppstart skal finne sted har nettselskap plikt til å levere kraft i henhold til leveringsplikten, jf. energiloven § 3-3.

De første seks ukene skal prisen settes lik områdepris på Nord Pool Spot pluss maksimalt 5 øre/kWh i påslag eksklusive avgifter. Etter de første seks ukene skal priser og øvrige vilkår for nettselskapenes leveringsplikt utformes slik at sluttbrukeren gis insentiv til å skaffe seg en ordinær kraftleveringsavtale, jf. avregningsforskriften § 2-1a.

Mer informasjon om hva og om hvordan nettselskapet skal informere kunder som er på leveringsplikt finnes i kap. 3.1 i denne veilederen.



## 3 Informasjonsplikten

For å bidra til et velfungerende sluttbrukermarked plikter nettselskapet blant annet å håndtere informasjon på en måte som sikrer at enkeltleverandører ikke får et konkurransefortrinn i kraftmarkedet.

Videre plikter nettselskapet å informere sluttbrukere om relevante forhold knyttet til leverandørskifte, måling og avregning, jf. avregningsforskriften § 8-1 tredje ledd. Den informasjon som går til sluttbruker skal i tillegg være nøytral, jf. avregningsforskriften § 8-1 første ledd. Gjennom NVEs tilsynsarbeid er det i en del tilfeller derimot avdekket at informasjonen som gis fra nettselskapet ikke gis i samsvar med kravet til nøytralitet og at den er mangelfull. NVE vil i det følgende beskrive hvordan nettselskapene kan overholde informasjonsplikten på en nøytral måte. Informasjonsplikten gjelder uavhengig av hvilket kommunikasjonsmedium som benyttes, og i kapittel 4.4 forklares det nærmere hvordan informasjonsplikten kan overholdes på Internett.

### 3.1 Informasjon til kunder på leveringsplikt

Når nettselskapet registrerer at en nettkunde ikke har valgt kraftleverandør og settes på nettselskapets leveringsplikt, skal nettselskapet uten ugrunnet opphold informere nettkunden om dette skriftlig i et oppstartsbrief, jf. avregningsforskriften § 8-1 sjette ledd andre punktum.

Nettselskapene skal utforme sine brev til kunder på leveringsplikt ved å følge NVEs mal, jf. avregningsforskriften § 8-1 sjette ledd tredje punktum. Ved bruk av malen vil nettselskapet informere kundene om at de kun har inngått nettleiekontrakt med nettselskapet og at de også må inngå egen kraftleveringsavtale med en kraftleverandør for ikke å falle inn under leveringspliktig kraftleveranse fra nettselskapet. Videre beskrives leveringspliktens hensikt og vilkår. Det framgår også informasjon om hvordan kunden kan velge en ordinær kraftleverandør. I den sammenheng vises det til Konkurransetilsynets internettsider for sammenlikning av kraftpriser, samt til nettselskapets liste over tilgjengelige kraftleverandør i eget nettområde som hentes fra Edielportalen<sup>1</sup>. Denne listen må være alfabetisk sortert for å overholde kravet om nøytral fremstilling av informasjon og bør i tillegg inneholde telefonnummer til de tilgjengelige kraftleverandørene.

Malen er nøytralt utformet med hensyn på kontaktinformasjon. Dette innebærer at nettselskapet må påse at det framgår tydelig av brevet at det er nettselskapet som er avsender. Herunder må det henvises til nettselskapets nøytrale internettside, telefonnummer, e-postadresse og annen kontaktinformasjon, jf. kap. 2.1 og 2.2 og 4 i denne veilederen.

---

<sup>1</sup> NVE har pålagt Systemstøtte for Ediel til å lage en tjeneste hvor kraftleverandører selv registrerer i hvilke nettområder de ønsker å levere elektrisk kraft. Tjenesten vil da generere en liste over kraftleverandører med levering til henholdsvis husholdninger og næringskunder i de ulike nettområdene. Listen vil oppfylle kravet til nøytralitet. NVE krever derfor at nettselskaper benytter denne listen når de informerer kunder om hvilke kraftleverandører som leverer kraft i deres nettområde, jf. avregningsforskriften § 8-1 sjette ledd. Nettselskaper og kraftleverandører vil motta mer informasjon om detaljene i denne tjenesten i et eget skriv fra NVE.

Til de nettkunder som etter tre måneder fremdeles ikke har valgt kraftleverandør, må nettselskapet sende et brev med påminnelse om at de fremdeles ikke har inngått ordinær kraftleveringsavtale, jf. avregningsforskriften § 8-1 sjettede ledd, fjerde punktum. Dette må gjøres minimum hver tredje måned etter den første utsendelsen. Dette brevet skal også utformes etter mal fra NVE, jf. avregningsforskriften § 8-1 sjettede ledd.

Malene det vises til ble sendt til samtlige nettselskaper i april 2011. I tillegg er malene tilgjengelige for nedlasting på NVEs nettsider, [www.nve.no/noytralitet](http://www.nve.no/noytralitet).

Nettselskapet plikter også å informere sluttbrukere som mottar leveringspliktig kraftleveranse om endringer i priser og leveringsvilkår senest tre uker før disse endringene finner sted, jf. avregningsforskriften § 8-1 sjuende ledd.

## **3.2 Informasjon til alle kunder om hvordan skifte kraftleverandør**

Å sikre nøytral informasjonsutveksling ved leverandørskifter inngår som del av forskriftens formål, jf. avregningsforskriften § 1-1 tredje ledd:

*”Reglene stiller krav til at nettselskap som en nøytral aktør sørger for en effektiv informasjonsutveksling ved leverandørskifter, måling og avregning slik at konkurransen i kraftmarkedet blir mest mulig effektiv i samsvar med energilovens formål.”*

I henhold til avregningsforskriften § 8-1 tredje ledd, har nettselskapet plikt til å informere alle sluttbrukere om hvordan de kan skaffe seg eller skifte kraftleverandør:

*”Nettselskapet skal informere sluttbrukere om relevante forhold knyttet til leverandørskifte, måling og avregning.”*

Nettselskapet må i denne sammenheng oppgi at kunder trenger, navn, fødselsdato eller organisasjonsnummer, målepunkt ID og målerstand for å kunne skifte kraftleverandør. For øvrig må denne informasjonen også meddeles i fakturaen, jf. avregningsforskriften § 7-2 femte ledd. Videre må nettselskapet henvise til prisoversikten på Konkurransetilsynets nettsider, siden dette er et nettsted hvor sluttbrukere selv kan sammenligne tilbud fra forskjellige kraftleverandører.

Etter avregningsforskriften § 8-1 sjettede ledd, første punktum skal nettselskap gi sluttbrukere informasjon om tilgjengelige kraftleverandører innenfor eget område:

*”Nettselskapet plikter å informere sluttbrukere om hvilke leverandører som leverer kraft i deres nettområde.”*

Med tilgjengelige kraftleverandører menes det de kraftleverandørene som listes i listen som er tilgjengelig på Edielportalen, jf. kap. 3.1 i denne veilederen.

## **3.3 Informasjon til alle kunder om oversendelse av måleverdier og faktureringsrutiner**

Nettselskapet må informere kundene om hvorfor de bør lese av måleren. Nettselskapet må også informere sluttbrukere om hvordan måleverdier kan oversendes til nettselskapet, jf. avregningsforskriften § 3-3. Nettselskapet må også informere om faktureringsrutinene.

### **3.4 Informasjon til alle kunder om vilkår for nettleie**

Nettselskapet må informere kundene om gjeldende priser og vilkår for nettleie.

### **3.5 Informasjonsplikt på fakturaen**

Ifølge avregningsforskriften § 7-2 andre ledd skal faktura til husholdninger inneholde informasjon om fakturagrunnlaget, herunder priser, kraftvolum og hvorvidt kunden mottar leveringspliktig kraftleveranse. Dersom stipulerte verdier benyttes som fakturagrunnlag skal dette også fremgå tydelig på fakturaen.

Videre skal fakturaen inneholde en grafisk sammenligning av årets forbruk i hver enkelt avregningsperiode med tilsvarende periode i det foregående året, jf. avregningsforskriften § 7-2 tredje ledd. Fakturaen skal også inneholde Enova SF sitt telefonnummer til gratis telefontjeneste for rådgivning om energisparing og energiomlegging, jf. avregningsforskriften § 7-2 fjerde ledd.

I følge avregningsforskriften § 7-2 femte og sjette ledd skal fakturaen inneholde oversiktlig informasjon om hvilke opplysninger som må opplyses for å skifte kraftleverandør. Videre må fakturaen inneholde informasjon om at kunden kan sammenlikne priser på Konkurransetilsynets kraftprissider. Det skal også opplyses om nettadressen til disse sidene, for tiden [www.konkurransetilsynet.no/kraftpriser](http://www.konkurransetilsynet.no/kraftpriser).

Til sist skal fakturaen opplyse om kundenes anledning til å fremme innsigelser mot fakturaen, herunder muligheten til å kontakte Elklogenemnda. Kontaktinformasjonen til Elklogenemnda skal også framgå av fakturaen, jf. avregningsforskriften § 7-2 sjuende ledd.

## 4 Nøytralitet og informasjonsplikt på Internett

Med bakgrunn i erfaringer fra tilsyn med nettselskapenes internettsider, finner NVE det nødvendig å tydeliggjøre kravene til nøytralitet og informasjonsplikt i forbindelse med nettselskapenes bruk av Internett som kommunikasjonsmedium. Kravene som presiseres er hjemlet i avregningsforskriften § 8-1.

For å overholde nøytraliteten kan ikke internettsidene til nettselskapene på noen måte være utformet slik at enkelte kraftleverandører gis fordeler fremfor andre kraftleverandører, eks. ved at kundene lettere kommer i kontakt med enkelte kraftleverandører. Nettselskapets internettsider kan derfor ikke inneholde informasjon fra enkelte kraftleverandører. Som følge av dette må det opprettes unike internettsider for nettselskapene som er fri for informasjon fra enkelte kraftleverandører.

Opprettelsen av unike internettsider for nettselskapene vil også bidra til å synliggjøre skillet mellom kraftleverandører og den monopolregulerte nettvirksomheten, spesielt kraftleverandører fra samme konsern eller vertikalt integrerte selskap. Dette vil igjen gi et bedre grunnlag for konkurranse mellom kraftleverandørene i kraftmarkedet.

Når det gjelder informasjonsplikten stilles de samme krav til korrekt og tilstrekkelig informasjon til sluttbrukere på Internett som ved alle andre kommunikasjonsformer.

### 4.1 To separate nettsteder for nettvirksomhet og kraftvirksomhet

Erfaringer fra tilsyn har vist at nettselskaper ofte har hatt felles nettside med den vertikalt integrerte kraftleverandøren. Dette gir disse kraftleverandørene en fordel siden de lettere kommer i kontakt med abonnentene i nettselskapets nettområde. For at nettselskapet skal overholde nøytralitetskravene kan det derimot ikke være sammenblanding av informasjon fra nettselskap og kraftleverandører på samme nettsted. Dette gjelder uavhengig av hvilket nettsted man tar i betraktning.

I praksis innebærer dette at i de tilfellene hvor det på samme nettsted er informasjon om både nettselskapet og en kraftleverandør, må opprettes to unike nettsteder. På det ene nettstedet skal det utelukkende finnes informasjon fra nettselskapet. Og på det andre nettstedet kan det finnes informasjon om kraftleverandøren, men ingen informasjon fra nettselskapet.

De to nettstedene må ha ulik nettadresse slik at nettstedet for nettvirksomheten fremstår med eget navn, hvilket innebærer at nettstedene må ha ulikt domene eller sub-domene. Kravene gjelder uavhengig av om det er selskapsmessig skille mellom nettvirksomheten og kraftvirksomheten gjennom en konsernmodell eller om kraftleverandør og nettselskap er vertikalt integrert.

Det må tydelig fremgå på internettsidene til nettselskapet at det er nettselskapet, og ikke morselskap eller integrert kraftleverandør, som er avsender av informasjonen. Dette kan eksempelvis sikres ved at det i headingen på nettstedet fremgår hvilken nettside man befinner seg på, og/eller at nettsidene har ulikt design.

Videre, dersom nettselskapet på et generelt grunnlag omtales på internettsidene til morselskap eller vertikalt integrert selskap, må det tydeliggjøres at det er nettselskapet som omtales. Av hensyn til nøytraliteten og til at kundene skal kunne oppfatte forskjellen mellom virksomhetsområdene, er det eksempelvis ikke tilstrekkelig kun å benytte navnet på morselskapet, konsernet, el. i omtale av nettselskapet eller vertikalt integrert kraftleverandør på internettsidene.

## **4.2 Lenker til og fra internettsidene til nettselskap, konsern eller vertikalt integrert kraftleverandør**

Av hensyn til nøytraliteten kan det ikke legges ut lenker til enkelte kraftleverandører fra internettsidene til nettselskapet. Det må heller ikke legges ut lenker på nettselskapets internettsider som fører brukeren tilbake til nettsted hvor en enkelt kraftleverandør opptrer. Dette gjelder selv om lenken skulle føre tilbake til en nøytral startside for et morselskap, konsern eller vertikalt integrert selskap.

I mange tilfeller vil det være slik at nettkundene av ”gammel vane” går til nettstedet til morselskap eller vertikalt integrert selskap for i komme i kontakt med nettselskapet og ev. tjenester nettselskapet tilbyr via Internett (eks. måleravlesning). For at disse kundene fortsatt skal kunne finne fram til nettselskapets unike nettsted og har NVE foreløpig godtatt at det kan lenkes fra *startsidene* til konsern, morselskap eller vertikalt integrert selskap til *startsidene* til nettselskapet.

Startsidene til konsern, morselskap eller vertikalt integrert selskap, må derimot være så nøytral som mulig dersom det skal lenkes videre til nettselskapets unike nettsted. Dette innebærer at lenker til nettvirksomheten og kraftvirksomheten likestilles i utformingen av *startsidene* til konsern eller vertikalt integrert selskap, ved at det for eksempel lages likestilte og nøytrale lenker/faner for ”kraft” og ”nett”. Ved å følge lenken eks. kalt ”nett” må brukerne bli ledet direkte til *startsidene* til nettselskapets unike og nøytrale nettsted.

Ved valg av en løsning hvor man lenker fra *startsidene* til morselskap eller vertikalt integrert selskap til nettselskapets startside kan det derimot ikke være noen form for markedsføring fra den integrerte kraftleverandøren på denne startsidene.

NVE presiserer at dersom det skulle vise seg at nettselskapene ikke makter å håndtere denne løsningen på en måte som ivaretar de beskrevne nøytralitetskravene, vil NVE vurdere et forby denne praksisen.

NVEs tilsyn har også vist at konsern eller vertikalt integrerte kraftleverandører har utformet sine nettsider med menyer med nettrelaterte tjenester, gjerne lenket direkte til spesifikke temasider hos nettselskapet. Det har også vært avdekket tilfeller hvor det har vært publisert spesifikk informasjon fra det integrerte nettselskapet på konsernets eller kraftleverandørens nettsider, eksempelvis informasjon om måleravlesning, strømstans, feilmeldinger, nettleietariffer, mv. NVE ser det nødvendig å opplyse om at begge eksempler er i strid med nøytralitetskravene siden en slik praksis innebærer at nettselskapet i realiteten opptrer på internettsidene enkelte kraftleverandører, noe som gir disse enkelte kraftleverandørene fordeler fremfor andre kraftleverandører. Spesifikk informasjon fra enkelte nettselskap må derfor kun finnes på de nøytrale internettsidene til nettselskapet.

Det kan derimot være slik at en kraftleverandør ønsker å lenke til et nettselskaps internettside for å henvise kundene til informasjon om eller fra nettselskapet. Disse lenkene må da gå direkte til nettselskapenes *startside*.

### **4.3 Innlogging til kundeportal - alternative løsninger**

Innlogging til kundeportalen, ofte kalt ”min side”, ”din side”, etc. for rene *nettkunder*, må kun foregå via nettselskapets internettsider og ikke på nettsted for konsern, vertikalt integrert selskap eller kraftleverandør.

NVEs tilsyn med nettselskapenes nøytralitet på Internett har avdekket at det ved flere tilfeller har vært gitt tilgang til denne tjenesten også fra konsernets eller den integrerte kraftleverandørens internettsider. Dette er i strid med nøytralitetskravet. Fullstendig skille av nett- og kraftvirksomhet i to separate internettsider er nødvendig for at rene nettkunder ikke skal eksponeres for informasjon om en enkelt kraftleverandør i det den er i kontakt med nettselskapet. Kundeportalen for rene nettkunder kan derfor ikke være tilgjengelig fra et domene eller internettside tilhørende konsern, vertikalintegrert selskap eller kraftleverandør siden kundene da kan bli eksponert for informasjon fra den integrerte kraftleverandøren idet den forsøker å kontakte nettselskapet.

NVE skisserer her to alternative løsninger som begge viser hvordan nettselskapet kan overholde nøytralitetskravet i forbindelse med tilgang til kundeportalen. Felles for begge disse løsningene er at det ikke skal være mulig for nettkunder som kun har et kundeforhold til nettselskapet, å logge seg inn via et ikke-nøytralt nettsted:

*Alternativ 1: Restriksjon på innlogging for rene nettkunder dersom innlogging til en kundeportal også er plassert på konsernets eller vertikalt integrert kraftleverandørs internettsider.*

Det må legges tekniske restriksjoner på innloggingen til kundeportal slik at rene nettkunder ikke kan logge seg inn via internettsidene til konsernet eller vertikalt integrert kraftleverandør. Rene nettkunder må kun ha tilgang til kundeportal fra nettselskapets nøytrale internettsider. Hvis det ikke er mulig å skille mellom nettkunder og kraftkunder i det eksisterende kundesystemet, må nettselskapet og den integrerte kraftleverandøren ta i bruk separate kundedatabaser.

*Alternativ 2: Innlogging til kundeportal kun fra nettselskapets nøytrale internettsider.*

Dette alternativet innebærer at innloggingen kun foregår fra nettselskapets internettsider, både for rene nettkunder og for kunder som også er kunder av den integrerte kraftleverandøren. Det er ikke i strid med nøytralitetskravet at det legges en lenke fra konsernets eller den vertikalt integrerte kraftleverandørens *startside* til nettselskapets *startside*.

### **4.4 Nettselskapets informasjonsplikt på Internett**

Nøytrale internettsider for nettselskapet gir sluttbrukerne en direkte kanal til relevant informasjon om sluttbrukermarkedet uten å eksponere dem for ikke-nøytral og diskriminerende informasjon om enkelte kraftleverandør.

Informasjonen som blir gitt på nettselskapets internettsider må derimot være av god kvalitet og oppfylle kravene fastsatt i avregningsforskriften § 8-1 tredje og sjette ledd (1):

*”Nettselskapet skal informere sluttbrukere om relevante forhold knyttet til leverandørskifte, måling og avregning.*

...

*Nettselskapet plikter å informere sluttbrukere om hvilke kraftleverandører som leverer kraft i deres nettområde.”*

Informasjonen må være organisert og tilgjengelig på en slik måte at nettkundene finner fram til den, og informasjonen bør være organisert under overskrifter som har en logisk henvisning til innholdet. NVEs tilsyn med nettselskapenes internettsider har derimot avdekket at mye av informasjonen som omfattes av informasjonsplikten kan være vanskelig å finne, er plassert under overskrifter som ikke relaterer seg til det spesifikke innholdet og at informasjonen svært ofte også er mangelfull.

NVE ser at det kan være utfordrende å vite hvordan nettselskaper kan oppfylle informasjonsplikten på sine internettsider. NVE anbefaler derfor nettselskapene å innføre en praksis med utforming av dedikerte faner, med tilhørende tekstutforming for de temaer som omfattes av informasjonsplikten. Dette vil etter NVEs syn kunne være med å hjelpe nettkundene i å finne fram til relevant informasjon.

De temaer som må omtales på nettselskapenes internettsider, og som bør organiseres under faner, er følgende:

#### 1. Leveringsplikt:

Under dette temaet må det informeres om ordningen med leveringsplikt, herunder hvilke vilkår som gjelder for den (se kap. 2.9 og 3.1 i denne veilederen). Det må også være informasjon om hvordan nettkundene kan skaffe seg en ordinær kraftleveringsavtale. I den forbindelse må det også informeres om at kundene kan finne oppdatert prisinformasjon på nettsidene til Konkurransetilsynet, og det må lenkes til denne siden, per i dag [www.konkurransetilsynet.no/kraftpriser](http://www.konkurransetilsynet.no/kraftpriser). I tillegg må listen over tilgjengelige kraftleverandører i nettområdet være tilgjengelig her.

#### 2. Skifte av kraftleverandør:

Under temaet må det tydelig framgå hva som kreves for å skifte kraftleverandør, jf. kap. 3.2 i denne veilederen. Det må også informeres om at kundene kan finne oppdatert prisinformasjon på nettsidene til Konkurransetilsynet, og at de på denne nettsiden kan sammenlikne ulike tilbud fra kraftleverandører. I forbindelse med dette må det også legges ut en lenke til denne siden, per i dag [www.konkurransetilsynet.no/kraftpriser](http://www.konkurransetilsynet.no/kraftpriser).

#### 3. Måling, avregning og fakturering:

Under denne fanen må det være tydelig og forståelig informasjon om plikter knyttet til måleravlesning, herunder hvor ofte måleren skal leses av og hvordan kundene kan rapportere inn måleravlesning.

Det må også informeres om hvordan nettselskapet avregner kundene og om hvordan kundene blir fakturert.

#### 4. Tariffer for nettleie:

Under denne fanen må det gis tydelig og forståelig informasjon om vilkår for nettleien.

#### 5. Informasjon om overvåkningsprogrammet:

Nettselskap med over 100 000 nettkunder plikter å legge ut informasjon om overvåkningsprogrammet på internettsidene sine. NVE oppfordrer likevel alle til å publisere sitt overvåkningsprogram på sine egne internettsider.

Siden NVE anser temaene ”leveringsplikt” og ”skifte av kraftleverandør” som særdeles viktige for sluttbrukerne, og fordi tilsynsvirksomhet viser at mange nettselskaper har avvik i forbindelse med mangelfull informasjon om disse temaene, har NVE utarbeidet et forslag til tekst tilhørende disse to temaene. Teksten for de to temaene følger av vedlegg 1 i denne veilederen.



## 5 Nøytralitetsrutiner

Kravet om at nettselskaper skal ha skriftlige nøytralitetsrutiner er nedfelt i omsetningskonsesjonen, vilkår 3.3 (alternativt 3.6).

*”Konsesjonærer som driver nettvirksomhet plikter å utarbeide rutiner for å overholde de til enhver tid gjeldende krav til nettselskapets nøytralitet. Rutinene skal kunne dokumenteres.”*

Skriftlige nøytralitetsrutiner er en viktig del av nettselskapets overholdelse av nøytralitetsplikten, siden rutinene beskriver hvordan ansatte skal opptre nøytralt og ikke-diskriminerende overfor kunder og kraftleverandører. Skriftlige rutiner er også et viktig vurderingsgrunnlag når NVE skal føre tilsyn med nettselskapenes nøytralitet.

For nettselskaper med over 100 000 nettkunder stilles det i tillegg krav til å etablere et overvåkingsprogram, jf. avregningsforskriften § 8-1a. Disse selskapene må også lage en rapport som beskriver nettselskapets arbeid med nøytralitet i det foregående året. I kapittel 5.4 gis det en detaljert veiledning om hvordan overvåkingsprogrammet skal utformes.

### 5.1 Temaer som skal beskrives i nøytralitetsrutinene

Nettselskapet må utarbeide skriftlige rutiner for alle de oppgaver hvor nettselskapets ansatte kommer i kontakt med kunder og kraftleverandører. Det samme gjelder for ansatte hos tredjepart som utfører tjenester for nettselskapet.

NVE ser at det kan være utfordrende å vite hvilke av nettselskapets oppgaver som må beskrives i nøytralitetsrutinene, og vil nedenfor liste opp det som anses som et *minimum* av temaer som skal beskrives i nettselskapets nøytralitetsrutiner.

#### 5.1.1 Kundesenterfunksjonen

Rutinene må beskrive hvordan ansatte i nettselskapet kan overholde nøytraliteten i håndteringen av kundehenvendelser. Dette gjelder blant annet i forhold til henvendelser fra kunder på leveringsplikt og kundebehandlernes opptreden i felles kundesenter for nettselskap og integrert kraftleverandør. Rutinene må i detalj beskrive hvordan kundebehandlere overholder nøytralitets- og informasjonsplikten før de kan opptre på vegne av den integrerte kraftleverandøren.

Videre skal rutinene beskrive hvordan anleggsovertakelse kan håndteres for å overholde regelverket. Dette inkluderer nøytral håndtering av sluttbrukere og kraftleverandører i forbindelse med anleggsovertagelse og utsendelse av nettleiekontrakt.

Håndtering av leveringsplikten må også beskrives i nøytralitetsrutinene. Dette bør blant annet omfatte utsendelse av brev utformet etter NVEs mal for oppstart av leveringspliktig kraftleveranse og påminnelsesbrev om leveringspliktig kraftleveranse. Rutinene skal således inneholde retningslinjer for hyppighet av utsendelse av påminnelsesbrev om leveringspliktig kraftleveranse. Det må også være retningslinjer for prising av leveringspliktig kraftleveranse, både før og etter seks uker, samt for når kunder på

leveringsplikt skal informeres om endringer i satsene på den leveringspliktige kraftleveransen.

### **5.1.2 Nøytral håndtering av informasjon**

Nettselskapets nøytralitetsrutiner skal beskrive håndteringen av informasjon om nettselskapets kunder og hvilken informasjon som går til nettselskapets kunder.

Dette er spesielt relevant for ivaretagelse av nøytralitet når integrert kraftleverandør har tilgang til nettselskapets datasystemer eller databaser. Rutinene må beskrive hvilken informasjon som kan og ikke kan benyttes av kundebehandlerne dersom den opptrer på vegne av kraftleverandør.

Rutinene må også omfatte ivaretagelse av nøytralitet ved leverandørskifter. Dette er relevant for å sikre av at enkelte kraftleverandører ikke får fordeler gjennom for eksempel en hurtigere leverandørskifteprosess.

Overholdelse av nøytralitet og informasjonsplikt på nettselskapets internettsider er et annet viktig tema som må omtales i nøytralitetsrutinene. Blant annet må rutinene sikre en kontinuerlig oppfølging av at dette ivaretas på nettsidene til både nettselskap og eventuelt integrert kraftleverandør.

### **5.1.3 Markedsføring og profilering**

Nettselskapets nøytralitetsrutiner må beskrive hvordan de skal sikre generell nøytral profilering i all kommunikasjon med kunder, slik at det ikke sås tvil om hvilket selskap eller virksomhetsområde som henvender seg til kunden.

Rutinene må sikre at det brukes fullt juridisk navn på både nettselskap og kraftleverandør ved konsernmodell. Videre må rutinene beskrive hvordan nettselskap og kraftleverandører i konsern unngår å bruke konsernets varemerke, samt hvordan det sikres at det i enhver sammenheng er et tydelig og synlig skille mellom virksomhetsområdene i vertikalt integrerte selskap.

I tillegg må rutinene beskrive hvordan nettselskapet sikrer at det brukes korrekt kontaktinformasjon til nettselskapet i alle kommunikasjonsmedier, som nettadresse, e-post, telefonnummer, etc.

### **5.1.4 Fakturering og tariffing**

Rutinene må legge til rette for at alle sluttbrukere og kraftleverandører behandles nøytralt og at den integrerte kraftleverandøren ikke har noen fordeler i forhold til fakturering og tariffing.

### **5.1.5 Nøytralitet i forbindelse med tjenestekjøp av andre selskaper**

Rutinene må beskrive hvordan nettselskapet overholder kravene til nøytralitet ved utsetting av tjenester. Dette gjelder både for tjenestekjøp fra andre selskaper innen samme konsern og tjenestekjøp fra selskaper utenfor konsernet. Blant annet må nøytralitetsrutinene omfatte beskrivelser av hvordan de skal sikre at tjenesteleverandører forplikter seg overfor nettselskapet til å opptre nøytralt i kontakt med eksisterende og fremtidige nettkunder. Eksempelvis må selskaper som utfører tjenester innenfor montasje

og/eller installasjon i nye eller eksisterende anlegg ha klare rutiner for hvordan de ivaretar nøytraliteten ved utførelse av tjenester for nettselskapet.

## 5.2 Detaljeringsgrad i nøytralitetsrutinene

De skriftlige rutinene må være utformet på et slikt detaljnivå at de helt konkret beskriver hvordan nettselskapets ansatte skal opptre for å oppfylle nøytralitetskravet og informasjonsplikten knyttet til de nevnte temaene og ev. andre situasjoner hvor nøytraliteten kan bli utfordret.

## 5.3 Overvåkingsprogram

På bakgrunn av krav i Elmarkedsdirektiv II (direktiv 2003/54/EC) har det blitt innført krav til at alle nettvirksomheter med over 100 000 nettkunder i distribusjonsnettet, samt systemansvarlig nettselskap, skal utarbeide et program for overvåkning av nettselskapets nøytralitet. Kravet gjelder kun for selskap som inngår i en vertikalt integrert virksomhet, eksempelvis et konsern som driver både nettvirksomhet og kraftomsetning eller kraftproduksjon. Kravet trådte i kraft 1. juli 2007.

Avregningsforskriften stiller en rekke krav til innhold i et slikt program. NVE ser at det kan være hensiktsmessig med en nærmere presisering av hvordan selskapene kan gå fram for å overholde forskriftskravene på dette området. Veilederen er ment som en hjelp til nettselskapene for å oppfylle forskriften, men det kan også være mulig å utforme programmet annerledes enn det som skisseres her uten at dette nødvendigvis er i strid med bestemmelsene i forskriften.

Veilederen er i hovedsak utarbeidet med tanke på nettselskap med distribusjonsnett, men også systemansvarlig nettselskap bør kunne ha nytte av veilederen.

Avregningsforskriften § 8-1 a lyder:

*”Nettselskap som inngår i vertikalt integrerte virksomheter som omfattes av energilovens § 4-6 første ledd, plikter å utarbeide et program for overvåkning av nettselskapets nøytralitet som beskriver de tiltak som er truffet for å sikre at nettselskapet opptrer i henhold til nøytralitetsbestemmelsene i energiloven med tilhørende forskrifter. Nettselskapet har ansvar for å sikre at programmet etterleveres, og skal utpeke en person som er ansvarlig for programmet.*

*I programmet skal det angis hvilke spesifikke forpliktelser arbeidstakerne har for å sikre nøytralitet, og alle arbeidstakere som er ansatt i nettselskapet skal skriftlig forplikte seg til å opptre nøytralt overfor kraftleverandører og sluttbrukere. Konsekvensene av å bryte nøytralitetsbestemmelsen, herunder krav knyttet til taushetsplikt, skal tydeliggjøres for de ansatte. Dersom andre selskap utfører netjtjenester på vegne av nettselskapet skal alle arbeidstakere som utfører disse tjenestene skriftlig forplikte seg til å opptre nøytralt overfor kraftleverandører og sluttbruker.*

*Nettselskapet kan gjøre unntak fra kravet til skriftlighet for personer som har stillinger med liten grad av kundekontakt, dersom mulighet for diskriminerende adferd er liten. Slike unntak og bakgrunnen for disse skal fremgå av selskapets årlige rapport som beskriver programmet.*

*Programmet skal detaljert angi hva slags informasjon som er underlagt taushetsplikt, og hvordan denne skal behandles.*

*Ledelsen i nettselskapet skal aktivt, synlig, og regelmessig støtte programmet for overvåkning av nettselskapets nøytralitet, og det skal gjennomføres regelmessig opplæring knyttet til etterlevelse av nøytralitetskravene.*

*En årlig rapport med beskrivelse av de tiltak som er truffet, samt resultatene av disse, skal innen tre måneder etter årsskiftet offentliggjøres på en slik måte at den er lett tilgjengelig, samt oversendes til Norges vassdrags- og energidirektorat. Norges vassdrags- og energidirektorat kan i enkeltvedtak stille krav til innholdet i, og omfanget av, programmet for overvåkning av nettselskapets nøytralitet.”*

### **5.3.1 Årlig rapport**

NVE anbefaler at den årlige rapporten tar for seg de ulike funksjonene i nettselskapet hvor det kan være muligheter for diskriminerende adferd. Typiske funksjoner som det bør rapporteres om er:

- Tilgang til kundeinformasjon, slik som adresser, målepunkt ID, måleverdier, etc.
- Markedsføring
- Sending av Ediel-meldinger
- Fakturering
- Kundesenter
- Internetsider, spesielt nettvirksomhetens funksjoner
- Håndtering av leverandørskifter, flytting, etc.
- Nettariffer

For denne typen tjenester plikter nettselskapet å ha etablert rutiner for overholdelse av nettselskapets nøytralitet, jf. punkt 3.6 i omsetningskonsesjonen. Disse rutinene bør beskrives i overvåkningsprogrammet. Som en del av overvåkningsprogrammet bør nettselskapet også evaluere hvorvidt disse rutinene er tilstrekkelige.

Programmet skal også gi en beskrivelse av de rutiner som eksisterer for å sikre at personalet til enhver tid har kjennskap til gjeldende regelverk knyttet til nøytralitet, samt hvilke tiltak som eksisterer for å sikre at de ansatte har insentiver til å overholde nøytraliteten.

### **5.3.2 Ledelsens plikt til å støtte programmet**

I avregningsforskriften § 8-1 a heter det blant annet:

*”Ledelsen i nettselskapet skal aktivt, synlig, og regelmessig støtte programmet for overvåkning av nettselskapets nøytralitet, og det skal gjennomføres regelmessig opplæring knyttet til etterlevelse av nøytralitetskravene.”*

Dette innebærer at det i tillegg til å være ledelsens ansvar at forskriften blir overholdt, også kreves et aktivt engasjement fra ledelsen i nettvirksomheten slik at viktigheten av programmet tydeliggjøres for de ansatte. Programmet bør også være gjenstand for behandling i selskapets styre.

### 5.3.3 Krav til skriftlighet

Alle arbeidstakere som utfører nettjenester skal i utgangspunktet skriftlig forplikte seg til å overholde nøytralitetsbestemmelsene. Dette er et krav som tar sikte på å bevisstgjøre de ansatte deres plikt til å følge regelverket, men det er også en hjelp for nettselskapet til å kunne dokumentere at de har informert de ansatte om kravene knyttet til nøytralitet.

Det er imidlertid ikke alle stillinger hvor dette kravet er like relevant. Et eksempel på dette kan være utførerne av linjerydding som normalt i liten grad vil møte på problemstillinger knyttet til nøytralitet. Disse skal imidlertid kjenne til at det eksisterer et krav til at alle kunder skal behandles likt, uavhengig av hvilken kraftleverandør de har, og uavhengig av om de kjøper andre tjenester, selv om behovet for skriftlig å forplikte seg til å følge regelverket trolig vil være mindre. Nettselskapet kan derfor gjøre unntak fra kravet til skriftlighet for arbeidstakere med liten grad av kundekontakt. Det er i utgangspunktet opp til nettselskapet å definere hvilke grupper som skal unntas fra skriftlighetskravet, gitt at arbeidstakerne har lite kundekontakt. Tilsvarende krav gjelder for innleid arbeidskraft. Hvilke vurderinger selskapet har gjort på dette området bør omtales i den årlige rapporten.

### 5.3.4 Taushetsbelagt informasjon

Energilovforskriften § 4-4 bokstav f pålegger nettselskapet taushetsplikt i forhold til opplysninger som nevnt i forvaltningsloven § 13 første ledd nr. 2, som mottas i forbindelse med virksomheten.

Dette knytter seg til tekniske innretninger og fremgangsmåter, samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den som opplysningen angår.

Programmet bør ta for seg hvilke rutiner som eksisterer for å ivareta dette kravet, hvordan de ansatte informeres om at dette kravet eksisterer, samt hva som er konsekvensene for selskapet og for den enkelte ansatte dersom denne bestemmelsen brytes.

### 5.3.5 Krav til funksjonelt skille

I energiloven § 4-7 oppstilles det, for selskaper som omfattes av energiloven § 4-6 første ledd, krav til funksjonelt skille mellom nettvirksomhet og produksjon og omsetning:

*”Vertikalt integrerte virksomheter som omfattes av § 4-6 første ledd, må oppfylle krav om funksjonelt skille fastsatt i eller i medhold av denne bestemmelsen innen den frist departementet fastsetter.*

*Personer i ledelsen i nettvirksomheten kan ikke delta i ledelsen i virksomhet som forestår konkurranseutsatt virksomhet innenfor den vertikalt integrerte virksomheten.*

*Morselskap eller kontrollerende eier skal ikke gi instruksjoner til nettvirksomheten om den daglige driften eller om avgjørelser vedrørende utbygging eller oppgradering av nettet som ikke går utover fastsatte grenser for nettvirksomhetens økonomiske rammer.*

*Departementet kan gi nærmere forskrifter og fastsette vilkår for konsesjon etter § 4-1 om forhold som nevnt i annet og tredje ledd.”*

Det er naturlig at programmet for overvåkning av nettselskapets nøytralitet også tar for seg hvilke tiltak som er gjennomført for å oppfylle disse kravene.

### **5.3.6 Eksterne henvendelser mv. om håndtering av nøytralitet**

Dersom selskapet har mottatt henvendelser eller klager fra kunder, eller pålegg eller henvendelser fra offentlige myndigheter knyttet til nøytralitetsregelverket i løpet av året, bør disse omtales i den årlige rapporten. Det bør beskrives hva som var bakgrunnen for saken, hvordan saken har blitt håndtert, og hva som ble resultatet.

## **5.4 Anbefaling om overvåkningsprogram også for nettselskap med under 100 000 kunder**

Selv om det ikke foreligger krav om overvåkingsprogram for nettselskap med under 100 000 kunder, anbefaler NVE at disse selskapene også utarbeider et program for overvåking av nettselskapets nøytralitet. Dette vil være med på å sikre at nøytralitetsrutinene blir en del av et kvalitetssikringssystem, noe som kan gjøre det både enklere sikrere for nettselskapet å overholde nøytralitets- og taushetsplikten.

Som beskrevet i kap. 5.3.2 i denne veilederen er hensikten med programmet blant annet å sikre at etterlevelsen av nøytralitetskravene blir gjenstand for oppfølging, og at arbeidet forankres i nettselskapets ledelse. Så selv om det ikke foreligger krav om overvåkingsprogram for nettselskap med mindre enn 100 000 kunder, vil en forankring i ledelsen, med en kontinuerlig kvalitetssikring av rutinene, etter NVEs vurdering være relevant også for mindre nettselskap.

## Vedlegg 1: Forslag til tekst for informasjonsplikten på Internett

### Leveringsplikt – du bør skaffe deg kraftleverandør snarest

Elektrisitetsleveransen består av to deler, en monopolregulert del (nettselskaper) og en konkurranseutsatt del (kraftleverandører). Dette innebærer at kunder må inngå avtale både med det lokale nettselskapet og med en kraftleverandør.

Inntil du har valgt deg kraftleverandør er nettselskapet pliktig til å levere deg kraft på dyrere vilkår enn normalt. Denne leveransen kalles *leveringsplikt* og er kun ment som en midlertidig ordning.

Prisingen av leveringspliktig kraftleveranse er regulert av Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE) de første 6 ukene og skal ikke overstige områdeprisen på Nord Pool Spot pluss 6,25 øre/kWh inkl. mva. Etter de første seks uker opererer <<Nettselskap\_Navn>> prisen på leveringspliktig leveranse lik: <<Nettselskap\_Lpliktetter6uker>>

Vi anbefaler deg å besøke Konkurransetilsynet sine kraftsider der du vil kunne sammenligne tilbud fra kraftleverandører som tilbyr kraft i din bostedskommune: [www.konkurransetilsynet.no/kraftpriser](http://www.konkurransetilsynet.no/kraftpriser).

Nedenfor finner du en liste over kraftleverandører som tilbyr kraftleveringskontrakt i vårt nettområde som du kan benytte når du skal velge kraftleverandør:

[Lenke: Liste over kraftleverandører i vårt nettområde]

### Leverandørbytte – hvordan foreta leverandørbytte

Det er kostnadsfritt å bytte kraftleverandør. Nettselskapet skal legge til rette for at kunder skal foreta leverandørbytte.

Vi vil likevel anbefale deg å besøke konkurransetilsynets kraftprisoversikt: [www.konkurransetilsynet.no/kraftpriser](http://www.konkurransetilsynet.no/kraftpriser). Her vil du kunne sammenligne tilbud fra de forskjellige kraftleverandørene som leverer kraft i din bostedskommune.

Ved å følge denne lenken finner du en oppdatert liste over kraftleverandører som tilbyr kraftleveringskontrakt i vårt nettområde:

[Lenke: Liste over kraftleverandører i vårt nettområde]

Ta kontakt med kraftleverandør snarest og husk å ha følgende opplysning tilgjengelig når du skal bestille kraftleveringsavtale:

Målepunkt\_ID – finnes på faktura

Fødselsdato

Navn eller firmanavn

For mer informasjon om hvordan markedet fungerer henviser vi til NVEs forbrukersider:

[www.nve.no/forbrukersider](http://www.nve.no/forbrukersider)

## Vedlegg 2: Mal for oppstartsbrev til kunder på leveringsplikt

<<Logo>>/<<Nettselskap\_Navn>>

<<Nett>>

<<Nettselskap\_www>>

<<Nettselskap\_telefonr>>

<<Kunde\_ID>>

<<Kunde\_MålepunktID>>

<<Kunde\_Navn>>

<<Kunde\_Adresse1>>

<<Kunde\_Postnr>> <<Kunde\_Poststed>>

### Velkommen som kunde hos nettselskapet <<Nettselskap\_Navn>>

Velkommen hos kunde hos nettselskapet <<Nettselskap\_Navn>>. Det bekreftes herved at det er inngått nettleiekontrakt mellom <<Kunde\_Navn>> og <<Nettselskapet\_Navn>> for distribuering av kraft til adresse: <<Kunde\_Adresse>> med målnummer: <<Kunde\_Målenr>> og målepunkt ID: <<Kunde\_MålepunktID>>.

### Du må også velge kraftleverandør snarest

Elektrisitetstilførselen består av to deler, en monopolregulert del (nettselskaper) og en konkurranseutsatt del (kraftleverandører). Dette innebærer at kunder må inngå avtale både med det lokale nettselskapet og med en kraftleverandør.

Du har kun inngått nettleiekontrakt med nettselskapet, og må snarest inngå kraftleveringskontrakt med kraftleverandør.

Inntil du har valgt deg kraftleverandør er nettselskapet pliktig til å levere deg kraft på dyrere vilkår enn normalt. Denne leveransen kalles *leveringsplikt* og er kun ment som en midlertidig ordning til kunden har skaffet seg kraftleverandør. Prisingen av leveringspliktig kraftleveranse er regulert av Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE) de første 6 ukene og skal ikke overstige områdeprisen på Nord Pool Spot pluss 5,00 øre/kWh eks. mva. Etter de første seks uker har ditt nettselskap: <<Nettselskap\_Navn>> en pris på leveringspliktig leveranse lik: <<Nettselskap\_Lpliktetterbuker>>

### Slik velger du kraftleverandør

Vi anbefaler deg å besøke Konkurransetilsynet sine kraftsider der du vil kunne sammenligne tilbud fra kraftleverandører som tilbyr kraft i din bostedskommune: [www.konkurransetilsynet.no/kraftpriser](http://www.konkurransetilsynet.no/kraftpriser). I tillegg har vi vedlagt en liste over kraftleverandører som tilbyr kraftleveringskontrakt i vårt nettområde som du kan benytte når du skal velge kraftleverandør

Ta kontakt med kraftleverandør og ha gjerne dette brevet tilgjengelig når du bestiller kraft. Følgende opplysning må oppgis ved bestilling av kraft: Målepunkt\_ID: <<Kunde\_Målepunkt\_ID>>

Fødselsdato

Navn eller firmanavn

For mer informasjon om hvordan kraftmarkedet fungerer henviser vi til NVEs forbrukersider: [www.nve.no/forbrukersider](http://www.nve.no/forbrukersider)

Med vennlig hilsen

<<Nettselskap\_Navn>>

Vedlegg 1: Liste over kraftleverandører

<<Nettselskap\_navn>> <<Nettselskap\_www>> <<Nettselskap\_tlf>> <<Nettselskap\_orgnr>>



## Vedlegg 3: Mal for påminnelsesbrev til kunder på leveringsplikt

<<Logo>>/<<Nettselskap\_Navn>>

<<Nett>>

<<Nettselskap\_www>>

<<Nettselskap\_telefon>>

<<Kunde\_ID>>

<<Kunde\_MålepunktID>>

<<Kunde\_Navn>>

<<Kunde\_Adresse1>>

<<Kunde\_Postnr>> <<Kunde\_Poststed>>

### Til kunder uten avtale med kraftleverandør

Du står fortsatt uten avtale med kraftleverandør. Inntil du har valgt deg kraftleverandør er nettselskapet pliktig til å levere deg kraft på dyrere vilkår enn normalt. Denne leveransen kalles *leveringsplikt* og er kun ment som en midlertidig ordning. Prisingen av leveringspliktig kraftleveranse er regulert av Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE) de første 6 ukene og skal ikke overstige områdeprisen på Nord Pool Spot pluss 5,00 øre/kWh eks. mva. Etter de første seks uker har ditt nettselskap satt prisen på leveringspliktig kraftleveranser lik: <<Nettselskap\_Lpliktetter6uker>>.

### Slik velger du kraftleverandør

Vi anbefaler deg å besøke Konkurransetilsynet sine kraftsider der du vil kunne sammenligne tilbud fra kraftleverandører som tilbyr kraft i din bostedskommune: [www.konkurransetilsynet.no/kraftpriser](http://www.konkurransetilsynet.no/kraftpriser). I tillegg har vi vedlagt en liste over kraftleverandører som tilbyr kraftleveringskontrakt i vårt nettområde som du kan benytte når du skal velge kraftleverandør

Ta kontakt med kraftleverandør og ha gjerne dette brevet tilgjengelig når du bestiller kraft. Følgende opplysning må oppgis ved bestilling av kraft:

Målepunkt\_ID: <<Kunde\_Målepunkt\_ID>>

Fødselsdato

Navn eller firmanavn

For mer informasjon om hvordan kraftmarkedet fungerer henviser vi til NVEs forbrukersider: [www.nve.no/forbrukersider](http://www.nve.no/forbrukersider)

Med vennlig hilsen

<<Nettselskap\_Navn>>

Vedlegg 1: Liste over kraftleverandører

<<Nettselskap\_navn>> <<Nettselskap\_www>> <<Nettselskap\_tlf>> <<Nettselskap\_orgnr>>

## Vedlegg 4: Aktuelle lover, forskrifter og konsesjoner

- [LOV 1990-06-29 nr 50: Lov om produksjon, omforming, overføring, omsetning, fordeling og bruk av energi m.m. \(energiloven\)](#)
- [FOR 1990-12-05 nr 959: Forskrift om produksjon, omforming, overføring, omsetning, fordeling og bruk av energi m.m. \(energilovforskriften\)](#)
- [FOR 1999-03-11 nr 301: Forskrift om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av netjtjenester \(avregningsforskriften\)](#)
- [Omsetningskonsesjon for nett/produzent](#)
- [Omsetningskonsesjon for nettselskap i konsern](#)
- [Omsetningskonsesjon for ren omsetter](#)

Denne serien utgis av Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE)

## **Utgitt i Veilederserien i 2011**

- Nr. 1 Veiledning til forskrift om beredskap i kraftforsyningen (40 s.)
- Nr. 2 Utforming av konsesjonssøknad for fjernvarmeanlegg (22 s.)
- Nr. 3 Rammer for utbygging og drift av fjernvarme (19 s.)
- Nr. 4 Rettleiar i planlegging, bygging og drift av små kraftverk ( 137 s.)
- Nr. 5 Nettselskapets nøytralitet og informasjonsplikt (33 s.)







Norges  
vassdrags- og  
energidirektorat

Norges vassdrags- og energidirektorat  
Middelthunsgate 29  
Postboks 5091 Majorstua  
0301 Oslo

Telefon: 0 95 75  
Telefaks: 22 95 90 00  
Internett: [www.nve.no](http://www.nve.no)

