



## Nøytralitet

## Årsrapport 2019

TIL: Norges vassdrags- og energidirektorat

FRA: Tensio TS AS

ANSVARLIG: Leder Kundeavdeling

SIGN. HA

SIGN. TS

### ***Innledning***

Nettselskapet skal i enhver sammenheng opptre nøytralt overfor kraftleverandører og sluttbrukere, herunder når det gjelder; informasjon om leverandører og kraftmarkedet, håndtering av leverandørskifter, nyetablering av abonnement, oversendelse av måledata, valg av faktureringsrutiner og avregnings- og faktureringsplikt.

Nettselskap som inngår i vertikalt integrerte virksomheter, eksempelvis et konsern som driver både nettvirksomhet og kraftomsetning/kraftproduksjon, som omfattes av energilovens § 4-6 første ledd, plikter å utarbeide et program for overvåking av nettselskapets nøytralitet. Programmet skal beskrive tiltakene som sikrer at nettselskapet etterlever nøytralitetsbestemmelsene.

### ***Endring i konsernet***

TrønderEnergi og Nord-Trøndelag Elektrisitetsverk (NTE) etablerte før sommeren 2019 et felles midt-norsk nettkonsern, Tensio. Tidligere TrønderEnergi Nett AS ble en del av det nye nettkonsernet og endret fra 1. november 2019 navn til Tensio TS AS. Dette selskapet drifter konsesjonsområdet sør i Trøndelag og har hovedsete i Trondheim.

### ***Nøytralitetsrapport***

En årlig rapport fra nettselskapet blir offentliggjort og sendt NVE. Rapporten beskriver tiltak og resultater som sikrer nøytralitet for områder som kundeservice, aktørkommunikasjon, fakturering og profilering/internettsteder.

### ***Kundeservice***

Kundeservicetjenesten og MAFI-produksjonen for nettselskapet ble, samtidig med opprettelsen av det nye nettkonsernet, overført fra serviceselskapet TrønderEnergi Service (TES) til TrønderEnergi Nett (TEN). Kundeservice har innarbeidet rutiner som ivaretar nøytralitetsbestemmelsene. Alle ansatte/vikarer gjennomgår opplæring og signerer nøytralitetserklæring.

### ***Fakturering***

Faktureringsrutiner er i henhold til NVEs regelverk. TEN tilbyr gjennomfakturering av nettleie på like vilkår til alle kraftleverandører som ønsker dette. Ved gjennomfakturering mottar sluttbrukers kraftleverandør fakturaen fra nettselskapet og sender deretter felles faktura med nettleie og strøm til sluttbruker.

### ***Internettsider og profilering***

Nettselskapet har eget nøytralt nettsted, tronderenerginett.no. Nettselskapet følger TE-konsernprofil, men det går tydelig frem når det er nettselskapet som er avsender. Nettselskapet har logo som ligner konsernets logo, men har nettselskapets navn.

### ***Ansvar og intern opplæring***

Nøytralitetsbestemmelsene er godt innarbeidet i nettselskapets rutiner og daglige virke. Leder av kundeavdelingen har ansvar for at det er utarbeidet et program for nøytralitet. Nøytralitetserklæring inngår sammen med taushetserklæringen som en del av den enkeltes ansettelsesdokument.

### ***Avvik***

Tensio TS har i løpet av 2019 ikke mottatt melding om avvik eller klage som følge av på brudd på nøytralitetsbestemmelsene.

23. mars 2020

TrønderEnergi Nett AS / Tensio TS AS