	Program for overvåking av nøytralitet	
	Program	Åpen

## 1. Om Lyse-konsernet og Lyse Elnett AS

Lyse-konsernet er et offentlig eid vertikalintegreert energi- og telekommunikasjonsselskap. Konsernet er organisert i fire hovedområder, energi, marked, infrastruktur og telekommunikasjon.

Lyse Elnett AS (nettselskapet) er et datterselskap i Lyse-konsernet. Lyse Elnett AS er ansvarlig for å bygge, eie og drifte nettanleggene i konsernet.

## 2. Bakgrunn for programmet

Nettselskap med over 100.000 kunder er i henhold til energiloven §4-6 og 4-7 underlagt krav om selskapsmessig og funksjonelt skille. I medhold av gjeldende lover og forskrifter er Lyse Elnett AS pålagt å opptre nøytralt i forhold til alle kunder og kraftleverandører som er tilknyttet vårt elnett.

Program for overvåking av nøytralitet skal ha som formål å bevisstgjøre Lyse Elnetts ledelse, ansatte og andre som utfører oppdrag på vegne av selskapet om kravene til nøytral opptreden.

Program for overvåking av nøytralitet er utformet i samsvar med § 7-1a i forskrift om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av netjtjenester (avregningsforskriften).

## 3. Ledelsens engasjement

Det er administrerende direktør i Lyse Elnett som er ansvarlig for programmet. Ansvar for programmet er delegert til alle ansatte i nettselskapet.

## 4. Etterlevelse av programmet

Det er et krav at alle roller som inngår i Lyse Elnett sine arbeidsprosesser, skal etterleve nøytralitetsprinsippene. Nøytralitetsprinsippene inngår i opplæring av nyansatte. Programmet er integrert i Lyse Elnett AS sine prosesser.

Absolutt alle ansatte i Lyse Elnett, inkludert Det lokale Etilsyn omfattes av nøytralitetsprogrammet.

Alle ansatte som utfører arbeidsoppgaver for Lyse Elnett, skal signere en erklæring om nøytral fremferd. Det kan søkes om fritak for de som ikke har kundekontakt. Alle som blir berørt av programmet, skal ha en årlig gjennomgang.

Det er en gruppe i entreprenørselskapet som er fritatt for å signere nøytralitetserklæringen, selv om de utfører tjenester for Lyse Elnett. Dette gjelder gruppen som kun jobber med transformatorstasjoner, disse har ikke kundekontakt


Programmet omhandler også taushetsplikt, det vil si at alle skal signere en egen taushetserklæring, dette gjøres i henhold til ansettelsesprosessene.

Alle nyansatte og innleide på kundesenteret er pliktig å gjennomføre opplæring vedrørende nøytralitet.

Det skal med jevne mellomrom sendes ut informasjon på Lyse-konsernet sine nyhetssider med informasjon rundt nøytralitet.

Det er etablert en eksempelliste for å demonstrere hvilke tilfeller der en opptre nøytralt.

Utarbeidet av:	Gro Holmebakken	Godkjent av:	Åshild Helland
Utgave:	1.0	Eier:	Nettdirektør
Status:	Godkjent	Organisasjon	Lyse Elnett AS
Dok.nr.	Dok.nr. foreløpig ikke i bruk	Dato:	28.06.2007

	Program for overvåking av nøytralitet	
	Program	Åpen

## 5. Taushetsbelagt informasjon og nøytralitet

Informasjon om nettkunder er ikke tilgjengelig for markedsbasert virksomhet i konsernet.

Nøytralitet vil si at Lyse Elnett skal behandle alle slutt kunder og kraftleverandører likt, uavhengig av eierskap. Det er ikke anledning til, på eget initiativ, å reklamere for andre produkter fra Lyse-konsernet.

### Nøytralitet innebærer følgende:

- Ingen favorisering ved informasjon om kraftleverandør
- Ingen favorisering ved håndtering av leverandørskifter, måledata og faktureringsrutiner
- Ikke ta initiativ til reklame for andre produkthus (gass, bredbånd, fjernvarme eller produksjon).

## 6. Rutiner for å hindre diskriminerende adferd

Tilgang til nettet for produksjonsenheter blir, ved en eventuell flaskehalssituasjon, prioritert ut ifra dato for innlevert konsesjonssøknad.

Tilgang til nettet for uttaks kunder blir prioritert ut i fra dato for innlevert søknad om nettilknytning.

Kundesenteret er organisert i selskapet Lyse AS. Alle ansatte på kundesenteret, som leverer tjenester til Lyse Elnett, skal signere nøytralitetserklæring. De skal gjennomføre grunnopplæring samt en årlig oppdatering. Lyse Elnett skal gjennomføre stikkprøver for å sjekke at nøytralitetsprinsippene overholdes.

Alle kunder får leveringspliktig tariff frem til kraftleverandør er valgt, dette blir purret opp regelmessig.

Ediel benyttes ved leverandørbytter. Kraftleverandører kan i tillegg hente ut kundeinformasjon via Nubix. Dersom informasjonen ikke ligger på Nubix, skal henvendelser besvares innen 24 timer.

Lyse Elnett godkjenner alle brev, og brosjyrer som blir sendt ut til kundene, for å sikre at det ikke kommer med informasjon om de markedsbaserte enhetene.

Det er opprettet en egen internettside [www.lysenett.no](http://www.lysenett.no), som kun innehar informasjon om nettselskapet.

## 7. Kontroll av etterleving


Alle prosjekter blir kontrollert vedrørende fellesføring og anleggsbidrag ved overlevering.

Overfor de som innehar utstrakt kundecontact vil det bli foretatt stikkprøvekontroller.

Brudd på nøytralitetsprinsippene følger prosess "Oppfølging ved brudd på instruksjoner o.a." i det interne styringssystemet.

Innen 1. april hvert år skal det rapporteres til NVE vedrørende nøytralitet og taushet. Rapporten skal inneholde beskrivelse av programmet, tiltak som er gjort og resultater av disse. Alle fritak skal begrunnes.

Utarbeidet av:	Gro Holmebakken	Godkjent av:	Ashild Helland
Utgave:	1.0	Eier:	Nettdirektør
Status:	Godkjent	Organisasjon	Lyse Elnett AS
Dok.nr.	Dok.nr. foreløpig ikke i bruk	Dato:	28.06.2007

	Program for overvåking av nøytralitet	
	Program	Åpen

## 8. Eksempler på nøytral fremferd

- En kunde som kontakter Lyse for spørsmål vedrørende nettvirksomheten skal ikke bli eksponert for reklame for andre produkter fra Lyse konsernet.
- En kunde kontakter Lyse for spørsmål vedrørende nettvirksomheten, for deretter å stille spørsmål om andre produkter. Så lenge det er kunden som stiller spørsmålet, så er det anledning å informere om andre produkter.
- Informasjonsfoldere, internett eller annonser som angår monopolvirksomheten skal ikke inneholde reklame eller informasjon om andre Lyse produkter.
- Ved fellesføringsprosjekter skal de ulike produkthusene i Lyse konsernet betale sin andel, slik at det ikke forekommer kryssubsidiering.
- Det er ikke tillat å fortelle kunden at dersom en ikke velger gass/fjernvarme så vil Elnett innkreve anleggsbidrag. Anleggsbidrag skal innkreves på grunnlag av anleggskostnad minus bunnfradrag.
- Det er ikke anledning til å favorisere kunder som kjøper flere produkter fra Lyse.
- Dersom kunden bare er nettkunde, skal det ikke sendes ut informasjon om andre produkter fra Lyse.
- Dersom nettkunden tidligere har vært kunde hos andre produkthus i Lyse, kan det vurderes å sende ut informasjon om produktene.
- Det er ikke tillat å utveksle kundeinformasjon fra nettvirksomheten til de andre bedriftene i Lyse konsernet.
- Ved henvisning til internettsider skal [www.lysenett.no](http://www.lysenett.no) benyttes.

Utarbeidet av:	Gro Holmebakken	Godkjent av:	Åshild Helland
Utgave:	1.0	Eier:	Nettdirektør
Status:	Godkjent	Organisasjon	Lyse Elnett AS
Dok.nr.	Dok.nr. foreløpig ikke i bruk	Dato:	28.06.2007