

Nøytralitetsrutiner i NSK

1 INNHOLD

2	Nettselskapets nøytralitet- og informasjonsplikt	2
3	Energimontasje, tilsyn eller annet lignende arbeid	2
4	Kundeservice.....	3
4.1	Generelt	3
4.2	Netthenvendelser til kraftsalg, og omvendt	3
4.3	Nøytralitet ved nyetablering av abonnement og anleggsovertakelse.....	3
4.4	Håndtering av leveringsplikten	4
4.4.1	Oppstart av leveringspliktig kraftleveranse	4
4.4.2	Påminnelse og purring om leveringspliktig kraftleveranse.....	5
4.4.3	Prising av leveringspliktige kraftleveranser	5
4.4.4	Endring i satsene for leveringspliktig kraft.....	5
5	Måling, fakturering og tariffing	5
5.1	Måling	5
5.2	Fakturering.....	6
5.3	Fakturering fra tredjepart	6
5.4	Tariffing.....	6
6	Nøytral håndtering av informasjon.....	7
6.1	Datasystemer	7
6.2	Rapporter	7
6.3	Egne websider	7
6.3.1	Utforming.....	7
6.3.2	Lenker og annen informasjon	8
6.3.3	Informasjonsplikt på nett.....	8
6.4	Sosiale medier	8
7	Markedsføring og profilering	8
7.1	Generell profilering.....	9
7.2	Profilering på arrangement.....	9
7.2.1	Henvendelser fra kunder på arrangement	9
7.3	Profileringsartikler	9
7.4	Pressemeldinger.....	10
7.5	Annonser.....	10
7.6	Opplysningssider.....	10
8	Nøytralitet i forbindelse med tjenestekjøp fra andre selskaper.....	11
9	Vedlegg: Nøytralitetserklæringer	12
9.1	Nøytralitetserklæring, intern	12
9.2	Nøytralitetserklæring, eksternt.....	13

2 NETTSELSKAPETS NØYTRALITET- OG INFORMASJONSPLIKT

Nøytralitetsprinsippet fremgår av Forskrift om kraftomsetning og netttjenester §8-1. Paragraf 8-1 stiller krav til nettselskaper om å ...*opptre nøytralt overfor kraftleverandører og sluttbrukere, herunder når det gjelder:*

- a) *Informasjon om leverandører og kraftmarkedet*
- b) *Håndtering av leverandørskifter*
- c) *Nyetablering av abonnement*
- d) *Oversendelse av måledata*
- e) *Valg av faktureringsrutiner*
- f) *Avregnings- og faktureringsplikt*

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

Følgende rutiner beskriver hvordan ansatte i Nord-Salten Kraft AS (NSK) skal opptre nøytralt og ikke-diskriminerende ovenfor kunder og kraftleverandører. Ved eventuelle tilsyn fra NVE skal disse skriftlige rutinene være med i vurderingsgrunnlaget av nettselskapets nøytralitet.

Nøytralitetsrutinen er en del av personalhåndboken til NSK. Alle ansatte i NSK må skrive under en nøytralitetserklæring ved tilsetting, dette gjelder også midlertidig ansatte/sesongansatte. Nøytralitetserklæringen skal følge som vedlegg til ansettelseskontrakten på lik linje med taushetserklæringen. Før signering av nøytralitetserklæringen skal den ansatte lese gjennom nøytralitetsrutinen og gjøre seg forstått med den. Deretter skal nøytralitetserklæringen signeres som en bekreftelse på dette. Nøytralitetserklæringer følger som vedlegg i nøytralitetsrutinen.

De skriftlige rutinene gjelder alle ansatte, eller tredjepart, som utfører følgende tjenester: Energimontasje, tilsyn eller annet lignende arbeid, kundeservice, måling, fakturering og tariffing, kunderapporter, web/sosiale medier, markedsføring og profilering.

3 ENERGIMONTASJE, TILSYN ELLER ANNET LIGNENDE ARBEID

NSKs ansatte kan i forbindelse med arbeid for nettvirksomheten ikke kommentere/diskutere eller anbefale kraftprodukter eller –leverandører.

Dette gjelder for eksempel under arbeid der nettkunden er tilstede, og benytter muligheten til å spørre om anbefalte strømprodukter, fibertilknytning, teleprodukter eller andre konkurranseutsatte virksomheter. I slike tilfeller må den ansatte gjøre oppmerksom på at på grunn av nøytralitetskravene som stilles til nettselskaper har han/hun ikke anledning til å svare/kommentere spørsmålet. Den ansatte kan forklare forskjellen mellom nettselskapets og kraftleverandørens roller i forhold til kunden i kraftmarkedet. Hvis kunden ikke forstår dette kan den ansatte forklare hva det innebærer, samt vise til at nettselskapet er forpliktet til å behandle alle sluttbrukere og konkurranseutsatte virksomheter nøytralt.

4 KUNDESERVICE

Disse rutinene beskriver hvilken informasjon som kan og ikke kan benyttes av kundebehandlere dersom den opptrer på vegne av kraftleverandør.

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

4.1 GENERELT

NSK har et kommisjonærsamarbeid med SKS Kraftsalg AS (SKS), der NSK selger kraft på vegne av SKS. I tillegg er NSK netteier. Kundeservice i NSK behandler følgelig kundehenvendelser på vegne av både netteier og kraftleverandør.

Kundekontakt med kundeservice på vegne av netteier eller kraftleverandør skal skilles med individuelle telefonnumre og epostadresser.

- Ved kundehenvendelser på 75 77 10 40 eller på epost [kundeservice@nett.nordsaltenkraft.no], skal kundebehandler opptre på vegne av netteier, ikke kraftleverandøren.
- Ved kundehenvendelser på 75 77 10 30 eller på epost [kundeservice@nordsaltenkraft.no], skal kundebehandler opptre på vegne av kraftleverandøren, ikke netteier.

4.2 NETTENVENDELSER TIL KRAFTSALG, OG OMVENDT

Tar en kunde ved en feiltakelse kontakt med kundeservice for kraftsalg med nettrelaterte spørsmål skal kundebehandler opptre nøytralt. Dette gjelder også hvis en kunde ved en feiltakelse tar kontakt med kundeservice for netteier. Det vil si:

- Kundebehandleren skal forsikre seg om at kunden forstår forskjellen mellom nettselskapets og kraftleverandørens roller i forhold til kunden i kraftmarkedet. Hvis kunden ikke forstår dette må kundebehandleren kort forklare hva disse er, samt vise til at nettselskapet er forpliktet til å behandle alle sluttbrukere og kraftleverandører nøytralt.
- Deretter kan kundebehandleren håndtere henvendelsen på vegne av kraftleverandør eller netteier.

4.3 NØYTRALITET VED NYETABLERING AV ABONNEMENT OG ANLEGGSOVERTAKELSE

Jf. Avregningsforskriften § 2-2 første ledd kreves det en skriftlig kraftleveringsavtale mellom sluttbruker og kraftleverandør for et nytt målepunkt. Videre skilles det mellom kraftleverandør, person/juridisk enhet og det fysiske målepunktet. Dermed vil en flytting anses som å være to separate aktiviteter: en avslutning av et abonnement i det gamle og en opprettelse av et abonnement i det nye.

- NSK Nett kan ikke automatisk koble kunden til en bestemt kraftleverandør uten skriftlig kontrakt.
- Når en kunde flytter internt i NSKs nettområdet kan kunden ikke automatisk kobles til en bestemt kraftleverandør uten skriftlig kontrakt.
- Når kunden har kontrakt med en kraftleverandør i NSKs nettområde kan kunden:

- Opplyse om dette i webskjema for inngåelse av nettleieavtale
- Opplyse om dette på telefon eller epost.
- Når kundebehandleren har fått bekreftet hvem som er kundenes nåværende kraftleverandør, skal kundebehandleren uten grunnnet opphold sende «melding om anleggsovertagelse uten leverandørskifte» til den ønskede kraftleverandøren.
 - Kundebehandleren skal ikke vurdere om kunden har oppgitt riktig kraftleverandør
 - Kundebehandleren kan ikke nekte å informere kraftleverandøren om anleggsovertakelsen
- Dersom kunden ikke har opplyst om kontrakt med kraftleverandør skal kundebehandleren spørre om dette. Hvis kunden ikke har skriftlig kontrakt med kraftleverandør på det nye målepunktet skal kundebehandleren opplyse at kunden må inngå ny kraftleveringsavtale for å unngå leveringspliktig kraftleveranse.
 - Se [Håndtering av leveringsplikten](#).
- Ved opphør av kraftleveranse må kundebehandleren sende melding «Opphør av kraftleveranse» til kraftleverandøren om hvilket målepunkt som opphører.

4.4 HÅNTERING AV LEVERINGSPLIKTEN

- Kundebehandleren skal forsikre seg om at kunden forstår forskjellen mellom nettselskapets og kraftleverandørens roller i forhold til kunden i kraftmarkedet. Hvis kunden ikke forstår dette må kundebehandleren forklare hva leveringsplikten er og hva det innebærer, samt vise til at nettselskapet er forpliktet til å behandle alle sluttbrukere og kraftleverandører nøytralt.
- Kundebehandleren skal informere om at kunden kan besøke Konkurransetilsynets kraftprissider for å sammenligne tilbud fra kraftleverandører i sin kommune. I tillegg skal kundebehandleren vise til liste over kraftleverandører i NSKs nettområde, som kunden kan benytte for valg av kraftleverandør.
- Først etter at denne informasjonen er meddelt nøytralt, og dersom kunden fortsatt uttrykkelig ønsker å komme i kontakt med den integrert kraftleverandøren, kan kundebehandleren opptre på vegne av kraftleverandøren.

4.4.1 Oppstart av leveringspliktig kraftleveranse

Når nye nettkunder som ikke har valgt kraftleverandør er registrert, skal disse ha leveringspliktig kraftleveranse. I henhold til avregningsforskriften § 8-1 sjette ledd, tredje punktum skal følgende sendes til disse kundene:

- Privatkunder:
 - Oppstartsbrev som beskriver hvorfor kunden er satt på leveringspliktig kraftleveranse og hva det innebærer.
 - Standard tilknytningsvilkår for privatkunder, utformet av KS Bedrift
 - Standard nettleievilkår for privatkunder
 - Oversikt over kraftleverandører i NSKs forsyningsområde
 - Til kunder uten fjernmåler: Standardbrev om måleravlesning
- Næringskunder:

Nøytralitetsrutine i Nord-Salten Kraft AS

- Oppstartsbrev som beskriver hvorfor kunden er satt på leveringspliktig kraftleveranse og hva det innebærer.
- Standard tilknytningsvilkår for næringskunder, utformet av KS Bedrift
- Standard nettleievilkår for næringskunder
- Oversikt over kraftleverandører i NSKs forsyningsområde
- Til kunder uten fjernmåler: Standardbrev om måleravlesning

Oversikt over kraftleverandører i NSKs forsyningsområde skal oppdateres en gang i kvartalet: 10. januar, 10. april, 10. juli og 10. oktober av kundeservice nett.

Leverandørlisten finnes på www.ediel.no.

- Aktørprofil – Leverandørliste

Innehaver av innloggingsinformasjon pr. april 2015: Sofie Langbakk

4.4.2 Påminnelse og purring om leveringspliktig kraftleveranse

Til kunder som har hatt leveringspliktig kraftleveranse i tre måneder og fremdeles ikke har valgt kraftleverandør må standard påminnelsesbrev om leveringspliktig kraft sendes jf. avregningsforskriften § 8-1 sjettede ledd, fjerde punktum. Dette må gjøre minimum hver tredje måned. Brevet er utformet etter mal fra NVE, jf. avregningsforskriften § 8-1 sjettede ledd.

4.4.3 Prising av leveringspliktige kraftleveranser

Kraftleveranse på leveringsplikt til sluttbruker prises i henhold til avregningsforskriften § 2-1a:

- De første seks ukene: områdepris (NO4) pluss 5 øre/kWh (inkl. påslag for elsertifikat) eks. avgifter
- Etter seks uker: områdepris (NO4) pluss 10 øre/kWh eks. mva og påslag for elsertifikat.

4.4.4 Endring i satsene for leveringspliktig kraft

- Skal informeres til kundene med leveringspliktig kraftleveranse senest 3 uker før endringen trer i kraft jf. avregningsforskriften § 8-1 sjuende ledd.

5 MÅLING, FAKTURERING OG TARIFFERING

Rutinene skal 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 tariffering.

5.1 MÅLING

I følge avregningsforskriften § 3-3 er nettselskapet ansvarlig for at energiforbruk i målepunkt blir målt og avlest. Målingen danner grunnlaget for fakturering. I NSKs nett er de fleste målerne fjernavlest. Det vil si at kunden ikke trenger å foreta innsendinger av målekort eller annen form for forbruksrapportering.

Unntaksvis er eldre målere. Disse krever fysisk avlesning. Til nettkunder uten fjernavlesningsmålere sendes brev om at målerstand skal rapporteres via sms, telefon (75 77 10 40), e-post (kundeservice@nett.nordsaltenkraft.no eller min side på web (nett.nordsaltenkraft.no/minside)). Brevet skal sendes til alle nye nettkunder med gamle målere, uten fjernavlesning. Kunder med gamle målere,

Vedtatt i NSK ledergruppe 29. juni 2015

og med et årlig strømforbruk høyere enn 8 000 kWh skal foreta måleravlesning hver måned og ved årsskifte, jf. avregningsforskriften § 3-3 tredje ledd.

5.2 FAKTURERING

- Faktura til husholdninger skal inneholde informasjon om fakturagrunnlaget:
 - Pris
 - Kraftvolum
 - Om kunden mottar leveringspliktig kraft skal dette også framkomme
 - Benyttes stipulerte verdier skal dette stå på faktura
- Faktura skal bare inneholde kontaktinformasjon til nettselskapet, herunder:
 - Korrekt telefonnummer
 - Epostadresse
 - Internettside for nettselskapet
- På faktura ved fellesfakturering skal logo og korrekt kontaktinformasjon for både nettselskapet og kraftleverandør fremgå sidestilt og adskilt, og denne informasjonen skal plasseres øverst på fakturas første side. For å enkelt skille hvilket selskap som er nettselskap eller kraftleverandør, skal ordene «netteier» og «kraftleverandør» anvendes.
- Faktura skal inneholde et diagram som sammenligner årets forbruk i avregningsperioden med tilsvarende periode i det foregående året. Hvis forbruket er stipulert skal dette fremkomme på faktura, jf. avregningsforskriften § 7-1 tredje ledd.
- Faktura skal inneholde telefonnummer til Enova SF for gratis telefontjeneste med rådgivning om energisparing og energiomlegging.
- Faktura skal inneholde oversiktlig informasjon om hvilke opplysninger som må opplyses for å skifte leverandør.
- Faktura skal inneholde opplysninger om kundens anledning til å fremme innsigelser mot fakturaen, herunder muligheten til å kontakte Elkragenemda. Kontaktinformasjonen til Elkragenemda skal fremgå av fakturaen.
- Faktura eller tilhørende vedlegg skal ikke benyttes til å markedsføre eller promotere kraftleverandører, teleleverandører eller andre konkurranseutsatte virksomheter.

5.3 FAKTURERING FRA TREDJEPART

Ved fakturering fra tredjepart, på vegne av nettvirksomheten i NSK, skal rutine [Fakturering til nettkunder](#) følges. Kontaktinformasjonen til den eksterne fakturasender skal ikke ha en framtreddende plassering på fakturaen. Dette er NSK ansvarlig for å opprettholde, og skal følgelig kontrolleres ved hver faktureringsperiode.

5.4 TARIFFERING

Utarbeidelse av tariffer skal følge relevant lovgivning beskrevet i [Forskrift om kontroll av nettvirksomhet Del V. Tariffer \(§§ 13-1 – 17-7\)](#).

På vegne av kraftleverandøren kan ikke NSK gi rabatter til nettkunder i form av:

- Differensierte tariffer
- Raskere eller ekstraordinær service

6 NØYTRAL HÅNTERING AV INFORMASJON

Følgende rutiner 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.

6.1 DATASYSTEMER

- Ved registrering av nye nettkunder skal ikke kundebehandler benytte kundeinformasjon til å selge kraftprodukter, heller ikke ved senere anledning. Det vil også si at kundebehandler ikke skal bruke oversikt over kunder med leveringspliktig kraftleveranse fra nettvirksomheten til å kontakte/selge kraftprodukter.
- Kundedata eller andre uttrekk av nettkunder skal ikke benyttes med formål om å omsette kraft eller andre produkter som er konkurranseutsatt.
- Nettkundedata skal kun benyttes av nettvirksomheten, selv om disse dataene kan bli tilgjengelig for de andre virksomhetene i NSK
 - I de tilfeller der kundebehandler betviler kundes betalingsikkerhet skal kredittsjekk benyttes. Det vil si at hvis en nettkunde med flere ubetalte faktura ønsker NSK som kraftleverandør, kan kundebehandler ikke benytte nettkundedata i vurderingen. Hvis nettkundedata benyttes vil kraftomsetningen hos NSK få et konkurransefortrinn, som andre kraftleverandører ikke har tilgang til. Dette er derfor i strid med kravene om nøytralitet.
 - Dette gjelder også strategiske samarbeidspartnere, for eksempel Trollfjord Bredbånd eller SKS. Ved utbygging av fiber, der Trollfjord Bredbånd er leverandør av teletjenester, skal nettkundedata ikke benyttes for å opprette eller legge til egen kundedatabase. Fiberutbygging og salg av teletjenester er konkurranseutsatte aktiviteter, og tilgang på nettkundedata som kan forenkle salg vil være et urettmessig konkurransefortrinn, og i strid med nettselskapet nøytralitetskrav.

6.2 RAPPORTER

Det skal ikke utarbeides rapporter som inneholder detaljert informasjon både om nett- og kraftsalgkunder.

6.3 EGNE WEBSIDER

Ved enhver oppdatering av websidene til NSK skal følgende kriterier være på plass:

6.3.1 Utforming

Det skal være to unike nettsted for nettselskap og kraftsalg. På det ene nettstedet skal det utelukkende finnes informasjon fra nettselskapet. Og på det andre nettstedet kan det finnes informasjon om kraftleverandør/kraftsalg, men ingen informasjon fra nettselskapet. De to unike nettstedene skal ha

- Ulik nettadresse, skilt med [domene/sub-domene]

Nøytralitetsrutine i Nord-Salten Kraft AS

- Ulikt design
- Ulik heading

6.3.2 Lenker og annen informasjon

På websidene til netteier skal det ikke legges ut lenker:

- Til enkelte kraftleverandører, teleleverandører eller andre konkurranseutsatte virksomheter.
- Som fører bruker tilbake til startside, eller til overordnet selskaps side.

På websidene til kraftleverandør skal det ikke legges ut:

- Informasjon eller nyheter fra netteier

6.3.3 Informasjonsplikt på nett

Dedikerte faner:

Temaer som skal omtales på nettselskapets nettsider:

- Leveringsplikt
- Leverandørbytte
 - Skal gi informasjon om hvordan kunden enkelt kan bytte leverandør, og vise til Konkurransetilsynets oversikt over kraftleverandører
- Måling, avregning og fakturering
 - Skal gi informasjon om hvordan kundene avregnes og faktureres.
 - Skal gi tydelig og forståelig informasjon om plikter knyttet til måleravlesning
 - Hvor ofte måleren skal avleses
 - Hvordan kundene kan rapportere inn måleravlesning
- Tariffer for nettleie
 - Skal gi tydelig og forståelig informasjon om vilkår for nettleien.

6.4 SOSIALE MEDIER

Bruk av sosiale medier skal skilles mellom nett og konkurranseutsatte virksomheter. Sosiale medier der Nord-Salten Krafts konkurranseutsatte virksomheter promoteres skal ikke benyttes til statuser/informasjon/opplysninger som angår nettvirksomheten. Eksempelvis kan Facebook-siden til Nord-Salten Kraft anvendes til alle andre saker enn hva nettvirksomheten angår.

Dette betyr også at ansatte ikke har anledning til å kommentere/gi informasjon/opplysninger eller benytte seg av statuser som angår nettvirksomheten.

Nyheter, driftsmeldinger eller annen informasjon fra netteier skal kun komme fra egen side/gruppe eller lignende.

7 MARKEDSFØRING OG PROFILERING

Følgende rutiner er ment å beskrive hvordan NSK skal sikre en nøytral profilering i all kommunikasjon med kunder, slik at det ikke sår tvil om hvilket virksomhetsområde kunden henvender seg til.

7.1 GENERELL PROFILERING

Som nettselskap skal NSK ikke profilere en eller flere kraftleverandører.

- Kundeblad, fakturavedlegg og lignende fra nettselskapet skal ikke profilere kraftleverandører, teleleverandører eller andre konkurranseutsatte virksomheter.
- Kundeblad eller andre lignende skriv fra NSK som kraftleverandør kan inneholde artikler om nett, forutsatt at innholdet godkjennes av nettvirksomheten.
 - Kan ikke sendes som vedlegg med skriv fra nettvirksomheten.

7.2 PROFILERING PÅ ARRANGEMENT

Profilering på arrangement skal hovedsakelig utformes på overordnet selskapsnivå (uten tilknytning til nett eller kraftsalg).

7.2.1 Henvendelser fra kunder på arrangement

Ved arrangementer kan det komme både spørsmål som angår netteier og spørsmål som angår kraftsalg. I slike sammenhenger må den ansatte på arrangementet forsikre seg om at kunden forstår forskjellen mellom nettselskapets og kraftleverandørens roller i forhold til kunden i kraftmarkedet. Hvis kunden *ikke* forstår dette må den ansatte forklare hva det innebærer, samt vise til at nettselskapet er forpliktet til å behandle alle sluttbrukere og kraftleverandører nøytralt.

- Referanser om Nord-Salten Kraft AS som nettselskap i sammenheng med kraftsalg er ikke tillatt.

Ved unntak må:

- Profileringen av nettvirksomheten merkes med bruk av ordene «nett», «netteier», «nettvirksomhet», «nettdrift» eller lignende.
 - Skal ikke inneholde referanser til en eller flere kraftleverandører, teleleverandører eller andre konkurranseutsatte virksomheter.
 - Ved spørsmål om kraftprodukter eller kraftleverandører skal den ansatte på arrangementet ikke gi noen anbefalinger, men heller forsikre seg om at kunden forstår forskjellen mellom nettselskapets og kraftleverandørens roller i kraftmarkedet. Hvis kunden ikke forstår dette kan den ansatte forklare hva det innebærer, men skal vise til at nettselskapet er forpliktet til å behandle alle sluttbrukere og kraftleverandører nøytralt.
 - Profilering av nett skal ikke skje i koordinasjon med strategiske samarbeidspartnere. Det skal heller ikke deles ut profileringsartikler fra konkurranseutsatte virksomheter, for eksempel fra strategiske samarbeidspartnere.
- Profileringen fra kraftleverandør merkes med bruk av ordene «kraftsalg», «kraftleverandør» eller lignende.
 - Skal ikke referere til Nord-Salten Kraft AS som netteier
 - Kan skje i koordinasjon med strategiske samarbeidspartnere

7.3 PROFILERINGSARTIKLER

Profileringsartikler skal hovedsakelig utformes med overordnet selskapsnivå (uten tilknytning til nett eller kraftsalg).

Ved unntak må:

- Profileringsartikler fra nettvirksomheten merkes med bruk av ordrene «nett», «netteier», «nettvirksomhet», «nettdrift» eller lignende.
 - Skal ikke inneholde referanser til kraftleverandører, fiber- og televirksomhet eller andre konkurranseutsatte virksomheter.
- Profileringsartikler fra kraftleverandør merkes med bruk av ordrene «kraftsalg», «kraftleverandør» eller lignende.
 - Skal ikke referere til Nord-Salten Kraft AS som netteier

7.4 PRESSEMELDINGER

Pressemeldinger skal hovedsakelig utformes med overordnet selskapsnivå (uten tilknytning til nett eller kraftsalg).

Ved unntak må:

- Pressemeldinger fra nettvirksomheten merkes med bruk av ordrene «nett», «netteier», «nettvirksomhet», «nettdrift» eller lignende.
 - Skal ikke inneholde referanser til kraftleverandører, fiber- og televirksomhet eller andre konkurranseutsatte virksomheter.
- Pressemeldinger i forbindelse med kraftsalg merkes med bruk av ordrene «kraftsalg», «kraftleverandør» eller lignende.
 - Skal ikke referere til Nord-Salten Kraft AS som netteier

7.5 ANNONSER

Annonser skal hovedsakelig utformes på overordnet selskapsnivå (uten tilknytning til nett eller kraftsalg).

Ved unntak må:

- Annonser fra nettvirksomheten merkes med bruk av ordrene «nett», «netteier», «nettvirksomhet», «nettdrift» eller lignende.
 - Skal ikke inneholde referanser til kraftleverandører, fiber- og televirksomhet eller andre konkurranseutsatte virksomheter.
 - Kontaktinformasjonen som oppgis skal kun føre til nettvirksomheten.
- Annonser i forbindelse med kraftsalg merkes med bruk av ordrene «kraftsalg», «kraftleverandør» eller lignende.
 - Skal ikke referere til Nord-Salten Kraft AS som netteier
 - Kontaktinformasjonen som oppgis skal kun føre til kundeservice for kraftsalg.

7.6 OPPLYSNINGSSIDER

Opplysningssider skal gi generell kontaktinformasjon til Nord-Salten Kraft AS, ikke nettvirksomhet eller kraftleverandør. Følgende kontaktinformasjon bør være tilstede (der mulig):

- Adresse

- Hoved-telefonnummer
- E-postadresse
- Hjemmesider
- Netthenvendelser/nettilknytning telefonnummer (og eventuelt epostadresse)
- Kraftsalg/bestilling/ending kraft/strømabonnement telefonnummer (og eventuelt epostadresse)
- Feilmelding strømrubd (24t) telefonnummer
- Adm dir m/link til kontakt
- Bransjebeskrivelse/søkeord
 - Kraftproduksjon
 - Kraftomsetning
 - Nettselskap (kraftnett)
 - Bredbånd
- Åpningstider

8 NØYTRALITET I FORBINDELSE MED TJENESTEKJØP FRA ANDRE SELSKAPER

For å sikre at nøytralitetskravene NSK har gjennom nettvirksomheten overholdes må også eventuell tredjepart som leies inn til arbeid for nettvirksomheten opptre nøytralt. Ved inngåelse av avtale med tredjepart vurderes behovet for nøytralitetserklæring, basert på om tredjepart vil få kontakt med nåværende eller fremtidige nettkunder. Hvis det vurderes til at kriteriet oppfylles skal følgende punkter kort gås gjennom, slik at tredjepart får forståelse av de krav som stilles:

- Gjennom gjeldende forskrifter plikter NSK å opptre nøytralt som nettselskap.
- Bakgrunnen for krav om nøytralitet ligger i at nettvirksomheten er regulert som monopol, og at monopolstatusen ikke skal benyttes til å gi konkurranseutsatte virksomheter fordeler.
- Dette betyr for eksempel at som nettselskap kan NSK ikke anbefale kraftleverandører til sine nettkunder, også fremtidige, selv om NSK har inngått kommisjonsavtale med SKS. Dette ville i så fall gitt konkurransefortrinn til en kraftleverandør.
- Som tredjepart for nettvirksomheten er det derfor like viktig å opptre nøytralt som en ansatt NSK. Kun på denne måten kan NSK sikre at all kontakt/kommunikasjon er nøytral ovenfor nettkunden.

Deretter, som en bekreftelse på at tredjepart forstår krav om nøytralitet skal *nøytralitetserklæring, eksternt* skrives under. Denne erklæringen bekrefter at under arbeid på vegne av NSK skal tredjepart opptre nøytralt etter gjeldende forskrifter. Som en del av den eksterne nøytralitetserklæringen følger en oppsummering av punktene ovenfor. Erklæringen skal signeres i to eksemplarer, et til NSK og et til tredjepart. Dermed sikres det at tredjepart også har oppsummering av krav om nøytralitet i skriftlig format. NSK sitt eksemplar skal oppbevares sammen med avtalen om tjenestekjøp.

9 VEDLEGG: NØYTRALITETSERKLÆRINGER

9.1 NØYTRALITETSERKLÆRING, INTERN

Som nettselskap og monopolist plikter Nord-Salten Kraft AS (NSK) å opptre nøytralt ovenfor konkurransseutsatte virksomheter jf. Forskrift om kraftomsetning og netjtjenester § 8-1. Gjennom arbeid for NSK og gjennom denne avtale forplikter jeg meg til å opptre nøytralt ovenfor alle konkurransseutsatte virksomheter under hele tjenesteavtalens varighet. Med dette menes blant annet å opptre nøytralt i kontakt med eksisterende og fremtidige nettkunder.

Ved underskrift av denne nøytralitetserklæring bekrefter jeg å ha lest og forstått de interne nøytralitetsrutinene til NSK.

_____ (sted) _____ (dato)

_____ (navn)

_____ (signatur)

9.2 NØYTRALITETSERKLÆRING, EKSTERN

Beskrivelse av krav om nøytralitet

Gjennom Forskrift om kraftomsetning og netjtjenester § 8-1 plikter Nord-Salten Kraft AS (NSK) å opptre nøytralt som nettselskap. Bakgrunnen for krav om nøytralitet ligger i at nettvirksomheten er regulert som monopol, og at monopolstatusen ikke skal benyttes til å gi konkurranseutsatte virksomheter fordeler. Dette betyr for eksempel at som nettselskap kan NSK ikke anbefale kraftleverandører eller -produkter til sine nettkunder, også fremtidige. Dette ville i så fall gitt konkurransefortrinn til en kraftleverandør.

Som tredjepart for nettvirksomheten er det derfor like viktig å opptre nøytralt som for en ansatt hos NSK. Kun på denne måten kan NSK sikre at all kontakt/kommunikasjon er nøytral ovenfor nettkunden.

Eksempel der nøytraliteten kan utfordres:

Ute på oppdrag på vegne av NSK, der nettkunde er tilstede under arbeidet og benytter muligheten til å spørre om anbefalte strømprodukter. I slike tilfeller må tredjepart svare at på grunn av nøytralitetskravene som stilles til nettselskaper har han/hun ikke anledning til å kommentere spørsmålet. Hvis nettkunden ikke godtar dette svaret må tredjepart oppfordre til å undersøke om nøytralitet med gjeldende myndighet eller NSKs kundeservice.

Nøytralitetserklæring

Som nettselskap og monopolist plikter NSK å opptre nøytralt ovenfor konkurranseutsatte virksomheter jf. Forskrift om kraftomsetning og netjtjenester § 8-1. Gjennom arbeid for NSK og gjennom denne avtale forplikter jeg meg og mine ansatte i

_____ (selskapets navn)

til å opptre nøytralt ovenfor alle konkurranseutsatte virksomheter under hele tjenesteavtalens varighet. Med dette menes blant annet å opptre nøytralt i kontakt med eksisterende og fremtidige nettkunder.

_____ (sted) _____ (dato)

_____ (signatur)