

Nordmøre Energiverk AS

6504 KRISTIANSUND N

Vår dato: 14.10.2016

Vår ref.: 201603543-14

Arkiv: 647

Deres dato:

Deres ref.:

Saksbehandler:

Astrid Ånestad

Oversending av revisjonsrapport og varsel om vedtak om retting, Nordmøre Energiverk AS – leveringskvalitet og feilanalyse

Norges vassdrags og energidirektorat (NVE) viser til revisjon av Nordmøre Energiverk AS og oversender revisjonsrapporten fra revisjonen som ble holdt 19. september 2016. Revisjonen var varslet i brev av 1. september 2016.

Ved revisjonen ble det funnet 7 avvik og gitt 3 anmerkninger. Revisjonsrapporten beskriver de avvik og anmerkninger som ble avdekket. Bekreftelse på lukking av avvik skal sendes NVE innen oppgitte i tidsfrister.

NVE varsler om at vi vil vurdere å treffe vedtak om retting dersom avvikene ikke er lukket innen de tidsfrister som er satt.

Frist for å uttale seg til saken er satt til 7. november 2016. Vi oppfordrer særlig til at faktiske opplysninger som gjelder saken, blir korrigert eller supplert. Dersom uttalelsen ikke er kommet til NVE innen fristen, vil NVE legge til grunn de opplysninger som foreligger i saken.

Dersom NVE ikke mottar noen kommentar innen fristen, er denne revisjonsrapporten å anse som endelig.

Med hilsen

Torfinn Jonassen
seksjonssjef

Astrid Ånestad
avdelingsingeniør

Dokumentet sendes uten underskrift. Det er godkjent i henhold til interne rutiner.

E-post: nve@nve.no, Postboks 5091, Majorstuen, 0301 OSLO, Telefon: 09575, Internett: www.nve.no

Org.nr.: NO 970 205 039 MVA Bankkonto: 7694 05 08971

Hovedkontor
Middelthunsgate 29
Postboks 5091, Majorstuen
0301 OSLO

Region Midt-Norge
Vestre Rosten 81
7075 TILLER

Region Nord
Kongens gate 14-18
8514 NARVIK

Region Sør
Anton Jenssensgate 7
Postboks 2124
3103 TØNSBERG

Region Vest
Naustdalsvn. 1B
Postboks 53
6801 FØRDE

Region Øst
Vangsveien 73
Postboks 4223
2307 HAMAR

Vedlegg: 1 Revisjonsrapport

Kopi: Neas AS v/Tormod Stene

Revisjonsrapport

Revidert enhet:	Nordmøre Energiverk AS, Orgnr. 960 684 737
Revisjonsdato:	19. september 2016
Sted:	Industriveien 1, 6517 Kristiansund
Medvirkende fra revidert enhet:	Tormod Stene - Divisjonssjef nett Andre Gjørven - Prosjekt Arnt Viktor Hansen - Avdelingsleder energinett Tom Heggem – Teamleder Regionalnett Erlend Gaupseth – Regionalnett – driftssentral Terje Dyrhaug – Regionalnett – fjernstyring og samband Henning Torset – Teamleder Distribusjonsnett
Revisorer fra NVE:	Revisjonsleder – Astrid Ånestad Medrevisor – Håvard Hansen
Seksjon	Seksjonssjef Torfinn Jonassen, ETN

1 Innledning

1.1 Bakgrunn og formål med revisjonen

Formålet med revisjonen er å få dokumentert at virksomheten oppfyller krav nedfelt i leveringskvalitetsforskriften og systemansvarsforskriften.

1.2 Revisjonsgrunnlag

I denne revisjonen var revisjonsgrunnlaget følgende:

- Forskrift 30. november 2004 nr. 1557 om leveringskvalitet i kraftsystemet.
- § 22 om feilanalyse og statistikk i forskrift 7. mai 2002 nr 448 om systemansvaret i kraftsystemet

1.3 Tema for revisjonen

Revisjonen omfatter utvalgte tema i leveringskvalitetsforskriften kapittel 1, 2, 2A, 3 og 4,

- Fravikelighet
- Generelle bestemmelser
- Informasjon om leveringspålitelighet og spenningskvalitet
- Registrering og rapportering av leveringspålitelighet og spenningskvalitet

I tillegg vil revisjonen omfatte temaet feilanalyse og statistikk i systemansvarsforskriften § 22.

1.4 Funn

7 avvik

3 anmerkninger

Avvik er: Brudd på krav i regelverk og tillatelser gitt i eller i medhold av energi- og vassdragslovgivningen og annen lovgivning NVE forvalter.

Anmerkning er: påpekning av forhold med forbedringsmuligheter eller et forhold som bør vurderes nærmere av virksomheten, men som ikke er brudd på gitte krav.

1.5 Generelle kommentarer

Nordmøre Energiverk AS har i dag distribusjon i kommunene Aure, Averøy, Frei, Kristiansund, Smøla og Tingvoll. Nordmøre Energiverk AS forsyner om lag 25 000 sluttbrukere i sitt nettområde. Nordmøre Energiverk AS har også regionalnettet i området og har tilknyttet blant annet Smøla vindpark, Tjeldbergodden industrianlegg og annen industri rundt Kristiansund.

Generelt mener NVE at Nordmøre Energiverk AS har god oversikt over nettet sitt, og gode rutiner for å jobbe med leveringskvalitet og feilanalyse. Selskapet har samtidig noen forbedringsmuligheter ved kundebehandling og rapportering av avbrudd i lavspenningsnettet.

Selskapets medvirkende under revisjonen var imøtekommende og åpne.

2 Beskrivelse av avvik

Avvik 1	
Krav	Leveringskvalitetsforskriften § 2A-1 første ledd: <i>Nettselskap skal registrere data om kortvarige og langvarige avbrudd i rapporteringspunkt i eget nett. Driftsforstyrrelser og planlagte utkoblinger som medfører redusert leveringskapasitet for sluttbrukere som tariffes i regional- eller sentralnettet, skal registreres som kortvarige eller langvarige avbrudd.</i>
Avviket	Nordmøre Energiverk AS har ikke registrert alle avbrudd i rapporteringspunkt i eget nett.
Dokumentasjon	Nordmøre Energiverk AS har forklart at selskapet har hatt avbrudd i lavspenningsnettet som ikke har blitt registrert.
Hvordan lukke	Nordmøre Energiverk AS skal registrere alle avbrudd i rapporteringspunkt i eget nett iht. leveringskvalitetsforskriften § 2A-1. Selskapet skal skriftlig bekrefte overfor NVE at endring i rutine er foretatt, samt skriftlig beskrive hva som er gjort.
Frist for lukking	31. desember 2016

Avvik 2	
Krav	<p>Leveringskvalitetsforskriften § 2-3 andre ledd:</p> <p><i>Nettselskap skal ved planlagte arbeider som medfører avbrudd eller redusert leveringskapasitet til sluttbrukere, varsle de berørte nettkundene om tidspunkt og varighet i rimelig tid før arbeidene igangsettes. Med rimelig tid menes minimum 24 timer i forkant av avbruddet, men som hovedregel to virkedager før. Varsling skal skje på en hensiktsmessig måte. For næringskunder skal det som hovedregel varsles individuelt.</i></p>
Avviket	Nordmøre Energiverk AS varsler ikke om avbrudd minst to virkedager før planlagt avbrudd som hovedregel.
Dokumentasjon	Nordmøre Energiverk AS har forklart at planlagte avbrudd som hovedregel varsles et døgn før det planlagte avviket.
Hvordan lukke	<p>Berørte sluttbrukere skal som hovedregel to virkedager før. Nordmøre Energiverk AS kan kun benytte varsling 24 timer før avbruddet når det er tungtveiende grunner til det, og ikke som hovedregel.</p> <p>Selskapet skal skriftlig bekrefte overfor NVE at endring i rutinene er foretatt, samt skriftlig beskrive hva som er gjort.</p>
Frist for lukking	31. desember 2016

Avvik 3	
Krav	<p>Leveringskvalitetsforskriften § 2-5 tredje ledd:</p> <p><i>Nettselskapet skal så snart som mulig og senest innen én måned, oversende nettkunden en foreløpig vurdering og fremdriftsplan. Målinger som utføres, skal som minimum ha én ukes varighet og skal så langt som mulig reflektere tilsvarende driftsforhold som henvendelsen refererer til.</i></p>
Avviket	Nordmøre Energiverk AS oppgir ikke fremdriftsplan i tidsanslag for utbedring i avslutningsbrevet som sendes til kunden innen en mnd.
Dokumentasjon	Nordmøre Energiverk AS fremla under tilsynet svarbrev som er sendt til kunder ved klager på leveringskvalitet. I brevet fremkom det nettselskapets vurdering, at forholdet ville bli utbedret og navn på ansvarlig saksbehandler i selskapet, men det framkom ikke fremdriftsplan for utbedringen.
Hvordan lukke	<p>Nordmøre Energiverk AS skal ved klager på leveringskvalitet hvor det ikke er åpenbar årsak, innen en måned oversende nettkunden en fremdriftsplan sammen med den foreløpig vurderingen.</p> <p>Selskapet skal skriftlig bekrefte overfor NVE at endring i rutinene er foretatt, samt skriftlig beskrive hva som er gjort.</p>
Frist for lukking	31. desember 2016

Avvik 4	
Krav	<p>Leveringskvalitetsforskriften § 2-5 femte ledd:</p> <p><i>Tidsfrister angitt i tredje og fjerde ledd kan fravikes dersom tungtveiende grunner tilsier dette. Nettkunden skal informeres skriftlig med begrunnelse og ny fremdriftsplan med tidsangivelse.</i></p>
Avviket	Nordmøre Energiverk AS sender ikke alltid ut ny fremdriftsplan skriftlig til kunden dersom det er tungtveiende årsaker til at utbedringen drar ut i tid.
Dokumentasjon	Nordmøre Energiverk AS fortalte om at selskapet har saker fra 2014 som ikke er utbedret, i vente på ferdigstilling av utbygninger i nærområdet. Nordmøre Energiverk AS opplyser at kundene har muntlig sagt seg enig i å vente på de planlagte utbygningene som vil bedre kvaliteten.
Hvordan lukke	<p>Nordmøre Energiverk AS skal informere nettkunden skriftlig med begrunnelse og ny fremdriftsplan med tidsangivelse, dersom fristene for i fol § 2-5 tredje og fjerde ledd fravikes.</p> <p>Selskapet skal skriftlig bekrefte overfor NVE at endring i rutinene er foretatt, samt skriftlig beskrive hva som er gjort.</p> <p>I de seks tilfellene selskapet har oppgitt at det er påvist brudd på fol, men hvor tiltak ikke er utført uten ugrunnet opphold, skal selskapet sende ut skriftlig informasjon til kundene hvor det fremkommer fremdriftsplan for når tiltaket til kundene er forventet gjennomført, samt beskrivelse av tiltak, og begrunnelse for at utbedringen har blitt utsatt i tid. Selskapet skal oversende NVE kopi av disse brevene.</p>
Frist for lukking	31. desember 2016

Avvik 5	
Krav	<p>Leveringskvalitetsforskriften § 2-6 femte ledd:</p> <p><i>Uenighet om overholdelse av denne forskriften kan bringes inn til Norges vassdrags- og energidirektorat for avgjørelse. Avgjørelser som fattes av Norges vassdrags- og energidirektorat i medhold av dette ledd, er enkeltvedtak.</i></p> <p><i>Nettselskap skal ved uenighet informere nettkunder om første ledd.</i></p>
Avviket	Nordmøre Energiverk AS informerer ikke kunder om at uenighet om overholdelse av forskrift om leveringskvalitet kan bringes inn til NVE.
Dokumentasjon	Nordmøre Energiverk AS fremla under tilsynet svarbrev som er sendt til kunder ved klager på leveringskvalitet. I brevet fremkom det ikke informasjon om at kunden kan bringe saken inn til NVE for avgjørelse.

Hvordan lukke	<p>Nordmøre Energiverk AS skal informere kunder som henvender seg vedrørende misnøye med leveringskvaliteten, jf forskrift om leveringskvalitet § 2-5, om at uenighet kan bringes inn til NVE for avgjørelse, jf forskriftens § 2-6.</p> <p>Selskapet skal skriftlig bekrefte overfor NVE at det er foretatt en endring i rutinene, og samtidig skriftlig beskrive hva som er gjort.</p>
Frist for lukking	31. desember 2016

Avvik 6	
Krav	<p>Leveringskvalitetsforskriften § 4-3 tredje ledd:</p> <p><i>Måleutstyrets nøyaktighet og begrensninger skal fremgå ved dokumentasjon av måleresultater. Måleresultat pluss usikkerhet skal være innenfor de grenseverdier som er angitt i denne forskriften.</i></p>
Avviket	Nordmøre Energiverk AS oppgir ikke unøyaktighet ved oversending av resultatene fra måling av spenningskvalitet.
Dokumentasjon	Nordmøre Energiverk AS fremla under tilsynet svarbrev som er sendt til kunder ved klager på leveringskvalitet. I brevet fremkom det ikke informasjon om målenøyaktighet for målingene gjennomført.
Hvordan lukke	<p>Nordmøre Energiverk AS skal angi måleutstyrets nøyaktighet og begrensninger ved dokumentasjon av måleresultater, jf forskrift om leveringskvalitet § 4-3.</p> <p>Selskapet skal skriftlig bekrefte overfor NVE at endring i rutinene er foretatt, samt oversende informasjon om hvilken nøyaktighet og begrensninger som er relevant for Nordmøre Energiverk AS' måleinstrumenter for måling av leveringskvalitet ved klager på spenningskvalitet.</p>
Frist for lukking	31. desember 2016

Avvik 7	
Krav	<p>Leveringskvalitetsforskriften § 2A-11 første ledd:</p> <p><i>Nettselskapet skal registrere saker som er behandlet etter § 2-5. Registreringen skal være på et format og inneholde de opplysningene som Norges vassdrags- og energidirektorat bestemmer.</i></p>
Avviket	Ved klager på leveringspåliteligheten eller manglende varslingsplanlagte avbrudd registrerer ikke Nordmøre Energiverk AS disse sakene iht. leveringskvalitetsforskriften § 2A-11. Nordmøre Energiverk AS registrerer ikke den informasjonen NVE krever ved klager på leveringskvalitet hvor det ikke er åpenbar årsak til problemene.
Dokumentasjon	Nordmøre Energiverk AS har forklart at klager på leveringspåliteligheten og manglende varslingsplanlagte avbrudd ikke registreres iht.

	leveringskvalitetsforskriften § 2A-11. Nordmøre Energiverk AS har lagret noe av informasjonen NVE etterspør etter § 2A-11, men dette er ikke på formatet NVE har bestemt.
Hvordan lukke	Nordmøre Energiverk AS skal ved klager på leveringspåliteligheten og manglende varsling av planlagte avbrudd registrere disse iht. leveringskvalitetsforskriften § 2A-11, iht nevnte paragraf. Registreringen skal være på et format og inneholde de opplysningene som Norges vassdrags- og energidirektorat bestemmer. Selskapet skal skriftlig bekrefte overfor NVE at endring i rutine er foretatt, samt skriftlig beskrive hva som er gjort.
Frist for lukking	31. desember 2016

3 Beskrivelse av anmerkninger

Nr.	Beskrivelse av anmerkning
1.	<p>Nordmøre Energiverk AS oppgir at noen av Medical-instrumentene som Nordmøre Energiverk AS benytter til spenningsmålinger ved kundeklager ikke har vært inne til ny kalibrering etter at den gjeldende gyldigheten av kalibreringen har utløpt. Det er uklart om instrumentene dette gjelder har blitt benyttet i behandling av klagesaker etter at gjeldende gyldigheten av kalibreringen utløp.</p> <p><i>Anbefaling: Nordmøre Energiverk AS bør sørge for at rutine for kalibrering av instrumenter følges opp, slik at instrumentene er korrekt kalibrert iht. leveringskvalitetsforskriften § 4-3 før de benyttes til målinger ved behandling av klager på spenningskvalitet iht leveringskvalitetsforskriften. § 2-5.</i></p>
2.	<p>Nordmøre Energiverk AS er ikke tydelig nok på hvem som utpekes som ansvarlig for utbedring, spesielt når det konkluderes med at forholdet skyldes feil i kundens egen installasjon.</p> <p><i>Anbefaling: Nordmøre Energiverk AS bør tydeliggjøre hvem som nettselskapet finner frem til å være ansvarlig for å iverksette eventuelle tiltak i henhold til § 2-1. Dersom forholdet antas å ha opprinnelse hos en tilknyttet nettkunde, herunder andre nettselskap, skal nettselskapet ta saken skriftlig opp med denne kunden iht leveringskvalitetsforskriften. § 2-5 fjerde ledd.</i></p>
3.	<p>Nordmøre Energiverk AS har, ved registrering av planlagte utkoblinger som har hatt varighet ut over varslet avbruddstid, ikke rutine for å registrere den delen av avbruddet som ikke varslet. Det er uklart om Nordmøre Energiverk AS har hatt tilfeller der planlagte utkoblinger som har hatt varighet ut over varslet avbruddstid.</p> <p><i>Anbefaling: Nordmøre Energiverk AS må registrere den delen av avbruddet som går utover varslingstiden som ikke varslet avbrudd når dette skjer, iht leveringskvalitetsforskriften §§ 2A-1 første ledd og 2A-7 andre ledd punkt b).</i></p>