

ALTA KRAFTLAG SA
Postboks 1602
9509 ALTA

Vår dato: 22.05.2018
Vår ref.: 201800502-3
Arkiv: 642
Deres dato:
Deres ref.:

Saksbehandler:
Camilla Aabakken

Oversending av revisjonsrapport og varsel om vedtak om retting – Alta Kraftlag SA, Alta kommune

Vi viser til revisjon med Alta Kraftlag SA 24. april 2018 og oversender rapporten fra revisjonen. Revisjonen var varslet i brev av 12. januar 2018.

NVE fant 6 avvik og ga 4 anmerkninger. Rapporten beskriver de avvikene og anmerkningene som ble avdekket ved revisjonen.

Dere må sende bekreftelse på at avvikene er lukket innen de tidsfristene som er gitt. Dersom avvikene ikke er lukket innen de tidsfristene som er gitt, varsler NVE om at vi vil vurdere å treffe vedtak om retting.

Dere kan uttale dere til denne rapportene innen 13. juni 2018. Det er særlig viktig at dere korrigerer eller supplerer faktiske opplysninger som gjelder saken. Hvis uttalelsen ikke er kommet til NVE innen fristen, vil NVE legge til grunn de opplysninger vi har i saken.

Med hilsen

Torfinn Jonassen
seksjonssjef

Camilla Aabakken
overingeniør

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

Vedlegg: Revisjonsrapport

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
Abels gate 9
7030 TRONDHEIM

Region Nord
Kongens gate 14-18
8514 NARVIK

Region Sør
Anton Jenssensgate 7
Postboks 2124
3103 TØNSBERG

Region Vest
Naustdalsvegen. 1B
6800 FØRDE

Region Øst
Vangsveien 73
Postboks 4223
2307 HAMAR

Revisjonsrapport

Revidert enhet:	Alta Kraftlag SA, org.nr.: 971 029 390
Revisjonsdato:	24. april 2018
Sted:	Markveien 46, 9510 Alta
Medvirkende fra revidert enhet:	Ronald Mjøen, nettsjef Malin Solheim, nettingeniør Gunnar Nilsen, driftsingeniør
Revisorer fra NVE:	Revisjonsleder: Camilla Aabakken Medrevisor: Astrid Ånestad Observatør: Ragnhild Nordeng
Seksjon	Seksjonssjef Torfinn Jonassen, Seksjon for regulering av netjtjenester

1 Innledning

1.1 Bakgrunn og formål med revisjonen

Formålet med revisjonen var å sjekke om Alta Kraftlag SA oppfyller kravene til leveringskvalitet og feilanalyse som er gitt i leveringskvalitetsforskriften og systemansvarsforskriften.

1.2 Revisjonsgrunnlag

I denne revisjonen var revisjonsgrunnlaget følgende:

- Kapittel 1, 2, 2A, 3 og 4 i [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 omfattet følgende tema i leveringskvalitetsforskriften:

- Fravikelighet (kapittel 1)
- Generelle bestemmelser, inkl. kundebehandling (kapittel 2)
- Registrering og rapportering av leveringspålitelighet (kapittel 2A)
- Registrering og rapportering av spenningskvalitet (kapittel 2A)
- Informasjon om leveringspålitelighet og spenningskvalitet (kapittel 4)

Revisjonen omfattet følgende tema i systemansvarsforskriften:

- Feilanalyse og statistikk (§ 22)

1.4 Funn

6 avvik

4 anmerkinger

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

Anmerking 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

Alta Kraftlag har områdekonsesjon i kommunene Alta, Loppa og Kvænangen og forsyner 12 500 kunder i sitt område. I tillegg har selskapet regionalnett på 66 kV og 132 kV, men ingen sluttbrukere har tilknytning på disse spenningsnivåene.

Alta Kraftlag har fokus på at kundene skal få en god leveringskvalitet. Blant annet jobber selskapet aktivt med aktører for å unngå kabelbrudd som følge av graving. Selskapet har gode rutiner for varsling av avbrudd og for å gi kundene informasjon i løpet av en driftsforstyrrelse.

Alta Kraftlag har et bevisst forhold til spenningsmålinger i høyspentnettet, og bruker disse aktivt.

Selskapet har utarbeidet brevmaler til saker der kunder er misfornøyd med leveringskvaliteten, men de bør ta malene i bruk, slik at kundene får informasjon de har krav på.

I 2017 økte antall registrerte avbrudd som skyldes driftsforstyrrelse eller planlagt utkobling i lavspenningsnettet, men det er fremdeles avbrudd som ikke blir registrert.

Generelt mangler selskapet oversikt over deler av regelverket og NVE anbefaler å sette seg inn i hvilke krav som gjelder i leveringskvalitetsforskriften.

Selskapets medvirkende under revisjonen var imøtekommende og åpne under revisjonen.

2 Beskrivelse av avvik

Avvik 1	
Krav	Forskrift nr. 1557 om leveringskvalitet i kraftsystemet § 2-5 <i>Nettselskapenes saksbehandling ved misnøye med spenningskvaliteten</i>
Avviket	Alta Kraftlag overholder ikke alltid tidsfrister i forbindelse med behandling av saker der kunder er misfornøyd med spenningskvaliteten.
Dokumentasjon	Alta Kraftlag kan ikke legge frem korrespondanse med kunder som har henvendt seg om misnøye med spenningskvalitet som dokumenterer at de overholder tidsfrister gitt i bestemmelsen.
Hvordan lukke	Alta Kraftlag skal sende kunden en foreløpig vurdering og fremdriftsplan så snart som mulig og senest innen én måned etter mottatt henvendelse om misnøye med spenningskvalitet. Alta Kraftlag skal så snart som mulig og senest innen fire måneder etter mottatt henvendelse om misnøye med spenningskvalitet, finne ut

	<p>hvem som er ansvarlig for å iverksette eventuelle tiltak for å bedre forholdene. Tidsfristene kan kun fravikes dersom det er tungtveiende grunner til det.</p> <p>Alta Kraftlag skal skriftlig bekrefte overfor NVE at endring i rutineene er foretatt, samt skriftlig beskrive hva som er gjort.</p>
Frist for lukking	14. september 2018

Avvik 2	
Krav	Forskrift nr. 1557 om leveringskvalitet i kraftsystemet § 2-6 <i>Uenighet om overholdelse av denne forskriften</i>
Avviket	Alta Kraftlag informerer ikke kunder om at uenighet om overholdelse av leveringskvalitetsforskriften kan bringes inn til NVE.
Dokumentasjon	Alta Kraftlag fortalte at de ikke informerer om mulighet til å bringe saken inn til NVE for avgjørelse.
Hvordan lukke	<p>Alta Kraftlag skal informere kunder som henvender seg vedrørende misnøye med leveringskvaliteten, om at uenighet kan bringes inn til NVE for avgjørelse.</p> <p>Alta Kraftlag skal skriftlig bekrefte overfor NVE at det er foretatt en endring i rutineene, og samtidig skriftlig beskrive hva som er gjort.</p>
Frist for lukking	14. september 2018

Avvik 3	
Krav	Forskrift nr. 1557 om leveringskvalitet i kraftsystemet § 2A-11 <i>Registrering av saker behandlet etter § 2-5 og § 2-5a</i>
Avviket	Alta Kraftlag registrerer ikke informasjon om saker som er behandlet etter § 2-5 og § 2-5a.
Dokumentasjon	Alta Kraftlag kan ikke vise at de registrerer informasjon om saker som er behandlet etter § 2-5 og § 2-5a.
Hvordan lukke	<p>Alta Kraftlag må registrere informasjon om saker som er behandlet etter § 2-5 og § 2-5a. For saker behandlet etter § 2-5a er det kun saker der nettselskapet har gjennomført en utredning, som skal registreres. På NVEs nettsider er det forslag til registreringsskjema som selskapet kan benytte seg av. Der er det også beskrevet hvilken informasjon som må registreres om hver enkelt sak.</p> <p>Selskapet skal skriftlig bekrefte overfor NVE at det er foretatt en endring i rutineene, og samtidig skriftlig beskrive hva som er gjort.</p>
Frist for lukking	14. september 2018

Avvik 4	
Krav	Forskrift nr. 1557 om leveringskvalitet i kraftsystemet § 2A-1 <i>Registrering og rapportering av leveringspålidelighet</i>
Avviket	Alta Kraftlag har ikke registrert alle avbrudd som skyldes driftsforstyrrelse eller planlagt utkobling i lavspenningsnettet.
Dokumentasjon	Alta Kraftlag har forklart at selskapet har hatt avbrudd som skyldes hendelse i lavspenningsnettet som ikke har blitt registrert.
Hvordan lukke	<p>Alta Kraftlag skal registrere alle avbrudd i rapporteringspunkt i eget nett iht. leveringskvalitetsforskriften § 2A-1. Det inkluderer avbrudd som skyldes driftsforstyrrelse eller planlagt utkobling i lavspenningsnettet.</p> <p>Alta Kraftlag skal lage en plan for å inkludere avbrudd som skyldes hendelser i lavspenningsnettet ved registrering og rapportering av data om kortvarige og langvarige avbrudd. Fremdriftsplanen skal sendes til NVE innen fristen for lukking.</p>
Frist for lukking	14. september 2018

Avvik 5	
Krav	Forskrift nr. 1557 om leveringskvalitet i kraftsystemet § 2A-1 <i>Registrering og rapportering av leveringspålidelighet</i>
Avviket	Alta Kraftlag inkluderer ikke umålt forbruk (gate- og veilys) ved registrering og rapportering av avbruddsdata.
Dokumentasjon	Alta Kraftlag har forklart at de jobber med å inkludere umålt forbruk ved registrering og rapportering av avbruddsdata, men de er ikke ferdige med jobben.
Hvordan lukke	<p>Alta Kraftlag skal inkludere alt umålt forbruk (gate- og veilys) ved registrering og rapportering av data om kortvarige og langvarige avbrudd.</p> <p>Alta Kraftlag skal lage en plan for å inkludere umålt forbruk (gate- og veilys) ved registrering og rapportering av data om kortvarige og langvarige avbrudd. Fremdriftsplanen skal sendes til NVE innen fristen for lukking.</p>
Frist for lukking	14. september 2018

Avvik 6	
Krav	Forskrift nr. 1557 om leveringskvalitet i kraftsystemet § 4-2 <i>Informasjon om tekniske forhold ved leveringspålidelighet og spenningskvalitet</i>
Avviket	Alta Kraftlag har ikke overholdt fristen for å gi informasjon om leveringspålidelighet og spenningskvalitet.

Dokumentasjon	Alta Kraftlag har forklart at de har hatt en sak der en kunde etterspurte informasjon om leveringspålidelighet. Alta Kraftlag ga ikke informasjon til kunden innen én måned.
Hvordan lukke	Alta Kraftlag må, på forespørsel fra kunder, informere om etterspurt leveringspålidelighet og spenningskvalitet innen én måned. Selskapet skal skriftlig bekrefte overfor NVE at endring i rutinene er foretatt, samt skriftlig beskrive hva som er gjort.
Frist for lukking	14. september 2018

3 Beskrivelse av anmerkninger

Nr.	Beskrivelse av anmerkning
1	Alta Kraftlag er ikke godt nok kjent med krav til behandling av saker der kunder er misfornøyd med leveringspålidelighet eller varsling fra nettselskapet (leveringskvalitetsforskriften § 2-5a). <i>Anbefaling: Alta Kraftlag bør gjøre seg kjent med leveringskvalitetsforskriften § 2-5a og lage skriftlige rutiner for behandling av slike saker. Se mer informasjon om § 2-5a i NVEs høringsdokument 4-2017 «Forslag til endringer i leveringskvalitetsforskriften og kontrollforskriften» og i NVE-rapport 88-2017 med oppsummering av høring og endelig forskriftstekst.</i>
2	Alta Kraftlag er ikke godt nok kjent med krav til korrespondanse mellom ansvarlig og berørt konsesjonær etter et avbrudd (leveringskvalitetsforskriften § 2A-4). <i>Anbefaling: Alta Kraftlag bør sette seg inn i reglene som gjelder for korrespondanse mellom ansvarlig og berørt konsesjonær. Merk at det blir innført tidsfrister for utveksling av informasjon fra 1.1.2019. Se mer informasjon i NVE-dokument 88-2017 Endringer i leveringskvalitetsforskriften og kontrollforskriften.</i>
3	Alta Kraftlag har ikke hatt praksis for å informere NVE om vesentlige endringer i forhold til forrige rapportering (leveringskvalitetsforskriftens § 2A-6). <i>Anbefaling: Dersom det er vesentlige endringer i forhold til forrige, årlige avbruddsrapportering, må Alta Kraftlag informere NVE om endringene.</i>
4	Alta Kraftlag har skriftlige rutiner for kalibrering av kontinuerlige spenningskvalitetsmålere, men har ikke tilsvarende rutiner for måleinstrumenter som benyttes i forbindelse med kundeklager (leveringskvalitetsforskriften § 4-3). <i>Anbefaling: Alta Kraftlag bør ha skriftlige rutiner for kalibrering av måleinstrumenter som benyttes i forbindelse med kundeklager, slik at kalibrering ikke avhenger av én person.</i>