



NVE

Reguleringsmyndigheten
for energi – RME

AGDER ENERGI NETT AS
Postboks 794 Stoa
4809 ARENDAL

Vår dato: 10.12.2019
Vår ref.: 201902091-7
Arkiv: 647
Deres dato:
Deres ref.:

Saksbehandler:
Håvard Hansen

Oversending av revisjonsrapport og varsel om vedtak om retting - Agder Energi Nett AS

Vi viser til revisjon av Agder Energi Nett AS og oversender rapporten fra revisjonen som ble holdt 20.11.2019. Revisjonen var varslet i brev av 30.4.2019.

RME fant 6 avvik og gitt ingen anmerkninger. Rapporten beskriver de avvikene og anmerkningene som ble avdekket ved revisjonen.

Dere må sende dokumentasjon på at avvikene er lukket innen de tidsfristene som er gitt.

Dersom avvikene ikke er lukket innen de tidsfristene som er gitt, varsler RME om at vi vil vurdere å treffe vedtak om retting.

Dere kan uttale dere til denne rapporten innen 7.1.2020. Det er særlig viktig at dere korrigerer/supplerer faktiske opplysninger som gjelder saken. Dersom uttalelsen ikke er kommet til RME innen fristen, vil RME legge til grunn de opplysninger vi har i saken.

Med hilsen

Torfinn Jonassen
seksjonssjef

Håvard Hansen
avdelingsingeniør

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

Vedlegg: 1 Revisjonsrapport

Adresse

Middelthunsgate 29
Postboks 5091, Majorstuen
0301 OSLO

E-post: rme@nve.no, Telefon: 22 95 95 95, Internett: <http://reguleringsmyndigheten.no/>

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





Revisjonsrapport

Revidert enhet:	Agder Energi Nett AS, org.nr: 982 974 011
Revisjonsdato:	20.11.2019
Sted:	Stoaveien 14, 4848 Arendal
Medvirkende fra revidert enhet:	Andreas Storbukås (Nettsentralen) Are Farmen (ansvarlig FASIT / Avdeling Prosess og Analyse) Trond Naper Tallaksen (Feilanalyse / Avdeling Prosess og Analyse) Stig Håbesland (Vedlikeholdsingeniør / Avdeling Vedlikehold) Kjell Morgan Ose (Fagingeniør Nettstrategi / Avdeling Nettstrategi) Rolf Håkan Josefsen (Ingeniør / Avdeling Nettstrategi) Leif Helge Skjelbred-Lahn (HMS og Kvalitetsleder tilrettelegger for Revisjon / Virksomhetsstyring) Mf.
Revisorer fra RME:	Revisjonsleder Håvard Hansen Medrevisor Jørgen Tjersland
Seksjon	Seksjonssjef Torfinn Jonassen, RME-N

1 Innledning

1.1 Bakgrunn og formål med revisjonen

Formålet med revisjonen var å sjekke om Agder Energi Nett AS oppfyller kravene til leveringskvalitet gitt i leveringskvalitetsforskriften, og konsesjonærens plikter etter 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](#)
- §§ 7, 12, 13, 14 og 22 i [forskrift 7. mai 2002 nr. 448 om systemansvaret i kraftsystemet](#)

1.3 Tema for revisjonen

Revisjonen omhandlet følgende tema i leveringskvalitetsforskriften:

- Fravikelighet (kapittel 1)
- Generelle bestemmelser, inkludert 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:

- Overføringsgrenser (§ 7)



- Gjenopprettingsplaner (§ 12)
- Planer for tvangsmessig utkobling av forbruk (§ 13)
- Idriftsettelse av anlegg i kraftsystemet (§ 14)
- Feilanalyse og statistikk (§ 22)

1.4 Funn

6 avvik

Ingen anmerkinger

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

Generelt har selskapet god oversikt over regelverket, og har tydelig fokus på gode rutiner. Selskapet gir inntrykk av å være gode på drift, men har noe å hente på kundebehandling i klagesaker.

De medvirkende var imøtekommende og åpne under revisjonen.

2 Beskrivelse av avvik

Avvik 1	
Krav	Forskrift nr. 1557 om leveringskvalitet i kraftsystemet § 2-5 Nettselskapenes saksbehandling ved misnøye med spenningskvaliteten, tredje ledd <i>Nettselskapet skal så snart som mulig og senest innen én måned, oversende nettkunden en foreløpig vurdering og fremdriftsplan.</i>
Avviket	Agder Energi Nett oversender ikke fremdriftsplan til kunde ved klage på spenningskvalitet.
Dokumentasjon	Agder Energi opplyser at de ikke sender en fremdriftsplan til kunde ved utredning, måling og potensiell utbedring av spenningskvalitet.
Hvordan lukke	Agder Energi Nett skal skriftlig bekrefte overfor RME at endring i rutinene er foretatt, samt skriftlig beskrive hva som er gjort.
Frist for lukking	11. april 2020

Avvik 2	
Krav	Forskrift nr. 1557 om leveringskvalitet i kraftsystemet § 2-5 Nettselskapenes saksbehandling ved misnøye med spenningskvaliteten, fjerde ledd annet punktum



	<i>Dersom forholdet antas å ha opprinnelse hos en tilknyttet nettkunde, herunder andre nettselskap, skal nettselskapet ta saken skriftlig opp med denne, og informere om utbedringsplikt i henhold til denne forskriften.</i>
Avviket	Agder Energi Nett informerer ikke alltid kunder skriftlig når disse utpekes som utbedringsansvarlig.
Dokumentasjon	Agder Energi Nett oppga at kunder i noen tilfeller kun hadde fått informasjon om utbedringsansvar over telefon.
Hvordan lukke	Når nettselskapet har funnet frem til at den ansvarlige for å iverksette tiltak i henhold til § 2-1 er en tilknyttet nettkunde, skal Agder Energi Nett ta saken skriftlig opp med denne. Agder Energi Nett skal skriftlig bekrefte overfor RME at endring i rutineene er foretatt, samt skriftlig beskrive hva som er gjort.
Frist for lukking	11. april 2020

Avvik 3

Krav	Leveringskvalitetsforskriften § 2-5 Nettselskapenes saksbehandling ved misnøye med spenningskvalitet, annet ledd <i>Nettselskapet skal ved henvendelser der det ikke er en åpenbar årsak, utføre nødvendige målinger og utredninger. Nettselskapet kan i slike tilfeller kreve at kunden skriftlig beskriver forholdene som har ført til misnøyen. Målinger som utføres, skal som minimum ha én ukes varighet og skal så langt som mulig reflektere tilsvarende driftsforhold som henvendelsen refererer til.</i>
Avviket	Agder Energi Nett avslutter spenningskvalitetsklager der det ikke er åpenbar årsak uten å utføre målinger.
Dokumentasjon	Agder Energi Nett forklarte muntlig og det fremgår av deres rutiner at klagesaker der beregninger viser at det ikke bør være spenningskvalitetsproblemer blir avsluttet uten å foreta målinger.
Hvordan lukke	Når selskapet i samråd med kunden ikke kan fastslå en åpenbar årsak til spenningskvalitetsklagen skal Agder Energi Nett utføre målinger iht. fol § 2-5 annet ledd. Agder Energi Nett skal skriftlig bekrefte overfor RME at endring i rutineene er foretatt, samt skriftlig beskrive hva som er gjort.
Frist for lukking	11. april 2020

Avvik 4

Krav	Leveringskvalitetsforskriften § 2-6 Uenighet om overholdelse
------	---



	<p><i>Uenighet om overholdelse av denne forskriften kan bringes inn til Norges vassdrags- og energidirektorat for avgjørelse. Avgjørelser som fattes av Reguleringsmyndigheten for energi i medhold av dette ledd, er enkeltvedtak.</i></p> <p><i>Nettselskap skal ved uenighet informere nettkunder om første ledd.</i></p>
Avviket	Agder Energi Nett informerer ikke kunder om klagemulighet til RME.
Dokumentasjon	Agder Energi Nett opplyser at de ikke informerer kunde om klagemulighet til RME.
Hvordan lukke	Agder Energi Nett skal skriftlig bekrefte overfor RME at endring i rutine er foretatt, samt skriftlig beskrive hva som er gjort.
Frist for lukking	11. april 2020

Avvik 5

Krav	<p>Forskrift nr. 1557 om leveringskvalitet i kraftsystemet § 2A-11 Registrering av saker behandlet etter § 2-5 og § 2-5a, første ledd</p> <p><i>Nettselskapet skal registrere saker som er behandlet etter § 2-5 og § 2-5a der nettselskapet har gjennomført en utredning av forholdene. Registreringen skal være på et format og inneholde de opplysningene som Reguleringsmyndigheten for energi bestemmer.</i></p>
Avviket	Agder Energi Nett registrerer ikke informasjon om saker som er behandlet etter § 2-5a, dvs. klager på leveringspålitelighet eller varsling av avbrudd.
Dokumentasjon	Agder Energi Nett kan ikke vise at de registrerer informasjon om saker som er behandlet etter § 2-5a.
Hvordan lukke	<p>Agder Energi Nett må registrere informasjon om saker som er behandlet etter § 2-5a. For saker behandlet etter § 2-5a er det kun saker der nettselskapet har gjennomført en utredning, som skal registreres. På RMEs nettsider er det forslag til registrerings skjema 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 RME at det er foretatt en endring i rutine, samt skriftlig beskrive hva som er gjort.</p>
Frist for lukking	11. april 2020

Avvik 6

Krav	<p>Forskrift nr. 1557 om leveringskvalitet i kraftsystemet § 4-3 Metode for måling og kalibrering samt dokumentasjon av utstyrets nøyaktighet, tredje ledd</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>
Avviket	Agder Energi Nett oppgir ikke unøyaktighet ved oversending av resultatene fra måling av spenningskvalitet ved klager.
Dokumentasjon	Agder Energi Nett sier at de ikke oppgir måleutstyrets nøyaktighet ved oversending av måleresultater.
Hvordan lukke	Agder Energi Nett skal skriftlig bekrefte overfor RME at endring i rutineene er foretatt, samt skriftlig beskrive hva som er gjort.
Frist for lukking	11. april 2020