

HÅLOGALAND KRAFT NETT AS
Postboks 1057
9480 HARSTAD

Vår dato: 28.10.2019
Vår ref.: 201904517-7
Arkiv: 647
Deres dato:
Deres ref.:

Saksbehandler:
Ragnhild Aker Nordeng
22959845/rakn@nve.no

Oversending av revisjonsrapport og varsel om vedtak om retting – Hålogaland Kraft Nett AS

Vi viser til revisjon av Hålogaland Kraft Nett AS 7. oktober 2019 og oversender rapporten fra revisjonen. Revisjonen var varslet i brev av 23. april 2019.

NVE fant 8 avvik og 3 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 18. november 2019. 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

Ragnhild Aker Nordeng
avdelingsingeniør

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

Vedlegg: Revisjonsrapport

Revisjonsrapport

Revidert enhet:	Hålogaland Kraft Nett AS, org.nr.: 985411131
Revisjonsdato:	7.10.2019
Sted:	Rødbergveien 14, 9408 Harstad
Medvirkende fra revidert enhet:	Sture Hellesvik Tony Molund Vidar Solbakken Per Helge Sæter Arne Paulsen Ove Paulsen Knut Fagerheim Eidar Tøllefsen
Revisorer fra NVE:	Revisjonsleder Ragnhild Aker Nordeng Medrevisor Eirik Eggum
Seksjon	Seksjonssjef Torfinn Jonassen, RME-N

1 Innledning

1.1 Bakgrunn og formål med revisjonen

Formålet med revisjonen var å sjekke om Hålogaland Kraft Nett AS oppfyller kravene til leveringskvalitet og feilanalyse som er gitt i leveringskvalitetsforskriften og konsesjonærenes 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 tekniske anlegg i kraftsystemet (§ 14)
- Feilanalyse og statistikk (§ 22)

1.4 Funn

8 avvik

3 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

Hålogaland Kraft Nett AS har områdekonsesjon i åtte kommuner (Harstad, Kvæfjor, Lødningen, Gratangen, Skånland, Evenes og Tjeldsund) og forsyner ca. 26000 kunder. Hålogaland Kraft Nett AS har både distribusjonsnett og regionalnett.

Generelt har selskapet god oversikt over regelverket for leveringskvalitet og konsesjonærenes plikter etter systemansvarforskriften. Selskapet har skriftlige rutiner for behandling av klagesaker, men blir i liten grad fulgt.

NVE registrerer at håndtering av FASIT-rapportering i stor grad blir gjort av én enkelt person. Dette er uheldig dersom denne personen av ulike årsaker ikke kan utføre arbeidet.

Selskapets medvirkende var imøtekommende og åpne under revisjonen.

2 Beskrivelse av avvik

Avvik 1, 2, 3 og 4	
Krav	<p>§ 2-5. Nettselskapenes saksbehandling ved misnøye med spenningskvaliteten</p> <p><i>Henvendelser fra nettkunder om misnøye med spenningskvalitet skal rettes til det nettselskapet kunden er tilknyttet. Åpenbare årsaker til brudd på bestemmelsene i denne forskriften, skal utbedres uten ugrunnet opphold, jf. § 2-1.</i></p> <p><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></p> <p><i>Nettselskapet skal så snart som mulig og senest innen én måned, oversende nettkunden en foreløpig vurdering og fremdriftsplan.</i></p> <p><i>Nettselskapet skal så snart som mulig og senest innen fire måneder, finne frem til den som er ansvarlig for å iverksette eventuelle tiltak i henhold til § 2-1. Dersom forholdet antas å ha opprinnelse hos en tilknyttet nettkunde, herunder andre</i></p>

	<p><i>nettselskap, skal nettselskapet ta saken skriftlig opp med denne, og informere om utbedringsplikt i henhold til denne forskriften.</i></p> <p><i>Tidsfrister angitt i annet, tredje og fjerde ledd kan fravikes dersom tungtveiende grunner tilsier dette. Nettkunden skal informeres skriftlig med begrunnelse og ny fremdriftsplan med tidsangivelse.</i></p> <p><i>Nettselskapet kan ikke kreve særskilt vederlag for saksbehandling etter første til femte ledd.</i></p>
Avviket	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hålogaland Kraft Nett overholder ikke alltid tidsfrister i forbindelse med behandlingen av saker der kunder er misfornøyd med spenningskvaliteten. 2. Andre ledd første punktum: Hålogaland Kraft Nett utfører ikke alltid nødvendige målinger og utredninger ved behandling av kundeklager. 3. Andre ledd tredje punktum: I saker der kunden er misfornøyd med leveringskvaliteten og det er nødvendig å utføre målinger av spenningskvaliteten, har ikke Hålogaland Kraft Nett utført målingene med minst én ukes varighet. 4. Tredje ledd: Hålogaland Kraft Nett oversender ikke fremdriftsplan til kunden ved klage på spenningskvalitet.
Dokumentasjon	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hålogaland Kraft Nett kan ikke legge frem korrespondanse med kunder som har henvendt seg om misnøye med spenningskvaliteten som dokumenterer at de overholder frister gitt i bestemmelsen. 2. Andre ledd første punktum: Hålogaland Kraft Nett opplyser om at de avslutter klagesaker uten å utføre målinger hvis beregninger og verdier fra AMS tilsier at det ikke er brudd på leveringskvalitetsforskriften. 3. Andre ledd tredje punktum: Hålogaland Kraft Nett opplyser at de i klagesaker har utført målinger med mindre enn en ukes varighet og konkludert med at spenningskvaliteten er bra nok. 4. Tredje ledd: Hålogaland Kraft Nett opplyser at de ikke sender fremdriftsplan til kunde ved utredning av spenningskvalitet.
Hvordan lukke	<p>Hålogaland Kraft Nett må sende kopi av relevant dokumentasjon for de fem neste klagesakene selskapet behandler. Hålogaland Kraft Nett må i tillegg sende bekreftelse til NVE om at rutiner for saksbehandling av spenningskvalitetssaker er forankret i bedriften.</p>
Frist for lukking	<p>Bekreftelse på at rutiner for saksbehandling av spenningskvalitet er forankret i bedriften skal sendes til NVE innen 3. februar 2020. Hålogaland Kraft Nett må sende kopi av relevant dokumentasjon for de fem neste klagesakene selskapet behandler i løpet av 2020.</p>

Avvik 5	
Krav	<p>§ 2-1 Utbedring, tredje ledd første punktum</p> <p><i>De som omfattes av denne forskriften skal, dersom deres anlegg er skyld i at bestemmelsene i denne forskriften ikke kan overholdes, utbedre forholdet uten ugrunnet opphold.</i></p>
Avviket	Hålogaland Kraft Nett har ikke i alle saker hvor de er utpekt som utbedringsansvarlig utbedret forholdene uten ugrunnet opphold.
Dokumentasjon	Hålogaland Kraft Nett kan ikke i klagesaker om spenningskvalitet legge frem dokumentasjon på at de har utbedret forholdene uten ugrunnet opphold. Dette gjelder for saket hvor nettselskapet selv er utpekt som utbedringsansvarlig.
Hvordan lukke	Hålogaland Kraft Nett må for de neste fem klagesakene selskapet behandler sende en bekreftelse til NVE når forholdene er utbedret, dersom Hålogaland Kraft Nett er utbedringsansvarlig.
Frist for lukking	Hålogaland Kraft Nett må for de neste fem klagesakene selskapet behandler i løpet av 2020 sende en bekreftelse til NVE når forholdene er utbedret, dersom Hålogaland Kraft Nett er utbedringsansvarlig.

Avvik 6	
Krav	<p>§ 2A-7. Fordeling av spesifisert data ved rapportering</p> <p><i>Data angitt i § 2A-6 første ledd bokstav c) til h) skal ved rapportering til Norges vassdrags- og energidirektorat fordeles på: (...)</i></p> <p><i>b) Varslede og ikke varslede avbrudd.</i></p>
Avviket	Hålogaland Kraft Nett har hatt planlagte avbrudd som har gått utover varslet tid, som ikke har blitt rapportert som ikke-varslet avbrudd.
Dokumentasjon	Hålogaland Kraft Nett har forklart ta ved registrering av planlagte utkoblinger som har varighet ut over varslet avbruddstid, ikke har rutine for å registrere denne delen av avbruddet som ikke-varslet.
Hvordan lukke	<p>Hålogaland Kraft Nett må registrere den delen av avbruddet som går utover varslingstiden som ikke-varslet når dette skjer.</p> <p>Selskapet skal skriftlig bekrefte ovenfor NVE at endring i rutinene er foretatt og skriftlig beskrive hva som er gjort.</p>
Frist for lukking	3. februar 2020

Avvik 7	
Krav	<p>§ 2A-1. Registrering og rapportering av leveringspålidelighet</p> <p><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- og transmisjonsnettet skal registreres som kortvarige eller langvarige avbrudd.</i></p>
Avviket	Hålogaland Kraft Nett har ikke registrert alle avbrudd som skyldes driftsforstyrrelse eller planlagt utkobling i lavspenningsnettet.
Dokumentasjon	Hålogaland Kraft Nett har forklart at selskapet har hatt avbrudd som skyldes hendelser i lavspenningsnettet som ikke har blitt registrert.
Hvordan lukke	<p>Hålogaland Kraft Nett 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>Hålogaland Kraft Nett 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	3. februar 2020

Avvik 8	
Krav	Systemansvarsforskriften § 22. Feilanalyse og statistikk
Avviket	Hålogaland Kraft Nett foretar kun registrering av feil i nettet som forårsaker avbrudd i nettet.
Dokumentasjon	Hålogaland Kraft Nett forklarer at de kun foretar registrering av feil i nettet som forårsaker avbrudd i nettet.
Hvordan lukke	<p>Hålogaland Kraft Nett skal registrere alle feil i nettet for å sikre en fullstendig statistikk.</p> <p>Hålogaland Kraft Nett skal skriftlig bekrefte overfor NVE at endring i rutiner er foretatt slik at alle feil blir registrert.</p>
Frist for lukking	3. februar 2020

3 Beskrivelse av anmerkninger

Nr.	Beskrivelse av anmerkning
1	<p>Hålogaland Kraft Nett er ikke godt nok kjent med krav til tidsfrister og saksbehandling der kunder er misfornøyd med leveringspålidelighet og eller varsling fra nettselskap (leveringskvalitetsforskriften § 2-5a).</p> <p><i>Anbefaling: Hålogaland Kraft Nett bør gjøre seg kjent med tidsfristene u leveringskvalitetsforskriften § 2-5a.. 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></p>
2	<p>Hålogaland Kraft Nett har ikke praksis for å informere NVE om vesentlige endringer i rapporteringen sammenlignet med forrige rapportering (leveringskvalitetsforskriftens § 2A-6).</p> <p><i>Anbefaling: Dersom det er vesentlige endringer sammenlignet med forrige, årlige avbruddsrapportering, må Hålogaland Kraft Nett informere NVE om endringene.</i></p>
3	<p>Hålogaland Kraft Nett er ikke godt nok kjent med informasjon som skal registreres om alle saker som er behandlet etter §§ 2-5 og 2-5a, og har vanskeligheter med å hente frem denne på forespørsel.</p> <p><i>Anbefaling: Hålogaland Kraft Nett bør gjøre seg kjent med hvilken informasjon som skal registreres om alle saker som er behandlet etter §§ 2-5 og 2-5a. Hålogaland Kraft Nett bør ha rutiner som sikrer at informasjonen registreres på en hensiktsmessig måte.</i></p>