



# Lucerna

Nøytralitetsrapport 2021

Lucerna AS

## Krav til nøytral opptreden

Nettselskap er underlagt forskriftsfestede krav til å opptre nøytralt og ikke-diskriminerende overfor sluttbrukere, kraftleverandører, og produsenter.

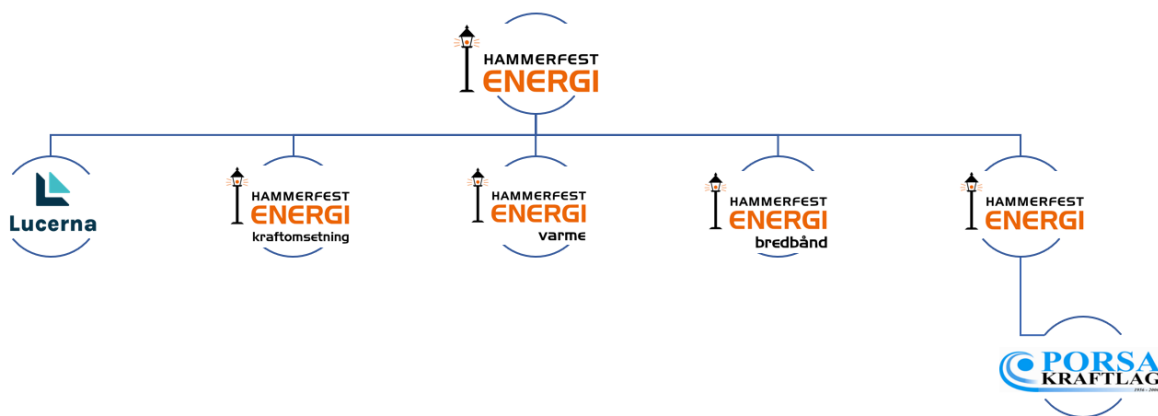
- Kravene til nøytralitet og informasjon fremgår av Forskrift om måling, avregning, fakturering av netjtjenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv ([avregningsforskriften](#)) § 8- 1 og § 8-1 a og b.
- Krav til nøytral opptreden er også definert i Forskrift om netregulering og energimarkedet ([NEM](#)) § 4-14 – 4-18
- Krav til selskapsmessig og eventuelt funksjonelt skille fremgår av Lov om produksjon, omforming, overføring, omsetning, fordeling og bruk av energi m.m. ([energiloven](#)) § 4-6 og § 4-7.

Årsrapporten for 2021 er utarbeidet i tråd med gjeldende lover og forskrifter i 2021, og behandlet i styret 2. mars 2022.

Det følger av forskriften at nettselskapet skal utpeke en nøytralitetsansvarlig. For Lucerna er Thomas Øien, HR- og Kvalitetsleder i morselskapet Hammerfest Energi Holding utpekt som nøytralitetsansvarlig.

## Lucernas organisering og uavhengighet fra annen virksomhet

Lucerna er et heleid datterselskap av Hammerfest Energi Holding AS, og inngår i konsernet sammen med annen virksomhet. Hammerfest Energi (kraftproduksjon og eiendom), Porsa kraftlag (kraftproduksjon), Hammerfest Energi Varme, Hammerfest Energi Bredbånd og Hammerfest Energi Kraftomsetning driver alle virksomhet i konsernet. Selskapet Hammerfest Energi Kraftomsetning leverer strøm til privatkunder og bedrifter.



Figur 1: Organisasjonskart for det integrerte foretaket

Lucerna har ved utgangen av 2021 ca. 8500 nettkunder. Lucerna er underlagt krav om selskapsmessig skille. Nettselskapet benytter administrative konserntjenester fra morselskapet Hammerfest Energi Holding. Det stilles krav til personer i konsernet som innehar flere roller, hvorav en av rollene er i

nettselskapet. Administrerende direktør, Stabssjef, Økonomisjef, IT-leder, HR- og Kvalitetsleder samt hele Kundesenteret har slike roller. Mulige interessekonflikter og tiltak for å sikre nøytralitet er beskrevet i Lucernas rutinebeskrivelse for nøytral opptreden. Nøytralitetsansvarlig er ansatt i morselskapet, og har en støttefunksjon for alle selskapene i konsernet. Han deltar ikke i daglig drift, og har ikke tilgang til kundedata for noen av selskapene.

Alle ansatte med en rolle i nettselskapet gjennomfører lik opplæring ved ansettelse, med regelmessig oppfriskning.

Lucerna har felles driftssentral med Hammerfest Energi og Porsa Kraftlag. Lucerna er systemansvarlig for driftskontrollsystemet og for tildeling av rettigheter i systemet. Deltakerne har kun innsyn i de deler av systemet som gjelder egne anlegg, og har ikke tilgang til informasjon som gir de markedsmessige fordeler. Lucerna har i svært begrenset grad overskuddskapasitet som selges til andre.

## **Markedsføring og kommunikasjon**

I desember 2021 ble det gjort navneendring i selskapet fra Hammerfest Energi Nett til Lucerna. Samtidig ble logo endret, slik at nettselskapet oppfyller krav om å skille seg klart fra enhver kraftleverandør og alle selskaper i konsernet i sin markedsføring og kommunikasjon.

Lucerna har egen internettside [www.lucerna.no](http://www.lucerna.no)

Ved inngang til Lucerna sin side fra konsernets [startside](#) er det ikke mulig å gå tilbake til konsernets side.

Lucerna sin internettside inneholder ikke informasjon om kraftleverandører.

## **Nøytralitet i håndtering av kunder og kundeinformasjon**

Lucerna kjøper førstelinje kundeservice fra Hammerfest Energi Holding. Ansatte på kundesenteret gis opplæring i at alle nettkunder skal behandles likt og gis samme servicenivå uavhengig av hvilken kraftleverandør de har. Opplæringen legger vekt på nøytralitetskrav i forhold til kraftleverandører, og kundesenteret anbefaler ikke hvilken kraftleverandør kunden skal velge. Ved henvendelser som gjelder kraftleveringsavtalen henvises til kundens kraftleverandør.

All datautveksling med kraftmarkedsaktører foregår via Elhub. Lucerna gjennomfører forretningsprosesser uten ugrunnet opphold for alle kraftleverandører som har kunder i vårt konsesjonsområde.

Lucerna har avtale om gjennomfakturering med 2 kraftleverandører, og samfakturering med den vertikalt integrerte kraftleverandøren. Kunder med kraftleverandør uten avtale om gjennomfakturering faktureres av Lucerna.

Lucerna har objektive og ikke-diskriminerende tariffene for alle sine kunder. Tariffene er tilgjengelig på Lucerna sin internettside.

## **Klager på nøytralitet**

Lucerna har i 2021 ikke hatt klager knyttet til nøytral opptreden.

Det er under behandling to interne avvik knyttet til manglende etterlevelse av deler av regelverket om nøytral opptreden som ble gjeldende fra 1.1.2022.

Vedlegg (1): [Rutinebeskrivelse for nøytral opptreden i Lucerna AS](#)