



Lucerna

Nøytralitetsrapport 2024

Lucerna AS

Krav til nøytral opptreden

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

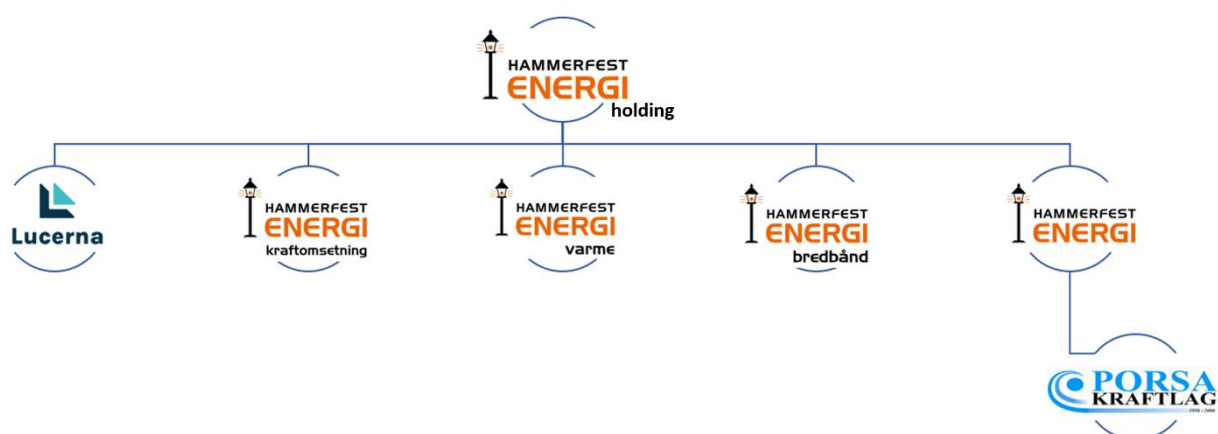
- Kravene til nøytralitet og informasjon fremgår av Forskrift om måling, avregning, fakturering av netjtjenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv ([avregningsforskriften](#)) § 8- 1 og § 8-1 a og b.
- Krav til nøytral opptreden er også definert i Forskrift om netregulering og energimarkedet ([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 2024 er utarbeidet i tråd med gjeldende lover og forskrifter, og behandlet i styret 10.04.2025.

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 AS (kraftproduksjon og eiendom, heretter HE), Porsa kraftlag AS (kraftproduksjon, heretter PK), Hammerfest Energi Varme AS (fjernvarmeproduksjon, heretter HEV), Hammerfest Energi Bredbånd AS (bredbånd og TV-leveranser, heretter HEB) og Hammerfest Energi Kraftomsetning AS (kraftsalg til sluttbrukere, heretter HEK) driver alle virksomhet i konsernet.



Figur 1: Organisasjonskart for det integrerte foretaket

Lucerna har vel 8200 nettkunder og er underlagt krav om selskapsmessig skille. Nettselskapet benytter administrative konserntjenester fra morselskapet HEH.

Flere stillinger i konsernet innehar flere roller, der en av rollene er i Lucerna. Administrerende direktør, Stabssjef, Økonomisjef, IT-ansvarlig, 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 i Lucerna er ansatt i morselskapet, og har en støttefunksjon for alle selskapene i konsernet. Han deltar ikke i daglig drift i nettselskapet, og har ikke tilgang til kundedata for nettselskapet eller kraftomsetningselskapet.

Alle ansatte med en rolle i Lucerna gjennomfører opplæring i nettselskapets nøytralitet og informasjonsplikt, med regelmessig oppfriskning.

Lucerna har felles driftssentral med kraftprodusentene HE og PK. 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 dem 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 kraftleverandør og andre selskaper i konsernet i sin markedsføring og kommunikasjon.

Lucerna har egen internettside 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 HEH. 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 seks kraftleverandører. 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.

Opplæringsprogram

Alle ansatte som har en rolle i nettselskapet skal gjennomføre opplæring i nøytralitet ved oppstart av ansettelsesforholdet. Opplæringen for ansatte er lik for alle.

1. Nyansatte. Alle nyansatte skal lese rutine for nøytral opptreden og gjennomføre e-læring om nøytralitet
2. Regelmessig opplæring. Alle ansatte skal gjennomgå e-læring i nøytralitet for å sikre etterlevelsen av regelverk for nøytralitet minimum hvert andre år.

Klager på nøytralitet

Lucerna har i 2024 ikke mottatt klager eller innmeldte avvik knyttet til nøytral opptreden.

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