

2025-03-12

Företagsuppgifter

Företagets namn	Sundsvall Elnät AB
Organisationsnummer	556502-7223
Övervakningsansvarig	Rikard Persson
Energislag	Elnät
Rapporten avser (årtal)	2024

Ingår nätverksamheten i en koncern som bedriver produktion av eller handel med el? Ja

Ingår nätverksamheten i en koncern vars samlade elnät har minst 100 000 elanvändare Nej

Beskriv hur företaget hanterar koncerngemensamma tjänster för att förhindra diskriminering av tredje part

Sundsvall Elnät drivs som ett självständigt aktiebolag med en styrelse som inte är gemensam med koncernstyrelsen, en VD som inte är gemensam med koncernens VD samt en egen budget och har därmed också ansvar för dess uppföljning.

Sundsvall Energi AB utför tjänster åt Sundsvall Elnät AB i form av kundservice (first line och second line).

Bolagen har gemensamt kundsystem och databas, med användarstyrda behörigheter och personliga inloggningar.

Sundsvall Elnäts och Sundsvall Energis identitet skiljer sig åt genom olika loggor.

Respektive bolag har eget telefonnummer för att komma till kundservice.

Inom den gemensamma kundservicen hanterar utpekade personer de olika telefon-
ingångarna.

En kontinuerlig diskussion och utbildning pågår om vikten av att agera neutralt, objektivt och icke-diskriminerande när elhandlarna, kunderna eller dess företrädare ringer kundtjänsten.

En manual, "samtalsmönster", finns framtagen. Utifrån kundens behov stöder den kundtjänstmedarbetarens samtal så att hanteringen blir objektiv och icke-diskriminerande.

Vilken information och vilka uppgifter betraktar företaget som kommersiellt känsliga? Det är möjligt att ange flera alternativ samt ange annat i fritextfältet nedan

Kundregister	Ja
Förbrukningsregister	Ja
Kundanläggningsstatistik	Ja
Kunders kreditvärdighet	Ja
Avtalsvillkor	Ja
Kundens elhandelsleverantör	Ja
Leverantörsbyten	Ja
Nyanslutningar	Ja

Beskriv vilka åtgärder företaget har vidtagit under året för att förhindra obehöriga från att få tillgång till ovannämnd kommersiell känslig information

Årlig rapport om åtgärder enligt övervakningsplan

2025-03-12

För att säkra kravet om åtskillnad mellan elhandels- och nätfrågor/-information har flera aktiviteter genomförts under åren såsom:

- Övervakningsplanen har uppdaterats med avseende på krav om skilda behörigheter för personal på Sundsvall Elnät respektive Sundsvall Energi.
- Uppdaterade administrativa rutiner som tar höjd för att kundsystemet med en databas är gemensamt för båda bolagen.
- Utbildning i det nya kundinformationssystemet.
- Informera och utbilda Sundsvall Elnäts och Sundsvall Energis medarbetare om vilka regler som gäller om åtskillnad.

Beskriv vilka utbildningsinsatser företaget har genomfört under året i syfte att motverka diskriminering gentemot övriga aktörer på elmarknaden

2024-05-22 Information/utbildning till Sundsvall Elnäts styrelse om neutralitetsreglerna, övervakningsplan och rapport samt beslut om uppdaterad Övervakningsplan.

2024-03-08 Uppdaterad övervakningsplan och årsrapport utlagda på Sundsvall Elnäts hemsida samt intranätet.

2024-03-18 Information/utbildning till Sundsvall Elnäts ledningsgrupp om neutralitetsreglerna, övervakningsplan och rapport.

2024-04-12 Information/utbildning till Sundsvall Elnäts och Servanet strategiska ledningsgrupp om neutralitetsreglerna, övervakningsplan och rapport.

2024-02-14 Information om övervakningsplanen och dess syfte har skett i samband med företagets gemensamma personalmöte för all personal.

Övervakningsplanen och neutralitetsreglerna finns med som en stående punkt vid avstämning med kundservice.

Information om övervakningsplan och neutralitetsreglerna finns med i introduktionsprogrammet för nyanställda.

Beskriv hur företaget aktivt har arbetat under året för att regelbundet synliggöra ledningsgruppens stöd för övervakningsplanen

Frågan om kundinformationssystemet och rutiner kring det har varit en fråga på ett flertal av ledningsgruppens dagordningar under året.

Resultat av ledningsgruppens beslut har varit avstämningsmöten mellan Sundsvall Elnät och Sundsvall Energi rörande behörigheter och åtskillnad utifrån lagstiftningens krav.

Upphandling av ett nytt kundinformation- och faktureringsystem har genomförts under året där stort fokus har varit runt behörighetsstyrning och loggning. När systemet är drifttaget kommer vi fakturera både elhandel och elnät samtidigt.

Vilket tillvägagångssätt har företaget använt för att utse den övervakningsansvarige

Vidaredelegation av VD

Beskriv vilka befogenheter denne har

Har befogenheter att vidtaga åtgärder ifall övervakningsplanen inte följs.

Beskriv hur ledningsgruppen säkerställt att anställda tagit del av övervakningsplanen

Information om övervakningsplanen och dess syfte har skett i samband med företagets gemensamma personalmöte för all personal. Information om övervakningsplan och neutralitetsreglerna finns med i introduktions för nyanställda. Frågor som avviker hanteras i ledningsgruppen.

Har någon överträdelse skett av övervakningsplan?

Nej

Beskriv den övervakningsansvariges arbete med uppföljning och utvärdering av övervakningsplanen under året

Årlig rapport om åtgärder enligt övervakningsplan

2025-03-12

Årlig genomgång och uppdatering av övervakningsplanen samt rapportering till ledningsgrupp. Bevakning och uppföljning sker löpande under året. Avvikelse rapporteras till ledningsgruppen

Uppföljning, åtgärder och förbättringar av rutiner och manualer sker löpande under året av ansvarig på kundtjänst och avräkningsenheten.

För uppföljning och åtgärder som specifikt berör leverantörsbyten och mätvärden sammanställs dokument och händelser av ansvarig för mätvärdesprocessen.

Årligt möte med syfte att utvärdera och uppdatera övervakningsplanen, sammanställa händelser och dokument och utfärda rapporten.

Vem eller vilka ansvarar för att upprätta övervakningsplanen?

Affärsområdeschef Elnät, Rikard Persson

Ange befattning

Elnätschef

Var offentliggörs den årliga rapporten om åtgärder enligt övervakningsplanen senast den 15 mars nuvarande år? Ange webbplats:

<https://sundsvallelnat.se/om-bolaget/lagar-och-krav/regler-for-neutral-elmarknad>

Om företaget vidtagit andra åtgärder enligt övervakningsplanen eller vill lämna övrig information kan detta redovisas nedan

Nej

Support-Id: 5CF-26E