



# **Nøytralitetsrapport**

**2025**

**Netera AS**

## Krav til nøytral opptreden

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

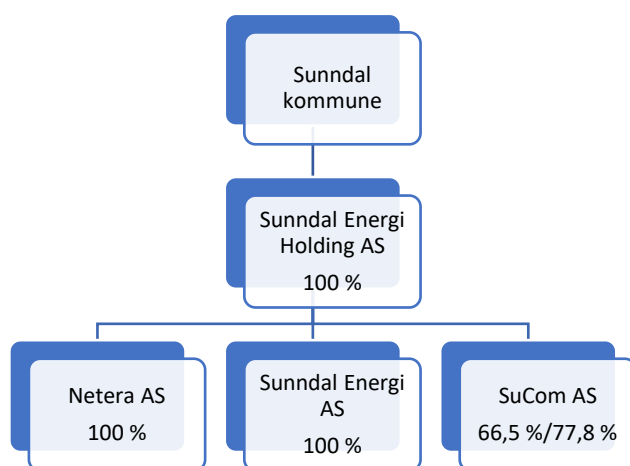
- Kravene til nøytralitet og informasjon fremgår av Forskrift om måling, avregning, fakturering av netttjenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv (avregningsforskriften) § 8-1 og § 8-1 a og b.
- Krav til nøytral opptreden er også definert i Forskrift om nettregulering og energimarkedet (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 2025 er utarbeidet i tråd med gjeldende lover og forskrifter i 2025.

Det følger av forskriften at nettselskapet skal utpeke en nøytralitetsansvarlig. For Netera er Mette Kårvatn Sande i morselskapet Sunndal Energi Holding utpekt som nøytralitetsansvarlig.

## Neteras organisering og uavhengighet fra annen virksomhet

Netera er et heleid datterselskap av Sunndal Energi Holding, og inngår i konsernet sammen med Sunndal Energi og SuCom. Sunndal Energis virksomhet er kraftomsetning, fjernvarme, fiberutleie og øvrig virksomhet. SuCom er en bredbåndsløseleverandør.



Figur 1: Organisasjonskart

Netera er underlagt krav om selskapsmessig skille. Nettselskapet benytter administrative konserntjenester fra morselskapet i Sunndal Energi Holding. Det stilles krav til personer i konsernet som innehar flere roller, hvorav de fleste slike roller ligger i Sunndal Energi Holding.

Daglig leder, økonomileder samt to ansatte som mottar kundehenvendelser har slike roller. Mulige interessekonflikter og tiltak for å sikre nøytralitet er beskrevet i Netera sin rutinebeskrivelse for nøytral opptreden. Nøytralitetsansvarlig er ansatt i morselskapet, og har en støttefunksjon for alle selskapene i konsernet.

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

Netera har i svært begrenset grad overskuddskapasitet som selges til andre.

## Markedsføring og kommunikasjon

1. juli 2020 ble det gjort navneendring i selskapet fra Sunndal Energi Nett til SuNett. 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. 1. mai 2021 ble kundedatabasen splittet. Nett kunder ligger nå i SuNett og kraft/fjernvarmekunder i Sunndal Energi.

I januar 2025 skiftet selskapet på nytt navn fra SuNett til Netera etter et pålegg fra RME (Reguleringsmyndigheten for energi). RME mente at SuNett var for likt navnet på de øvrige konsernselskapene og at det var en forvekslingsfare slik at selskapet derfor måtte bytte navn.

Netera har egen internettside, epostadresse og telefonnummer:

- [www.netera.no](http://www.netera.no)
- [firmapost@netera.no](mailto:firmapost@netera.no)
- 71 68 95 70

Netera sin internettside inneholder ikke informasjon om kraftleverandører.

## Nøytralitet i håndtering av kunder og kundeinformasjon

Netera kjøper førstelinje kundeservice fra Sunndal 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. Netera gjennomfører forretningsprosesser uten ugrunnet opphold for alle kraftleverandører som har kunder i vårt konsesjonsområde.

Kraftleverandører som ønsker gjennomfakturering har mulighet til inngå avtale med Netera om dette.

## Klager på nøytralitet

Netera har ikke mottatt noen klager på nøytralitet.