Årsrapport nøytralitet for 2024

Arva AS

1. Om Arva AS

Arva AS er et 60 % eid datterselskap av Troms Kraft AS. Øvrige eiere er Bodø Energi AS 35,96% og Dragefossen med 4,04%.

Arva AS har hovedkontor i Bodø og er en del av Troms Kraft konsernet med hovedkontor i Tromsø. Av dette følger at morselskapet Troms Kraft AS og datterselskap av Troms Kraft AS er nærstående til Arva AS.

2. Særskilte fokusområder

Eierstyring (Arva)

Arva har etablert egne styrende dokumenter for eierstyring i Arva AS

Eierstyring i Arva har følgende inndeling av styrende dokumenter i styringssystemet

- Instruks
- Policy
- Spesifikasjon

Får å sikre at kravet til nøytral opptreden overholdes er det iverksatt egen konsernpolicy for anskaffelser. Konsernpolicy for anskaffelser var sist vedtatt av konsernstyret i Troms Kraft den 23. mars 2021

Formålet med konsernpolicyen er konsernsjefens overordnede føring for hvordan selskapene i konsernet Troms Kraft (konsernet) skal håndtere anskaffelser av varer og tjenester og godkjenning av slike anskaffelser. I konsernpolicy fremgår det at alle anskaffelser skal så langt det er mulig baseres på reell konkurranse mellom kvalifiserte leverandører. Grunnprinsipper som konkurranse, likebehandling og forutsigbarhet overfor leverandørene skal ivaretas i alle anskaffelser.

Avdelingsleder Nettdrift og kunde Harald M. Andreassen er nøytralitetsansvarlig. Avdelingsleder rapporterer til adm. direktør.

3. Personer som har flere roller i konsernet, hvorav en i Arva

Stilling/rolle Arva	Annen stilling/rolle i TK-konsernet
Bjørn Inge Pettersen, styrets leder 27.06.2024 – d.d.	Økonomidirektør/ CFO Troms Kraft AS
Vijitha Hegna Thuve, styremedlem 27.06.2024 – d.d.	Direktør bærekraft og risikostyring Troms Kraft AS
Stig Tore Solheim, varamedlem 1.1.21- d.d.	Konsernregnskapssjef Troms Kraft AS

4. Salg av tjenester til andre

Driftssentralen utøver døgnkontinuerlig overvåkning av nett i Arva Troms. Driftssentralen i Troms er bemannet med Arvas ansatte og er kun utførende ledd, operatør håndterer allerede bestemte planer og reagerer på meldinger ut fra kritikalitetslister ustedt av anleggseier.

Vi har ingen kjente utfordringer ifm. nøytralitet og samarbeid om hvordan felles driftssentral mellom nett- og produksjonsselskaper utøves. Vi mener at Driftssentralen tilfredsstiller kravet i energilovforskriften § 4-4 bokstav e) om at nettselskap skal opptre nøytralt og ikke-diskriminerende.

5. Opplæringsprogram

Arva AS har etablert etisk kvalitet på virksomheten som en forutsetning for at våre kunder og våre eiere skal ha tillit til vår virksomhet. Målet med disse etiske retningslinjene er at ansatte og styremedlemmer skal være seg dette bevisst. Ansatte plikter å følge de rettslige regler og etiske og øvrige retningslinjer som gjelder for virksomheten. Ansatte skal bevare taushet om og aktivt forhindre at uvedkommende får kjennskap til informasjon av konfidensiell karakter.

Ved signatur erklærer den ansatte å være kjent mede etiske retningslinjene. Den ansatte er også kjent med at han eller hun har et personlig ansvar for å følge disse.

6. Om nettselskapets nøytralitet og informasjonsplikt

Arva lagrer kunde- og måleverdi-informasjon i egne, lukkede kundesystem. Vi har per d.d. to separate kundeinformasjonssystem, et for kundene i Nordland, fra tidligere Nordlandsnett, og et for kundene i Troms, fra tidligere Troms Kraft Nett. Begge system operer i overenstemmelse med GDPR-lovgivningen. I løpet av 2025 skal alt samles i ett kundesystem.

Systemene brukes som CRM-system som vil si at dialog med kunder lagres i kundeinformasjonssystemene. All dialog vi har med kundene kan deles med kunde på forespørsel om innsyn. Systemene er integrert med arbeidsordresystem, folkeregister mv.

Kundeinformasjonssystemene driftes, utvikles og brukes primært av ansatte i Arvas kundesenter samt systemleverandørene. Tilgangsstyring til systemleverandør skjer via ansatte i kundesenteret med tillatelse til å be om dette, mens selve tilgangen åpnes av Arvas driftsleverandør Intility.

Ansatte i kundesenteret er opplært i nøytral atferd, herunder ift. valg av kraftleverandør, installatør mm. Samtlige i Arva har også signert på taushetsplikt og etiske retningslinjer. Arva opplever fra tid til annen at andre ringer inn på vegne av en kunde og ønsker informasjon, fakturakopier mv. I slike tilfeller er samtlige opplært i å kreve fullmakt fra kunde.

Sentralbord-tjenester for Arva AS kjøpes hos HT Safe. Disse har også opplæring i og tilgang til å utføre enkle oppslag på kunde i kundeinformasjonssystemet for kundene i Troms. HT Safes

ansatte signerer på taushetsplikt. For øvrig leverer Arva også sentralbordtjenester til Troms Kraft AS og Troms Kraft Produksjon AS, men dette utføres via HT Safe.

Arva har egen nettside som i hovedsak utvikles og driftes av intern kommunikasjonsressurs og leder for kundeservice. Enkelte prosjektledere følger i tillegg opp sine prosjektsider på arva.no. Hjemmesiden hostes av en ekstern leverandør. Leverandøren har ikke tilgang til kundeinformasjon, dette ligger bak innlogging.

Arva har gode rutiner for å informere nye kunder om valg av kraftleverandør og vår leveringsplikt. Hver 3. måned påminnes kunder om at de er på leveringsplikt og må velge en kraftleverandør, jfr forskrift.

Prisendringer varsles fire uker og senest tre uker før endringen finner sted.

Arva tilbyr gjennomfakturering til drøyt 80 prosent av våre kunder. Vilkårene er de samme for samtlige kraftleverandører. Arva fakturerer månedlig og etterskuddsvis.

7. Aktiviteter i 2024

Hjemmesidene til Arva utvikles og forbedres fortløpende, og å tråd med nøytralitetskravene. Hjemmesidene drives av ansvarlig person som er ansatt i nettselskapene.

8. Styring av nøytral opptreden

Styret i Arva gjennomgår årlig selskapets styrende dokumenter og etterlevelse av disse.