

Enida som netteier og kraftleverandør

1. Formål

Sørge for Kundeservice betjener Enida sine kunder etter de regler myndighetene har fastsatt for overføring, omsetning av elektrisk kraft og nøytralitet.

2. Omfang

Alle eksterne kunder tilknyttet Enida sitt leveringsområde.

3. Ansvar og myndighet

Kundeservice sitt personell som har kundekontakt med hensyn til avtaler om nettavregning og leveringspliktig kraftomsetning.

4. Aktivitet / Handling

4.1 Ny avtale på nytt anlegg

4.1.1 Installatør av det elektriske anlegget forhåndsmelder anlegget i Elsmart. Enida registrerer meldingen i KIS.

4.1.2 Når Ferdigmelding mottas og måler er montert registreres dette i KIS. Anlegget registreres med leveringspliktig kraft. Det sendes sms til kunde med informasjon om nytt abonnement, og informasjon om valg av kraftleverandør. Link til våre nettsider og Målepunkt tid for anlegget.

4.2 Nytt abonnement på bestående anlegg.

4.2.1 Vi henviser til at det er kraftleverandør som skal registrere anleggsovertakelse, og ber dem kontakte sin kraftleverandør.

4.2.2. Hvis kunde ikke har noen kraftleverandør eller ikke ønsker å velge en på dette tidspunktet kan vi registrere abonnement med leveringspliktig strøm. Vi sender da ut en sms med info om valg av kraftleverandør, og link til våre hjemmesider som omhandler dette.

4.3 Endring på abonnement.

4.3.1 Endringer av kundedata, slik som epost/telefon/, er det kraftleverandøren som skal registrere. Enida får denne informasjonen via Elhub.

4.3.2 Endring av anleggsdata er det Enida som korrigerer.

Dokumentnummer:	Revisjonsnummer:	Revisjonsdato:	
18-138	01		Side 2 av 2

4.4 **Opphør av abonnement.**

4.4.1 Vi henviser kunden til å kontakte sin kraftleverandør, det er de som skal håndtere oppsigelse av leveranse og/eller opphør av kontrakt.

4.4.2 Hvis det er ny kunde som bestiller nytt abonnement hos sin kraftleverandør, vil melding om dette gå til Elhub og videre til gammel kundes leverandør.

4.4.3 Hvis huseier gir beskjed om stenging av anlegget, vil vi registrere det hos Enida, og melding går til Elhub og videre til gammel kundes kraftleverandør.

4.5 **Skifte av kraftleverandør.**

4.5.1 Kunder kontakter ny kraftleverandør og bestiller avtale. Melding om det vil da gå til Elhub som så sender melding til gammel leverandør og oss som netteiere.

4.6 **Spørsmål fra kunden.**

4.6.1 Kunder blir normalt betjent av Enida med personell fra kundeservice, DLE eller driftsavdeling.

4.6.2 Spørsmål referert til kraft blir betjent av kundeservice som kraftleverandør for leveringspliktig kraft, eller henvisning til kraftleverandør.

5 **Definasjoner**

6 **Vedlegg**

7 **Registreringer**

7.1 Henvendelser blir registrert i Elsmart og vårt KIS system, meldinger fra Elhub kommer elektronisk.

8 **Referanser**