

# PROSEDYRE HÅNDTERING AV KLAGER PÅ SPENNINGSKVALITET

## Formål

Formålet med prosedyren er å bidra til at klager på leveringskvalitet blir behandlet i tråd med Forskrift om leveringskvalitet i kraftsystemet, § 2-1 og 2-5.

## Omfang

Prosedyren skal beskrive hvordan slike henvendelser blir:

- Registrert og oppbevart
- Hvordan vi utbedrer brudd på leveringskvalitet
- Hvordan vi utfører målinger og utredninger
- Tidsfaktor fra henvendelse til svar

## Beskrivelse

### Mottak av henvendelser om leveringskvalitet:

Alle henvendelser om leveringskvalitet registreres i skjema «Registreringsskjema henvendelser leveringskvalitet». Skjema er lagret under: K:\DRIFT\LEVERINGSKVALITET.

Skriftlige henvendelser lagres under egen mappe pr. bedrift.

### Utbedring av brudd på leveringskvalitet:

Åpenbare brudd på bestemmelsene skal utbedres uten ugrunnet opphold. Nettselskapet skal ved henvendelser der det ikke er en åpenbar årsak, utføre nødvendige målinger og utredninger. Nettselskapet kan i slike tilfeller kreve skriftlig begrunnelse med angivelse av forhold av betydning.

Nettselskapet skal så snart som mulig og senest innen én måned, oversende nettkunden en foreløpig vurdering og fremdriftsplan. Målinger som utføres, skal som minimum ha én ukes varighet og skal så langt som mulig reflektere tilsvarende driftsforhold som henvendelsen refererer til.

Nettselskapet skal snarest mulig og senest innen fire måneder, finne frem til den som er ansvarlig for å iverksette eventuelle tiltak i henhold til § 2-1.

Dersom forholdet antas å ha opprinnelse hos en tilknyttet nettkunde, herunder andre nettselskap, skal nettselskapet ta saken skriftlig opp med denne, og informere om utbedringsplikt i henhold til denne forskriften.

Tidsfrister angitt i tredje og fjerde ledd kan fravikes dersom tungtveiende grunner tilsier dette. Nettkunden skal informeres skriftlig med begrunnelse og ny fremdriftsplan med tidsangivelse.

Nettselskapet kan ikke kreve særskilt vederlag for saksbehandling etter første til femte ledd.

### **Utførelse av målinger og utredninger:**

Ved henvendelser fra kunder skal det gjennomføres målinger hos kunde og i nærmeste nettstasjon. Ved behov monteres Unipower instrument for å kunne registrere spenningsvariasjoner over tid.

Aktuelle data analyseres og eventuelle tiltak iverksettes i henhold til § 2-1.

Ved henvendelser der årsak kan ligge i overliggende nett (132/400 kV), skal våre Unipower- og Elspecinstrumenter kontrolleres. I tillegg er det naturlig å kontakte eier og driver av regionalnettet for å avklare om det har vært hendelser som kan påvirke leveringskvaliteten for våre kunder.

Alle data lagres i egen mappe pr. kunde under: K:\DRIFT\LEVERINGSKVALITET.  
Alle data og underlagsmateriale skal oppbevares i 10 år.

### **Tilbakemelding til kunder:**

Alle kundehenvendelser skal besvares innen rimelig tid og innenfor forskriftenes krav. Ved behov oversendes registrerte data også til kunden. Epost anses som godkjent måte å besvare henvendelser på. Epost lagres i egen mappe pr. kunde under: K:\DRIFT\LEVERINGSKVALITET.

Oppdatert dato: 07.07.2022