

**Jämtkraft Elnät AB:s övervakningsplan 2010 enligt 3 kap 17§  
ellagen (1997:857) och Energimarknadsinspektionens före-  
skrifter och allmänna råd STEMFS (2006:5)**

2011-03-09

|  |   |
|--|---|
| ALLMÄN BESKRIVNING.....  | 1 |
| ORGANISATION – JURIDISK OCH FUNKTIONELL ÅTSKILLNAD.....                                      | 1 |
| <i>Styrelse och VD</i> .....   | 2 |
| <i>Stab</i> .....  | 2 |
| <i>HR</i> .....  | 2 |
| <i>Ekonomi/ Finans</i> .....   | 2 |
| <i>Support</i> .....   | 2 |
| <i>Portföljförvaltning</i> .....   | 3 |
| <i>Elhandel</i> .....  | 3 |
| <i>Elproduktion</i> .....  | 3 |
| <i>Affärsstöd</i> .....  | 4 |
| <i>Elnät</i> .....   | 4 |
| <i>Värme</i> .....   | 5 |
| <i>Telecom</i> .....   | 6 |
| GEMENSAMMA TJÄNSTER INOM KONCERNEN.....  | 6 |
| HUR GARANTERAS ATT KONCERNGEMENSAMMA TJÄNSTER TILLHANDAHÅLLS PÅ MARKNADSMÄSSIGA VILLKOR..... | 7 |
| KOMMERSIELLT KÄNSLIG INFORMATION/KONFIDENTIALITET.....                                       | 7 |
| RUTINER FÖR UTBILDNING AV ANSTÄLLDA I SYFTE ATT MOTVERKA DISKRIMINERANDE BETEENDE.....       | 8 |
| DISCIPLINÄRA PÅFÖLJDER.....  | 8 |
| ANSVAR FÖR ÖVERVAKNINGSPLANEN.....   | 9 |
| SAMMANFATTANDE ÅTGÄRDER.....   | 9 |

## Allmän beskrivning

Enligt ellagen ska varje nätbolag ha en övervakningsplan som redovisar att diskriminering ur konkurrenssynpunkt inte sker gentemot andra parter på elmarknaden. En gång per år ska en rapport publiceras som visar vilka åtgärder som vidtagits enligt planen.

Syftet med denna övervakningsplan är att dokumentera rutiner, riktlinjer och policys inom Jämtkraft Elnät inom områden där det finns risk för diskriminering av tredje part. Syftet är även att identifiera eventuell diskriminerande verksamhet och att vidta avhjälpande åtgärder.

Övervakningsplanen ska i relevanta och tillämpliga delar för den enskilda processen i nätverksamheten följas av personalen i enlighet med elnätföretagens interna processer och rutiner. Övervakningsplanen omfattar Jämtkraft Elnät AB:s elnätverksamhet.

## Organisation – juridisk och funktionell åtskillnad

Jämtkraft ägs av tre kommuner, Östersunds (98,4 %), Krokoms (0,8 %) och Åre kommun (0,8 %). Tidigare var även Vattenfall en av ägarna, men från och med den 2009-12-29 är det tre ägare av Jämtkraft. Parterna har som mål att driva Jämtkrafts verksamhet på ett sådant sätt att förutsättningar skapas för utveckling av regionen genom leverans av energi med hög kvalitet och god service till långsiktigt låga priser. Bolaget har till föremål för sin verksamhet att producera, distribuera och sälja energi och värme, främja energihushållning, anlägga och driva nät för data- och telekommunikation och idka annan därmed förenlig verksamhet.

Styrelsen består av 10 ledamöter, däribland fem ledamöter från Östersund, två vardera från Krokoms och Åre. I styrelsen finns dessutom två arbetstagarrepresentanter, en för SEKO och en för SKTF. Styrelsens ordförande väljs bland de av Östersund utsedda styrelseledamöterna.

Jämtkraftkoncernen har en ledningsgrupp bestående av 11 personer, VD plus cheferna på respektive affärsområde eller enhet, HR, Ekonomi/finans, Telecom, Elnät, Värme, Elproduktion, Elhandel, Scandem, Affärsstöd samt Support.

I koncernen Jämtkraft finns tolv bolag (se bild 1), varav det ena är Jämtkraft Elnät AB. Jämtkraft Elnät AB har ca 60 000 elnät kunder och omfattas därmed inte av Ellagen 3 kap 1 b § om separata styrelser, vd/firmatecknare i elnätbolaget resp. elhandelsbolaget. All produktion och elhandel bedrivs i moderbolaget.

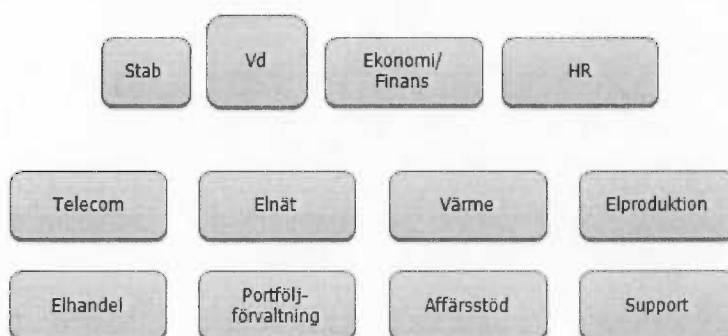


Bild 1. Jämtkrafts helägda samt delägda bolag

## Organisation inom Jämtkraft AB

I början av 2010 genomfördes en omorganisation som innebar att verksamheten indelades affärsområdesvis. Syftet var att öka organisationens effektivitet, resultatansvar och en tydligare ansvarsfördelning och större fokus på affärerna. Ur övervakningsplanens synpunkt får det en tydligare uppdelning och ansvarsfördelning mellan affärerna.

Nuvarande organisationsstruktur enligt nedan



### Styrelse och VD

Det finns en gemensam styrelse och VD för hela koncernen.

### Stab

Staben ska stödja ledningsgruppen och hela koncernen i att inhämta fakta och driva koncernövergripande frågor. Aktiviteter kan exempelvis vara att driva projekt och att utreda möjligheter till nya affärer. Koncernstaben är inte knuten till någon visst affärsområde utan arbetar med koncernövergripande projekt.

### HR

Personalavdelningen arbetar med löneadministration, rekrytering och andra förekommande uppgifter. Fördelningen av kostnader sker via schablon.

### Ekonomi/ Finans

Ekonomi är en central funktion som servar alla verksamheter i koncernen. Vår bedömning är att 30 procent är Elnäts verksamhet. Personalen jobbar i båda bolagen men är anställda i Jämtkraft AB. Samma ekonomisystem och faktureringsystem används för både Jämtkraft och Jämtkraft Elnät men skiljs på i juridisk person. Under 2010 har ekonomi/finans infört affärssystemet Agresso vilket innebär att varje affärsområde bär sina faktiska kostnader i större utsträckning än tidigare, vissa affärs-gemensamma kostnader fördelas av ekonomiska och praktiska skäl via schablon.

### Support

Affärsområdet Support har en enhetschef. Enheten arbetar med Kommunikation, IT, Mark, Miljö och Administration & inköp.



## Kommunikation

Kommunikationsarbetet bedrivs inom koncernen med en gemensam resurs för informations- och kommunikationsfrågor. Aktiviteterna består av marknadsföringsåtgärder samt bearbetning av information till kunder. Samma personal genomför dessutom den interna informationen inklusive ansvaret för det gemensamma intranätet. Jämtkrafts hemsida ligger också inom avdelningens ansvarsområde. En genomgång av hemsidan görs återkommande i syfte att upptäcka brister. Eventuella felaktigheter åtgärdas omedelbart. Webbsidan byttes ut i början på 2010 och informationen reviderades. I mars 2011 har informationen gått igenom utifrån övervakningsplanen, all information var korrekt.

## IT

De flesta större IT-system används av både Jämtkraft och Jämtkraft Elnät. Drift och servrar är idag en blandad miljö för både Jämtkraft och Jämtkraft Elnät. Tieto är vår outsourcingpartner vad gäller IT-drift och IT-support. De handlägger ärenden både för Jämtkraft och för Jämtkraft Elnät.

## Mark

Markavdelningen servar affärsområdena Elnät, Telecom och Värme med geografiskt material, upp- rättande av markavtal etc. Markavdelningen arbetar också med organisationens fastighetsfrågor.

## Miljö

Avdelningen för miljö arbetar övergripande med koncernens miljöarbete, miljöcertifiering enligt ISO 14001.

## Administration & Inköp

Inom organisationen finns flera personer som hanterar inköp för både Jämtkrafts och Jämtkraft Elnäts. Det rör sig t ex om kontorsmaterial, möbler, datorer, kläder och bilar. Vidare finns det tre inköpsområdesansvariga medarbetare inom organisationen. En handlägger Jämtkraft AB:s inköp för värme och två handlägger Jämtkraft Elnäts inköp. Diarieföring och kostnadsfördelning sker per bolag.

## Portföljförvaltning

Portföljförvaltning är ett affärsområde som arbetar med elportföljer för mycket stora förbrukare som har ett särskilt stort behov av förutsägbarhet i sina elkostnader. Målgruppen är främst större organisationer eller inom tillverknings och processindustrin.

## Elhandel

Enheten för elhandel jobbar särskilt med produkter inriktade mot privatperson och företag. Produkternas inriktning är försäljning inom ägarkommunerna eller inom hela landet.

## Elproduktion

Affärsområdet elproduktion har en enhetschef. Affärsområdet arbetar med drift, underhåll samt utveckling.

Drift

Underhåll

Utveckling

## Drift

Inom avdelningen för drift sker all elproduktion och elkrafthandel i huvudsak vattenkraft- och vindkraftproduktion. Elkrafthandel sker mot den nordiska elmarknaden. Driften övervakas normalt från en driftcentral. Från driftcentralen sker även övervakning av elnätet vid de tillfällen som elnät inte har personal på plats, elnät har dock alltid en resurs som har beredskap och agerar som driftledare.

Dygnet runt tjänstgör en driftledare för elnätet. Vid störning i elnätet kontaktas driftledaren som tar över. På order av driftledaren kan driftcentralen agera som kopplingsbiträde.

## Underhåll

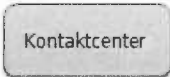
Produktionsanläggningarna underhålls regelbundet av avdelningen för underhåll.

## Utveckling

Avdelningen för utveckling arbetar för att öka den förnyelsebara elproduktionen inom koncernen. Utveckling av befintliga vattenkraftsanläggningar och nyetablering av vindkraft är fokus.

## Affärsstöd

Affärsområdet affärsstöd har en enhetschef. Enheten arbetar med Kontaktcenter och Tjänster.




## Kontaktcenter

Av effektivitets- och kostnadsskäl använder vi samma kontaktcenter för hela koncernen. Det vill säga samma personal hanterar kundfrågor och ärenden för både nät och elhandel. Kundinformationen hämtas ur ett gemensamt IT-system. Kostnadsfördelningen sker via schablon.

Under 2010 har nya välkomstbrev för kunder som övertar en elanläggning har upprättats. Elnät och elhandel har olika välkomstbrev, men som samkuverteras. Välkomstbreven har olika avsändare med avseende på bolag. Nya välkomstbrev planeras även till nyanslutna kunder i elnätet.

## Tjänster

Avdelningens huvuduppgifter är bland annat fakturering, leverantörsbyten och annan administration. I de fall elkunden finns inom nätområdet faktureras elnät och elhandel gemensamt vilket ger synergieffekter i form av kostnadsdelning. För kunden är en av fördelarna att denne endast får en räkning.

Under 2007 bytte vi kundinformationssystem. Vid kravuppställningen på ett nytt system har nya krav inkluderats med anledning av regelverket kring övervakningsplanen. Det går därmed att skilja på verksamheterna på olika nivåer, från hela kundhanteringen i kontaktcenter till faktura. Samma personal handlägger både leverantörsbytesärenden som nätägare och som elhandelsföretag.

Avseende statistik och informationshantering följer vi offentlighetsprincipen, det vill säga information som enligt denna definition är öppen för alla lämnas ut till den som så begär. I dag är det i stort sett avgiftsfritt förutom information som ska förädlas på något sätt samt är tidskrävande att ta fram. Det är samma personal som handlägger information för både nät och elhandel.

## Elnät

Affärsområdet elnät har en enhetschef. Affärsområdet arbetar med elnätförvaltning, elnätkontroll, mätsystem och elnätservice.



### Elnätförvaltning

Inom förvaltning hanteras alla kundförfrågningar till elnätet. Offerter, avtal och andra marknadsfrågor hanteras inom avdelning. Avdelningen arbetar också med prissättning inom elnätsområdet, den nya reglermodellen samt andra strategiska och administrativa frågor. Inom förvaltning sker också planering av utförandet utifrån överenskomna avtal eller egeninitierade projekt. Projektledning, underhållsstrategier samt andra utredningar är också förekommande.

### Elnätkontroll

Ansvarar för att driva, kontrollera och övervaka elnätet. En annan viktig del är att ansvara för att planera av underhåll av ledningar, transformatorstationer samt nätstationer. Avdelningen identifierar och projekterar reinvesteringar i elnätet.

### Mätsystem

Arbetar med elnäts mätsystem och utför och ansvarar för mätning och kontroll av att mät och insamlingssystemen.

En övergång till fjärravlästa mätare har skett successivt och i dagsläget (mars 2011) är alla schablonmätare utbytta till fjärravlästa mätare. Jämtkraft Elnäts mätvärden avläses med hjälp av fjärravläsning och överförs efter kontroll till debiteringssystemet.

De externa mätvärden som kommer in via elektroniska meddelanden är antingen schablonmätvärden (anläggningar med en mätarsäkring mindre än 63 ampere) eller timmätta värden. Timmätta värden kommer in via avräkningssystemet för att sedan beräknas och överförs till faktureringsystemet för debitering. Schablonmätvärden kommer direkt in i kundkommunikationssystemet.

### Elnätservice

Elnätservice är utförare av investering och underhållsprojekt. Ansvarar för att utföra service och underhåll av hela elnätet samt inkoppling av kundanläggningar.

### Värme

Affärsområdet värme har en enhetschef. Affärsområdet arbetar med marknad värme, bränsle, drift värme och underhåll värme.



### Marknad Värme

Arbetar med försäljning till privat och företagskunder. Avdelningen ansvarar även prissättning av värmeprodukter samt produktutveckling.

### Bränsle

Bränsle avdelning ansvarar för allt bränsleinköp.

### Drift Värme

Det är ett stort antal kunder och företag anslutna till fjärrvärmenätet där avdelningen ansvarar för driften.

### Underhåll Värme

Motsvarande funktion till elnätsservice. Avdelningen ansluter kunder och utför olika typer av underhållsåtgärder.

### Telecom

Affärsområdet Telecom har en enhetschef. Affärsområdet arbetar med marknad och teknikfrågor.

Teknik

Marknad

Enheten arbetar med Jämtkrafts bredbandsverksamhet, vilket när det gäller fiberinfrastruktur är att hänföra till elnätaffären. Kostnaderna för det fördelas via schablon.

## Gemensamma tjänster inom koncernen

Alla medarbetare är anställda i Jämtkraft AB. Jämtkraft Elnät AB hyr personalen som arbetar för nätaffären i specifika elnätsprojekt, enligt självkostnadsprincipen. Alla övriga kostnader fördelas via en schablon där fördelningen på de olika affärerna sker utifrån de uppskattade verkliga kostnaderna.

Det finns många gemensamma tjänster inom koncernen. Tabell 1 visar vilken befattning som innehar beslutanderätt i respektive koncerngemensam tjänst där elnätsverksamheten nyttjar tjänster.

| Koncerngemensam tjänst | Inom vilken juridisk person | Beslut dagliga driften | Beslut budget | Beslut personalfrågor | Betjänar samma tjänst produktion? | Betjänar samma tjänst elhandel? |
|------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| Styrelsen              | MB                          |                        |               |                       |                                   |                                 |
| VD                     | MB                          |                        |               |                       |                                   |                                 |
| Stab                   | MB                          | MB, Enhetschef         | MB, VD        | MB, VD                | Ja                                | Ja                              |
| HR                     | MB                          | MB, Enhetschef         | MB, VD        | MB, VD                | Ja                                | Ja                              |
| Ekonomi/<br>Finans     | MB                          | MB, Enhetschef         | MB, VD        | MB, VD                | Ja                                | Ja                              |
| Support                | MB                          | MB, Enhetschef         | MB, VD        | MB, VD                | Ja                                | Ja                              |
| Kommunikation          | MB                          | MB, Avdelningschef     | MB, VD        | MB, VD                | Ja                                | Ja                              |
| IT                     | MB                          | MB, Avdelningschef     | MB, VD        | MB, VD                | Ja                                | Ja                              |
| Mark                   | MB                          | MB, Avdelningschef     | MB, VD        | MB, VD                | Ja                                | Ja                              |
| Miljö                  | MB                          | MB, Enhetschef         | MB, VD        | MB, VD                | Ja                                | Ja                              |
| Elproduktion           | MB                          | MB, Enhetschef         | MB, VD        | MB, VD                | Ja                                | Ja                              |
| Drift                  | MB                          | MB, Avdelningschef     | MB, VD        | MB, VD                | Ja                                | Ja                              |
| Underhåll              | MB                          | MB, Avdelningschef     | MB, VD        | MB, VD                | Ja                                | Ja                              |
| Affärsstöd             | MB                          | MB, Enhetschef         | MB, VD        | MB, VD                | Ja                                | Ja                              |
| Kontaktcenter          | MB                          | MB, Avdelningschef     | MB, VD        | MB, VD                | Ja                                | Ja                              |
| Tjänster               | MB                          | MB, Avdelningschef     | MB, VD        | MB, VD                | Ja                                | Ja                              |

Tabell 1. Beslutanderätt, koncerngemensamma tjänster (MB = moderbolaget)

Fördelningen av kostnaderna för de koncerngemensamma tjänsterna listas i tabell 2. Vidare beskrivning och kommentarer finns efter tabellen.

| Koncerngemensam tjänst | Antal anställda | Elnätverksamhetens andel (%) |
|------------------------|-----------------|------------------------------|
| <b>Styrelsen</b>       |                 | 30 %                         |
| <b>VD</b>              | 1               | 30 %                         |
| <b>Stab</b>            | 3               | 30 %                         |
| <b>HR</b>              | 8               | 30 %                         |
| <b>Ekonomi/Finans</b>  | 9               | 30 %                         |
| <b>Support</b>         | 31              | -                            |
| Kommunikation          | 8               | 20 %                         |
| IT                     | 9               | 35 %                         |
| Mark                   | 11              | 31 %                         |
| Miljö                  | 2               | 30 %                         |
| <b>Elproduktion</b>    | 20              | -                            |
| Drift                  | 19              | 8 %                          |
| <b>Affärsstöd</b>      | 27              | -                            |
| Kontaktcenter          | 13              | 25 %                         |
| Tjänster               | 14              | 42 %                         |

Tabell 2. Kostnadsfördelning, koncerngemensamma tjänster

Utifrån den nya organisationen finns det ett antal affärsområden och avdelningar som inte har några gemensamma kostnader för gemensamma system eller gemensamma arbetssätt. De affärsområden som är helt separerade från elnätverksamheten är portföljförvaltning och elhandel och värme.

### **Hur garanteras att koncerngemensamma tjänster tillhandahålls på marknadsmässiga villkor**

Principer för avtal och köp av tjänster varierar inom koncernen, men ska präglas av kostnadsriktighet. När det gäller förlustel, köper affärsområdet elnät den av Scandem AB till ett pris som avdelningen för portföljhantering upphandlar på den nordiska elmarknaden. Detta för att säkerställa att inköpet sker på ett marknadsmässigt korrekt sätt.

El som förbrukas inom elnätaffären debiteras som övriga kunder inom de tre ägarkommunerna, dvs till lokalpris för faktisk förbrukning.

### **Kommersiellt känslig information/konfidentialitet**

Utgångspunkten för alla nätföretag, privata eller kommunala, är att det som enligt nätföretaget bedöms som kommersiellt känslig information ska tillhandahållas på samma villkor till den koncernexterna elhandlaren eller elproducenten som till den koncerninterna elhandlaren eller elproducenten. Bestämmelserna i Energimarknadsinspektionens föreskrifter om övervakningsplaner och kommersiellt känslig information reglerar nätföretaget och dess agerande mot elhandlare eller elproducent. För kommunala energibolag tillkommer offentlighetsprincipen och sekretesslagstiftningen. Offentlighetsprincipen innebär i princip att handlingar som inkommit till eller upprättats i offentlig verksamhet är en offentlig handling. Affärssekretess kan inte åberopas. Allmänhetens tillgång till offentliga handlingar begränsas i varje enskilt tillämpligt fall av sekretesslagstiftningen. Offentlighetsprincipen måste dock också alltid vägas mot Personuppgiftslagens bestämmelser.

Jämtkraft Elnät AB använder sig av branschens gemensamma nätavtal, Avtal 2009 K, N samt H. I avtalet fastställs att personuppgifter som lämnas till nätägaren kommer att behandlas för att kunna fullgöra ingångna avtal eller skyldigheter som föreligger enligt lag eller annan författning. Personuppgifter kan komma att lämnas ut till samarbetspartners som för nätägarens räkning utför verksamhetsanknutna åtgärder. Vidare kan personuppgifterna komma att användas för marknadsföringsändamål, marknadsanalyser, statistik och för att utvärdera och informera om nätägarens tjänster och produkter. Kund som motsätter sig att personuppgifterna behandlas för marknadsföringsändamål kan när som helst, för att förhindra sådan behandling, meddela nätägaren detta.

Sammantaget gör Jämtkraft Elnät AB bedömningen att namn, adress och anläggningsid är uppgifter som vi kan dela med oss av (såvida inte kunden motsatt sig detta) medan personnummer och förbrukningsuppgifter är att anse som känslig information. Vi svarar på direkta frågor av typen "har Kalle Pettersson nätavtal?" och "vilket anläggningsid har Kalle Pettersson?", däremot svarar vi inte på frågor avseende ett visst personnummer.

Endast behöriga personalkategorier har tillgång till IT-systemen som innehåller kommersiellt känslig information.

### **Rutiner för utbildning av anställda i syfte att motverka diskriminerande beteende**

Ledningsgruppen har tagit del av regelverket och är dessutom uppdragsgivare för arbetet med att ta fram övervakningsplan och rapporten. Ledningsgruppen fungerar som styrgrupp för upprättandet av övervakningsplanen.

Information om vad övervakningsplanen innebär och regelverket för att motverka diskriminering, läggs återkommande ut på Jämtkrafts intranät. För att säkerställa att all berörd personal känner till regelverket och att man har kännedom om hur vi agerar gentemot kunder har avdelningscheferna utbildat sina medarbetare årligen. Till den muntliga informationen tillkommer en skriftlig dokumentation som ligger lätt åtkomlig på intranätet.

När ny personal anställs genomför Personalavdelningen en introduktion. Introduktionen sker utifrån en mall så att alla nyanställda blir informerade om regelverket och hur de ska agera och att de får som beting att gå igenom instruktionen som ligger på intranätet.

### **Disciplinära påföljder**

Ett anställningsavtal innebär i sig självt att man som arbetstagare har långtgående skyldigheter att utföra de arbetsuppgifter som man anställs för på det sätt som arbetsgivaren föreskriver. Om man missköter sig har arbetsgivaren möjlighet att vidta disciplinära åtgärder - i allmänhet genom att a) arbetsgivaren erinrar (observera att en erinran inte räknas som en disciplinär åtgärd) arbetstagaren om vilka skyldigheter den anställde har enligt anställningsavtalet och att fortsatt misskötsamhet ytterst kan innebära uppsägning/avsked, b) en skriftlig varning utdelas och c) uppsägning alt avsked (beroende på hur grov misskötsamheten är). Detta regleras i lagen om anställningsskydd, den praxis som utvecklats på arbetsmarknaden och energiavtalet. Vi finner inga skäl till att behandla en medarbetare som missköter sig olika beroende på inom vilken verksamhet misskötsamheten begås.

## Ansvar för övervakningsplanen

I och med omorganisationen 2010 ansvarar elnätförvaltning för genomförandet och uppföljningen av övervakningsplanen. Uppföljning sker årsvis beträffande återkommande processer, ex lev.byten, avräkning, mätvärdesrapportering, tariffutformning, infohantering, skadestånd och avbrottsersättning.

Övervakningsplanen och den årliga rapporten fastställs av VD. Rapporten publiceras på Jämtkrafts hemsida senast den 15 mars varje år. Den skickas även till Energimarknadsinspektionen senast den 15 mars varje år.

## Sammanfattande åtgärder

I övervakningsplanen har följande åtgärder identifierats för att säkerställa att diskriminering inte ska ske.

- Jämtkraft har under 2010 fått en ny organisation som är uppdelad i affärsområde och enheter. I samband med omorganisationen säkerställs att syftet med regelverket för övervakningsplanen följs.
- Jämtkraft har också under 2010 infört ett nytt affärssystem Agresso vilken möjliggör att varje affärsområde bär sina faktiska kostnader istället för att kostnadsfördela via en schablon, vissa kostnader fördelas dock fortfarande via schablon.
- Säkerställa att ny personal som arbetar med kundinformationssystemet delar med sig av kundinformation till den som så efterfrågar, men att informationen inte får innehålla personnummer och förbrukningsuppgifter.
- Informationen på koncernen Jämtkrafts hemsida går igenom regelbundet för att säkerställa att ingen otillbörlig diskriminering sker. Om några felaktigheter förekommer vidtas åtgärder omedelbart. Webbsidan byttes ut i början på 2010 och information reviderades. I mars 2011 har informationen gått igenom utifrån övervakningsplanen, all information var korrekt.
- Information via intranät har lagts ut till all personal om regelverket om övervakningsplanen och betydelsen av den, samt vad det innebär rent konkret för personalgrupperna.
- För att säkerställa att all berörd personal känner till regelverket och att man har kännedom om hur vi agerar gentemot kunder utbildar avdelningscheferna sina medarbetare årligen. Till den muntliga informationen tillkommer en skriftlig dokumentation som ligger lätt åtkomlig på intranätet.
- När ny personal anställs finns rutiner för att introducera personalen till regelverket om övervakningsplaner och hur man agerar mot kunder i detta hänseende.
- Nya välkomstbrev för kunder som övertar en elanläggning har upprättats. Elnät och elhandel har olika välkomstbrev, men som samkuverteras. Välkomstbrev har olika avsändare med avseende på bolag.

2011-03-09

  
Anders Ericsson  
VD, Jämtkraft Elnät AB

## Checklista för åtgärder och aktiviteter 2011

- Välkomstbrev till nyanslutningar till elnätet enligt
- Informera avdelningen för Kommunikation – ta kontakt med Ylva Andersson
- Information på chefsträff
- Lägga ut information på intranätet
- Uppdatera hemsidan
- Informera enhetschef för HR samt andra avdelningar med särskilt behov. Kontaktcenter, Tjänster och Kommunikation.