



MÅNEDSRAPPORT

November 2020

INNLEDNING

Elhub månedsrapport beskriver status på driften av Elhub hver måned. Denne utgaven oppsummerer driften i november 2020.

- Elhub åpnet den nye markedsprosessen BRS-NO-214 Deaktivering av målepunkt med sluttbruker. Flere aktører har tatt den nye markedsprosessen i bruk
- Tilgjengelighet for Elhub kjernesystem var 99,3%
- Antall profilavregnede målepunkter ble redusert fra 79 000 i oktober til 75 000 i november
- Det var en oppgang i antall leverandørskifter fra oktober. Antall inn/utflyttinger var noe ned
- Datakvalitet på anleggsinformasjon er stabil
- Datakvalitet på sluttbrukerinformasjon er ytterligere noe forbedret
- Det er en viss økning i andel reverseringer, særlig reversering av utflyttinger
- Det ble planlagt og gjennomført 9 strukturendringer i markedet i november
- Kompletthet på forbruk ble i november rekordhøy på versjon D+1, mens det på versjon D+5 nok en gang endte rundt 99,995 %. Andel målt var høyere enn tidligere i høst. Antall godkjente MGA var for alle versjoner høyere i november enn for foregående måneder.
- Det ble kjørt 2 avviksoppgjør i november. Kvaliteten var god.
- I november mottok vi totalt 733 suppothenvendelser på epost. 84% av sakene vi mottok ble besvart innen 2 arbeidsdager

INNHold

1. Innledning og markedsoversikt
2. Tilgjengelighet og funksjonelle feil
3. Markedsprosesser og datakvalitet
4. Måleverdier og beregninger
5. Support

ELHUB.NO

[Elhub.no](#) er vår hovedkanal for faglig og operasjonell informasjon.

Vi anbefaler alle aktører til å holde seg oppdaterte på [kjente feil](#) i Elhubs produksjonsmiljø og følge med på våre [driftsmeldinger](#) som du også kan [abonnere på](#).

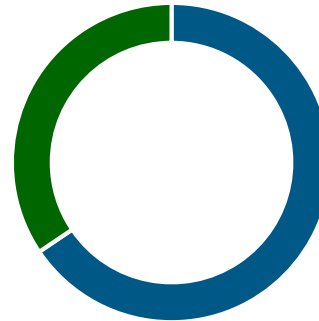
Vi oppfordrer alle aktører til å holde seg oppdatert på kommende og gjennomførte [strukturdataendringer](#).

På forsiden legger vi fortløpende ut aktuelle nyheter. Sjekk også vårt [nyhetsarkiv](#) for saker du lurer på.

Meld deg på vårt [nyhetsbrev](#) for å bli oppdatert på hva som rører seg i Elhub.

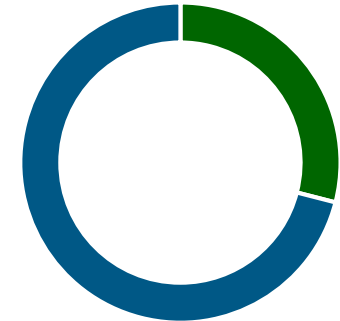
November 2020

21 023 unike brukere



40 498 sidevisninger

27% nye brukere



73% returnerende brukere

Gjennomsnittlig besøkstid:

1min 41sek

Toppdag 20. november:

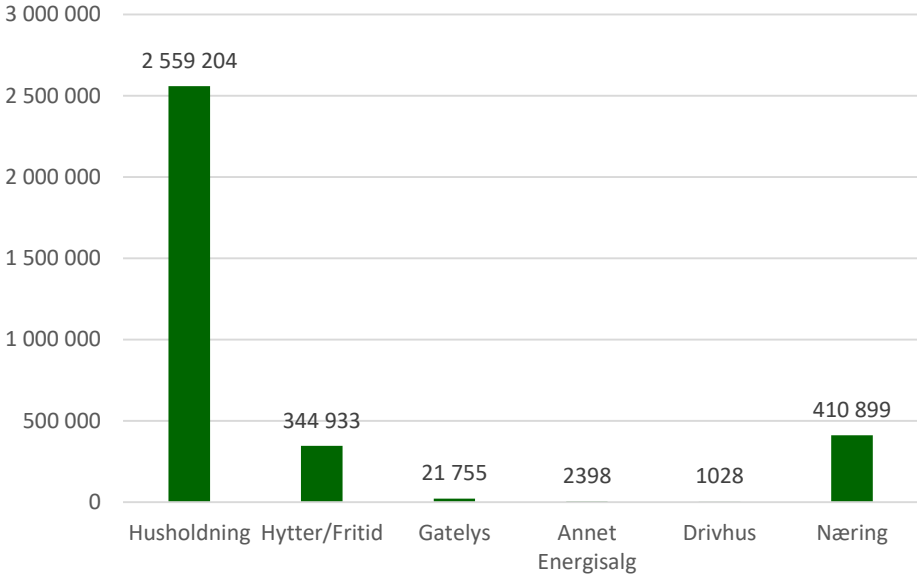
1 163 unike brukere

MARKEDSOVERSIKT VED UTGANGEN AV OKTOBER

Tabellen viser markedsoversikten i Elhub ved utgangen av måneden, fordelt på nettområder, målepunkter og kontrakter som ikke er registrert på kraftleverandører.

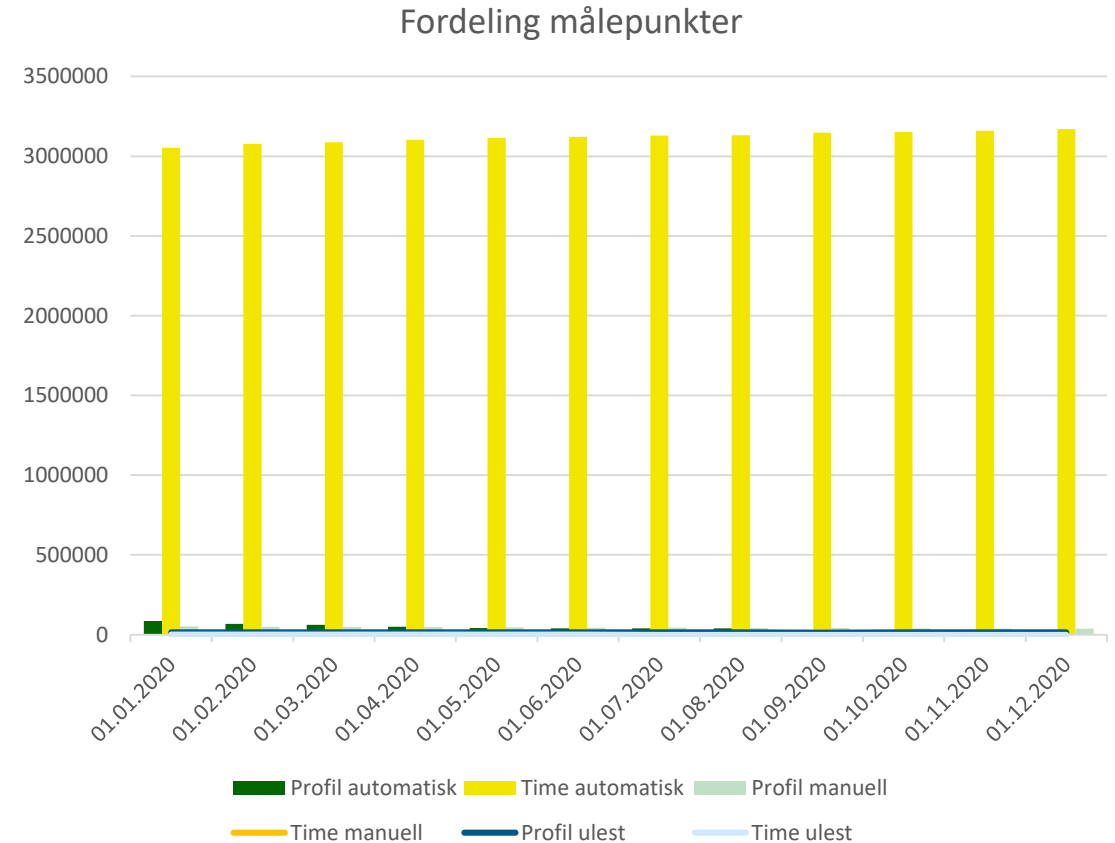
Kategori	August	September	Oktober	November
Antall nettområder (eks subnett)	307	307	306	306
Antall aktive nettselskap	142	140	139	139
Antall aktive kraftleverandører	171	168	166	165
Antall aktive tredjeparter	30	29	29	30
Antall målepunkter	3 355 716	3 358 216	3 365 373	3 372 816
Antall aktive målepunkter	3 235 257	3 234 198	3 239 043	3 244 761
Antall aktive timesavregnede forbruksmålepunkter	3 137 773	3 141 058	3 149 090	3 159 258
Antall aktive profilavregnede forbruksmålepunkter	87 023	82 511	79 159	74 529
Antall aktive kombinasjonsmålepunkter	6 167	6 320	6 462	6 622
Antall aktive produksjonsmålepunkter	1 701	1 702	1 705	1 713
Antall aktive utvekslingsmålepunkter	2 042	2 051	2 055	2 067
Antall aktive tilknytningsmålepunkter for subnett	550	555	570	571
Antall aktive målepunkter med leveringspliktig kontrakt	73 963	72 474	70 974	70 151
Antall aktive målepunkter uten kraftkontrakt	8 132	9 789	9 850	9 806

Diagrammet viser målepunkter med aktive kontrakter fordelt på næringskode ved utgangen av måneden.



UTVIKLING MÅLERTYPER, AVREGNINGSMETODE OG INNSAMLINGSMETODE

Dato	Profil automatisk	Time automatisk	Profil manuell	Time manuell	Profil ulest	Time ulest
01.01.2020	85 087	3 054 198	51 185	674	14 497	148
01.02.2020	66 779	3 077 166	49 666	672	14 329	147
01.03.2020	61 209	3 086 971	47 828	1937	14 268	146
01.04.2020	50 187	3 102 872	46 823	1914	14 337	146
01.05.2020	42 016	3 114 556	45 923	1912	14 448	146
01.06.2020	39 234	3 122 330	44 033	1908	14 352	146
01.07.2020	38 233	3 129 375	42 822	1938	14 216	144
01.08.2020	38 824	3 132 081	41 857	1942	14 166	144
01.09.2020	28 802	3 147 483	40 542	1951	13 969	144
01.10.2020	28 162	3 152 468	39 365	1946	14 346	144
01.11.2020	26 956	3 159 559	37 862	1956	14 270	144
01.12.2020	23 932	3 169 507	36 456	1954	14 156	144



TILGJENGELIGHET PER TEKNISKE TJENESTE OG FUNKSJONELLE FEIL

Elhub er designet og konfigurert for høye krav til tilgjengelighet og rask gjenoppretting av tjenester etter avbrudd.

Elhub skal etterleve krav til maksimalt samlet nedetid for den enkelte tjeneste innenfor en enkelt kalendermåned, eksklusiv planlagt vedlikehold, som er spesifisert i Elhubs brukeravtale.

Feilretting utføres kontinuerlig og slippes til Elhubs produksjonsmiljø månedlig.

TILGJENGELIGHET PER TJENESTE

Elhub informerer om driftsavbrudd og planlagt vedlikehold via driftsmeldinger.

Elhub består av mange komponenter og tjenester. Deler av løsningen kan være utilgjengelige samtidig som andre deler er tilgjengelige. Vi har inkludert delvis nedetid i nedetidsberegningen for Elhub kjernesystem dersom den delvise nedetiden overstiger følgende terskler:

- Mer enn 10% av innkommende meldinger blir feilaktig avvist.
- Mer enn 10% av initierte markedsprosesser blir ikke behandlet innen gjeldende tidsfrister.
- En eller flere hovedprosesser er utilgjengelig/stengt.

Stenging av støtteprosesser og spørreprosesser anses ikke som nedetid.

Nedetid for Elhub Web Portal og Elhub Web Plugin inntreffer når:

- Portal/plugin ikke er tilgjengelig eller ytelsen er sterkt redusert.

Tilgjengeligheten i november var 97,3%% for Elhub kjernesystem. To uavhengige hendelser, 12.11 og 20.11, medførte at Elhubs meldingsmottak var nede i totalt 5 timer i november

TILGJENGELIGHET PR TJENESTE NOVEMBER 2020

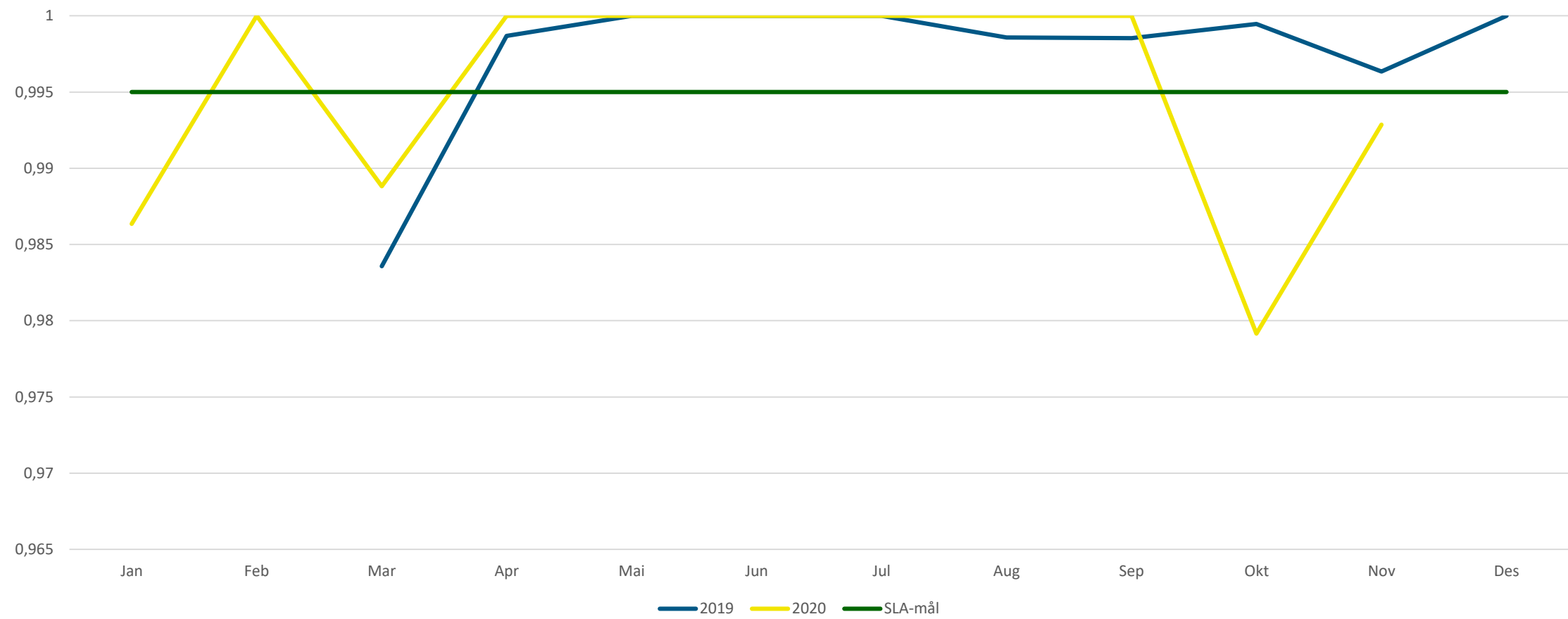
Tjeneste	Tilgjengelighets-krav i brukeravtale	Antall minutter ikke planlagt nedetid	Tilgjengelighet (%)	Antall minutter ikke planlagt delvis nedetid	Antall minutter ikke planlagt nedetid og delvis nedetid	Full tilgjengelighet (%)
Kjernesystem 00-24	99,50 %	299	99,29 %	0	299	99,29 %
Elhub web portal 07-22 hverdager	99,20 %	0	100,00 %	0	0	100,00 %
Elhub web portal øvrige timer	98,70 %	0	100,00 %	0	0	100,00 %
Elhub plugin 07-22 hverdager	99,20 %	0	100,00 %	0	0	100,00 %
Elhub plugin øvrige timer	99,70 %	0	100,00 %	0	0	100,00 %

IKKE-PLANLAGTE DRIFTSFORSTYRRELSER NOVEMBER 2020

Incident no	Beskrivelse	Tjeneste	Starttidspunkt	Sluttidspunkt	Antall minutter nedetid	Antall minutter delvis nedetid
TPR-1071	Innkommende meldinger ble avvist. Underliggende årsak var feil på fail-over mekanismen for en sentral rutingkomponent	Kjernesystem	12.11.2020 17:59	12.11.2020 18:54:00	55	0
TPR-1185	Innkommende meldinger ble avvist. Underliggende årsak var en kodefeil som forårsaket overflow i interne meldingstabeller	Kjernesystem	20.11.2020 06:15:00	20.11.2020 10:19:00	244	0



TREND TEKNISK TILGJENGELIGHET – ELHUB KJERNESYSTEM



FUNKSJONELLE FEIL I ELHUB

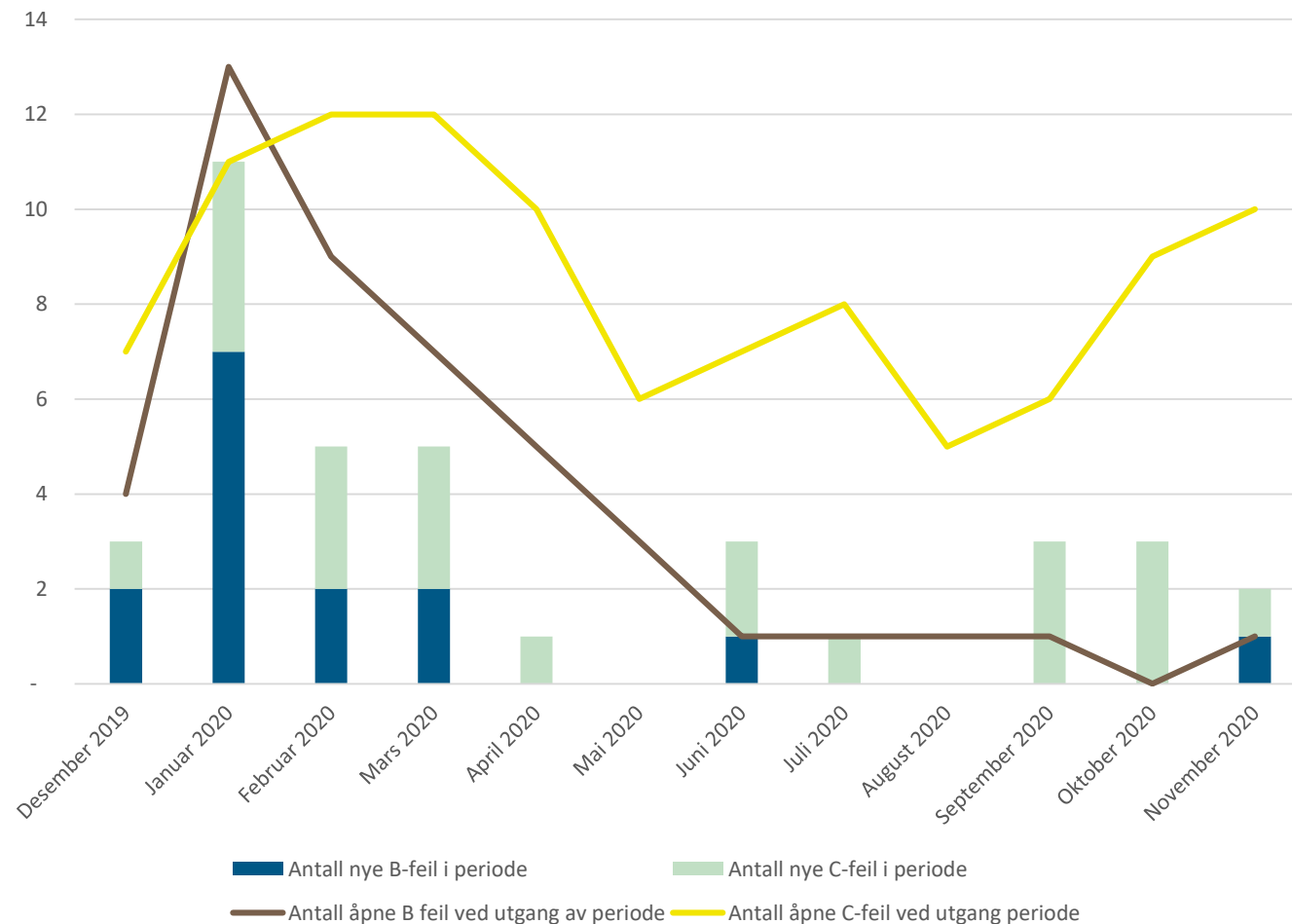
Elhub publiserer status for [kjente funksjonelle feil](#) som affekterer våre tjenester, samt informasjon om manuelle workarounds der dette er mulig på våre nettsider. Feil som er rettet flyttes over til siden for [rettede feil](#).

Elhub legger ut nye programvareoppdateringer månedlig. Feil som oppdages i løpet av måneden vil som hovedregel rettes i påfølgende månedlige oppdatering, som legges ut i produksjon første søndag i etterfølgende måned. For feil som vurderes som spesielt kritiske kan en raskere feilretting vurderes. Mindre kritiske feil kan bli skjøvet til en senere oppdatering.

- A-feil: Kritisk feil som skal rettes umiddelbart.
- B-feil: Alvorlig feil som normalt skal rettes i neste oppdatering.
- C-feil: Mindre alvorlig feil som rettes ut fra prioritet.

Det ble avdekket 1 ny B-feil og 1 ny C-feil i november. Ingen feil ble lukket.

Det var 1 åpen B-feil og 10 åpne C-feil ved utgangen av november.



MARKEDSPROSESSER OG DATAKVALITET

Elhub prosesserer en mengde innkommende meldinger om blant annet nye målepunkter, leverandørbytter, opphør av leveranser og endring av grunndata.

I henhold til en rekke valideringsregler prosesserer Elhub markedsprosessene og genererer returmeldinger til innsender og relevante parter slik at markedsaktørene raskt mottar relevant informasjon om gjennomførte og avviste markedsprosesser.

Høy datakvalitet i Elhub er viktig for at prosessene i Elhub skal flyte automatisk og uten problemer. For å hindre at datakvaliteten forringes over tid vil Elhub følge opp kvaliteten på dataene som ligger i Elhub.

OPPSUMMERING NOVEMBER 2020 – MARKEDSPROSESSER OG DATAKVALITET

- Det var en oppgang i leverandørskifter fra 69 000 i oktober til 75 000 i november.
- Antall innflyttinger gikk noe ned fra 53 000 i oktober til 50 000 i november, og antall utflyttinger / opphør var noe ned fra 12 700 oktober til 12 600 i november.
- Antall grunndataoppdateringer fra nettselskap gikk ned fra 98 000 i oktober til 87 000 i november.
- Antall grunndataoppdateringer fra kraftleverandør økte fra 293 000 i oktober til 300 000 i november. Nivået i oktober og november er over det dobbelte av tidligere måneder. Dette skyldes økt innsending fra en kraftleverandør.
- Antall reverseringer og korrigeringer går ned fra 72 000 i oktober til 66 000 i november.
- Kvaliteten på anleggsadresser går noe ned fra 1.11 til 1.12, og andelen målepunkter som mangler gatenavn viser en svak bedring i november.
- Den positive trenden på datakvalitet for sluttbrukers kontaktinformasjon fortsetter i november.
- Datakvaliteten for post- og fakturaadresser viser også en bedring i november.
- Etter en nedgang i første halvår 2020 ligger det an til en liten økning i andel reverseringer av markedsprosesser i høst.
- Ni strukturdataendring ble gjennomført i november etter plan.

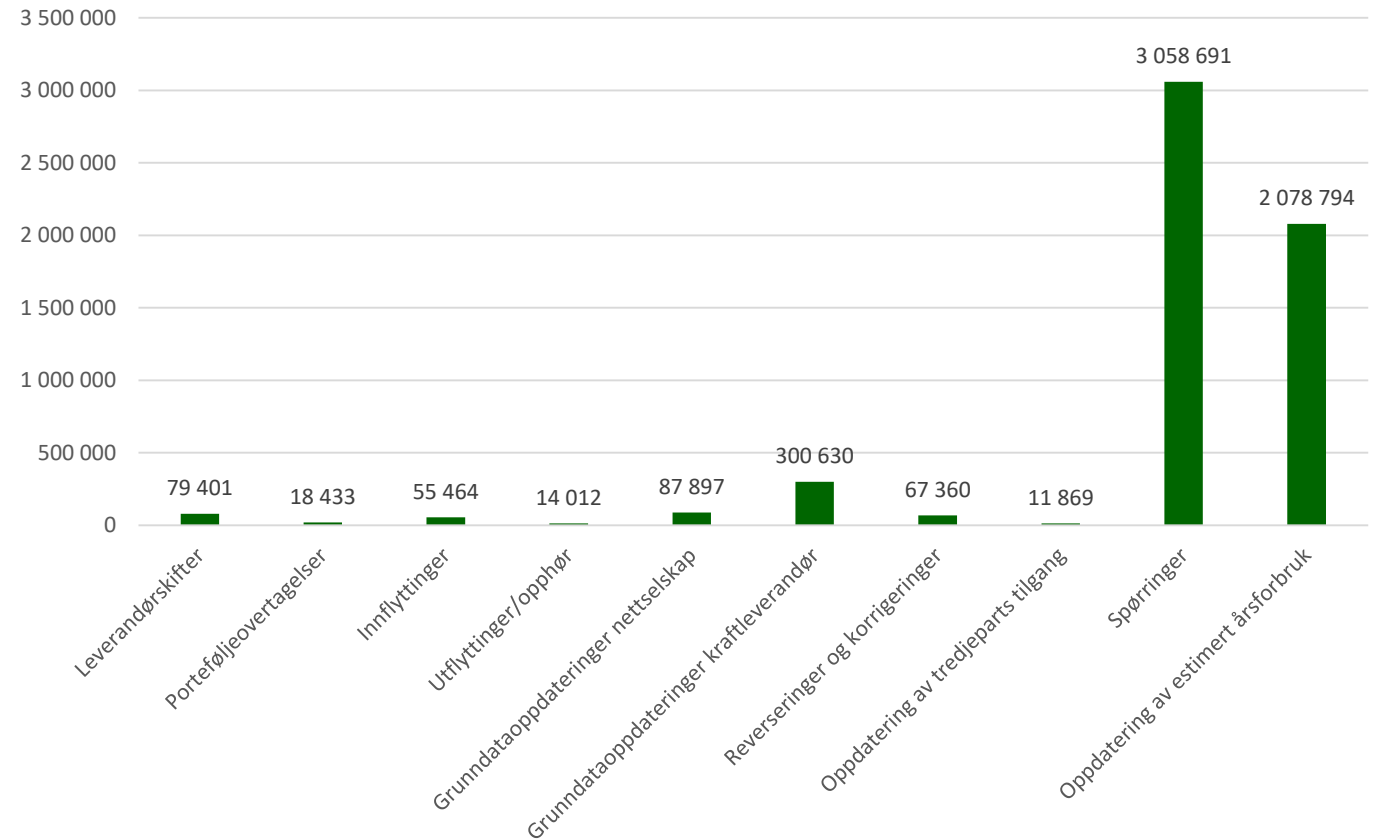
AKTUELLE SAKER

- I november har vi gitt ut to nye månedlige rapporter. Rapporten "Datakvalitet målepunktsinformasjon i Elhub" måler datakvalitet iht. Elhubs krav til format og innhold for anleggsadresse per netteier. Rapporten "Kontrollrapport markedsprosesser – for kraftleverandører" viser antall endring av organisasjonsnummer med BRS-NO-301, reversering av leverandørbytter og reversering av innflyttinger per kraftleverandør. Rapportene distribueres månedlig til driftskontakter hos alle kraftleverandører, regulerte kraftleverandører og nettselskaper per e-post. Vi tror rapportene vil være et godt verktøy for videre arbeid med forbedring av datakvalitet.
- Unntak fra testcase som utløper trenger ikke å fornyes i Edielportalen. Vi vil automatisk fornye alle unntak for aktører ettersom unntak er kontraktsfestet i brukeravtalen. Om dere ikke lenger skal ha eller vil søke nye unntak, ta kontakt på post@elhub.no.
- Vi har hatt en feil i skjemaet for påmelding til å motta driftsmeldinger som har ført til at de som har meldt seg på for å motta driftsmeldinger fra og med oktober 2020 ikke har mottatt epost-meldinger fra oss. Feilen er nå rettet og alle som har meldt seg på, også etter oktober, vil motta alle fremtidige driftsmeldinger vi sender ut. Vi beklager ulempen dette har medført.
- Elhub fjernet utdaterte og svake chifferkoder slik at tjenester ut mot markedet blir enda sikrere 16.11.2020 kl. 16.00.
- Elhub åpnet BRS-NO-214 Deaktivering av målepunkt med sluttbruker mandag 16.11.2020 kl. 08.00. Flere aktører har tatt i bruk den nye markedsprosessen. Vi har opplevd noen mindre utfordringer. Alt i alt anser vi innføringen som vellykket.
- Retningslinjene for automatisk sletting av meldinger i Elhubs testmiljø Exatest2 er endret. Vi sletter nå alle meldinger som er eldre enn 5 dager, tidligere ble meldinger over 14 dager slettet. Bakgrunnen er å forhindre oppsamling av meldinger som påvirker ytelsen i testmiljøet.
- Elhub AS byttet hovedbankforbindelse 02.11.20. Endringen innebar at Elhub fikk nytt kontonummer og nye betalingsdetaljer.

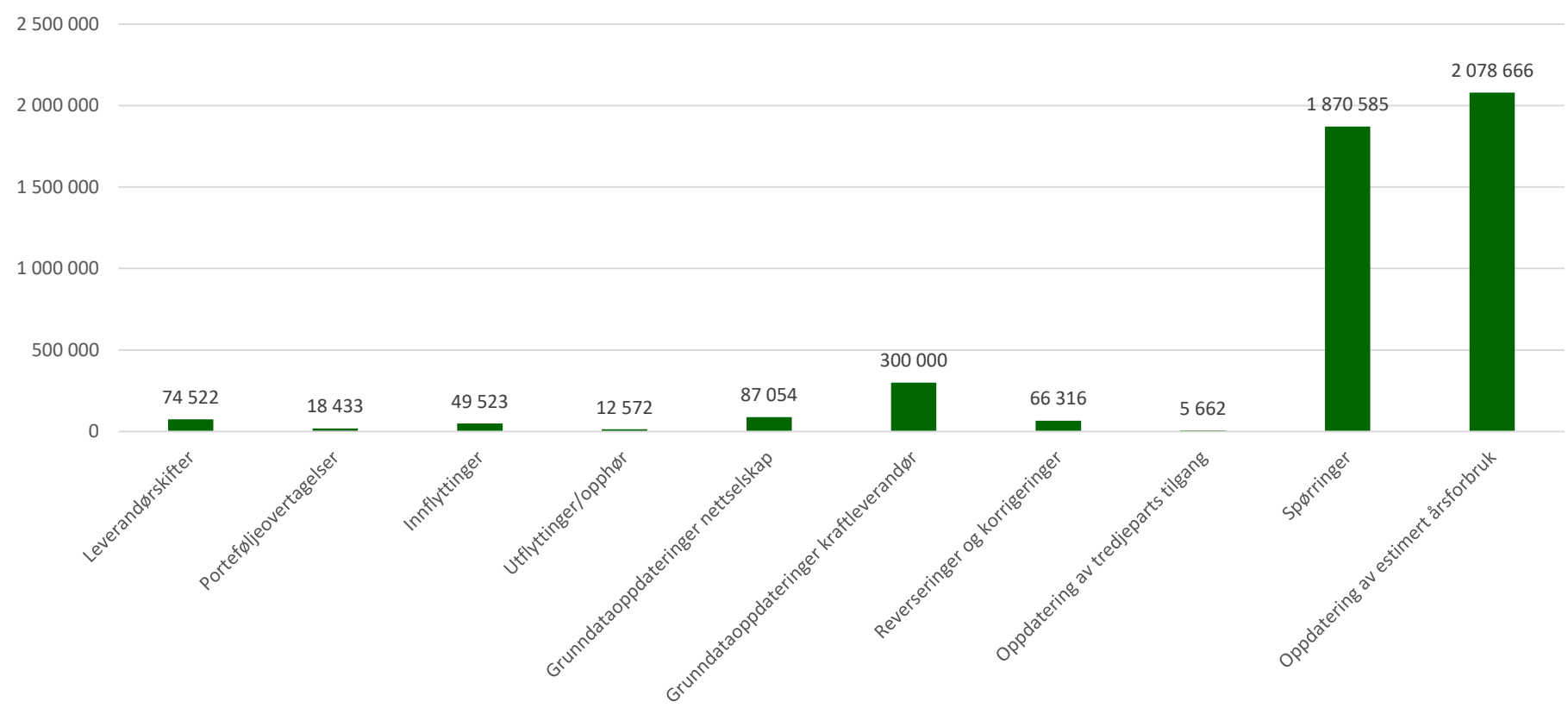
INITIERTE MARKEDSPROSESSER I NOVEMBER

Diagrammet viser antall initierte markedsprosesser Elhub mottok i november. Initierte markedsprosesser er alle prosesser som er sendt inn før Elhub prosesserer og validerer, og eventuelt godkjenner eller avviser.

- Gruppene som presenteres inkluderer flere markedsprosesser på tvers av aktørroller:
 - Leverandørskifter: BRS-NO-101/104
 - Porteføljeevtagerelser: BRS-NO-101
 - Innflyttinger: BRS-NO-102/103/123
 - Utflyttinger/opphør: BRS-NO-201/202/211
 - Grunndataoppdateringer nettselskap: BRS-NO-121/122/212/213/302/306
 - Grunndataoppdateringer kraftleverandør: BRS-NO-301
 - Reverseringer: BRS-NO-111/132/133/221/222/223/224/402
 - Oppdatering av tredjepartstilgang: BRS-NO-622
 - Spøringer: BRS-NO-303/315/611
 - Oppdatering av estimert årsforbruk: BRS-NO-317
- Spøringer står for den største andelen av markedsprosesser. BRS-NO-611 utgjør 90% av alle spøringer.



FULLFØRTE MARKEDSPROSESSER I NOVEMBER



Diagrammet viser antall fullførte markedsprosesser Elhub mottok i november. Fullførte markedsprosesser er alle godkjente prosesser.

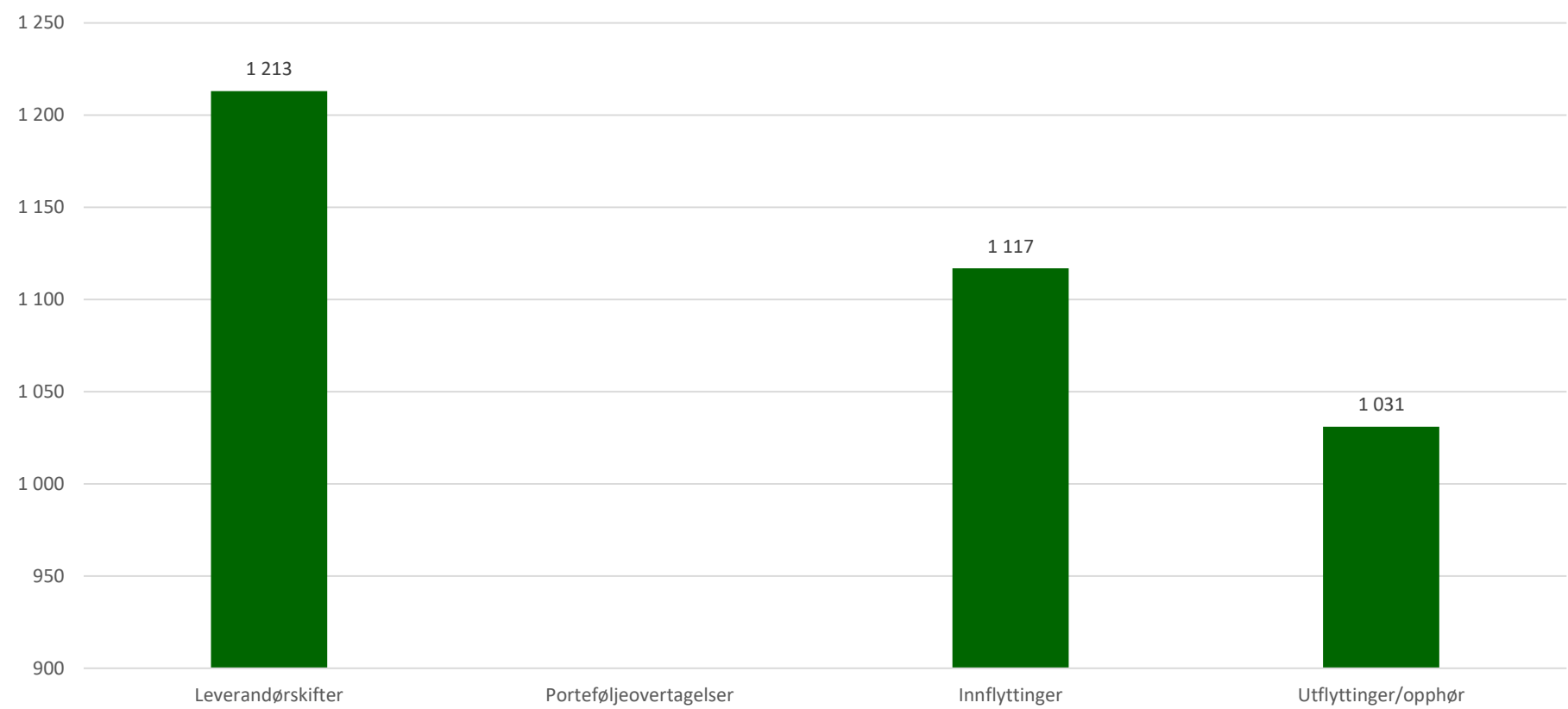
FULLFØRTE MARKEDSPROSESSER I NOVEMBER PER BRS

BRS-NO-101	86132
BRS-NO-104	6823
BRS-NO-102	4482
BRS-NO-103	32802
BRS-NO-123	12239
BRS-NO-201	8418
BRS-NO-202	2430
BRS-NO-211	1724
BRS-NO-121	6936
BRS-NO-122	4616
BRS-NO-212	1755
BRS-NO-213	891
BRS-NO-302	71339
BRS-NO-306	1517

BRS-NO-301	300000
BRS-NO-111	2146
BRS-NO-132	55
BRS-NO-133	289
BRS-NO-221	761
BRS-NO-222	81
BRS-NO-223	506
BRS-NO-224	12
BRS-NO-402	62466
BRS-NO-622	5662
BRS-NO-303	44770
BRS-NO-315	253628
BRS-NO-611	1572187
BRS-NO-317	2078666

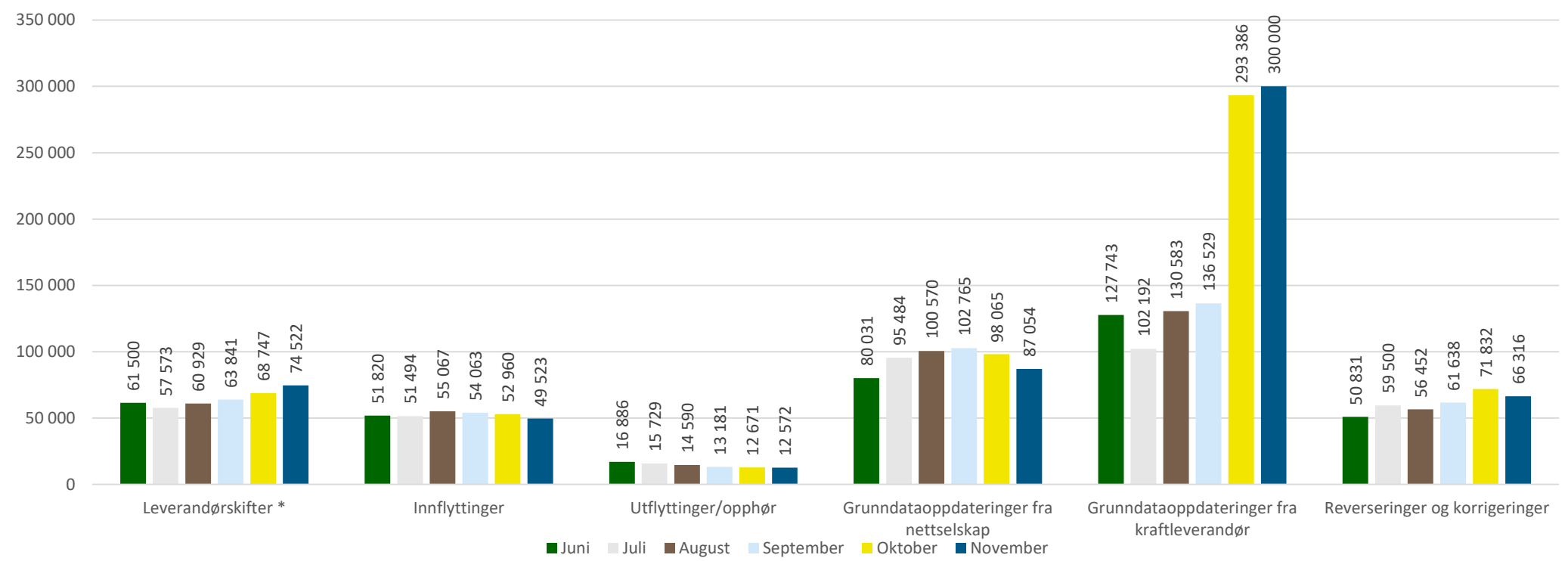
Diagrammet viser antall fullførte markedsprosesser per BRS Elhub mottok i november. Fullførte markedsprosesser er alle godkjente prosesser.

AVBRUTTE MARKEDSPROSESSER I NOVEMBER



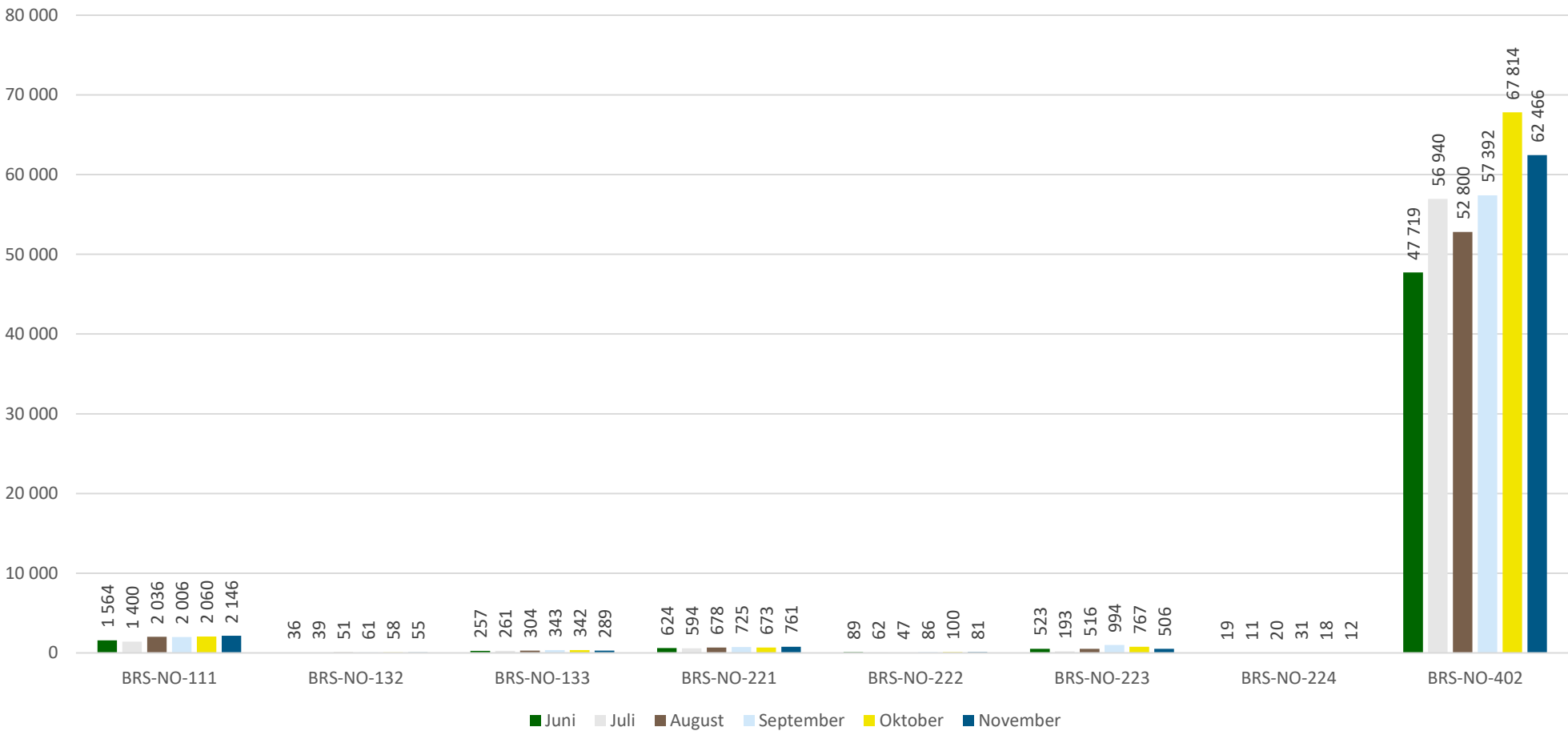
Diagrammet viser antall markedsprosesser som er kansellert eller reversert.

TRENDGRAF FULLFØRTE MARKEDSPROSESSER

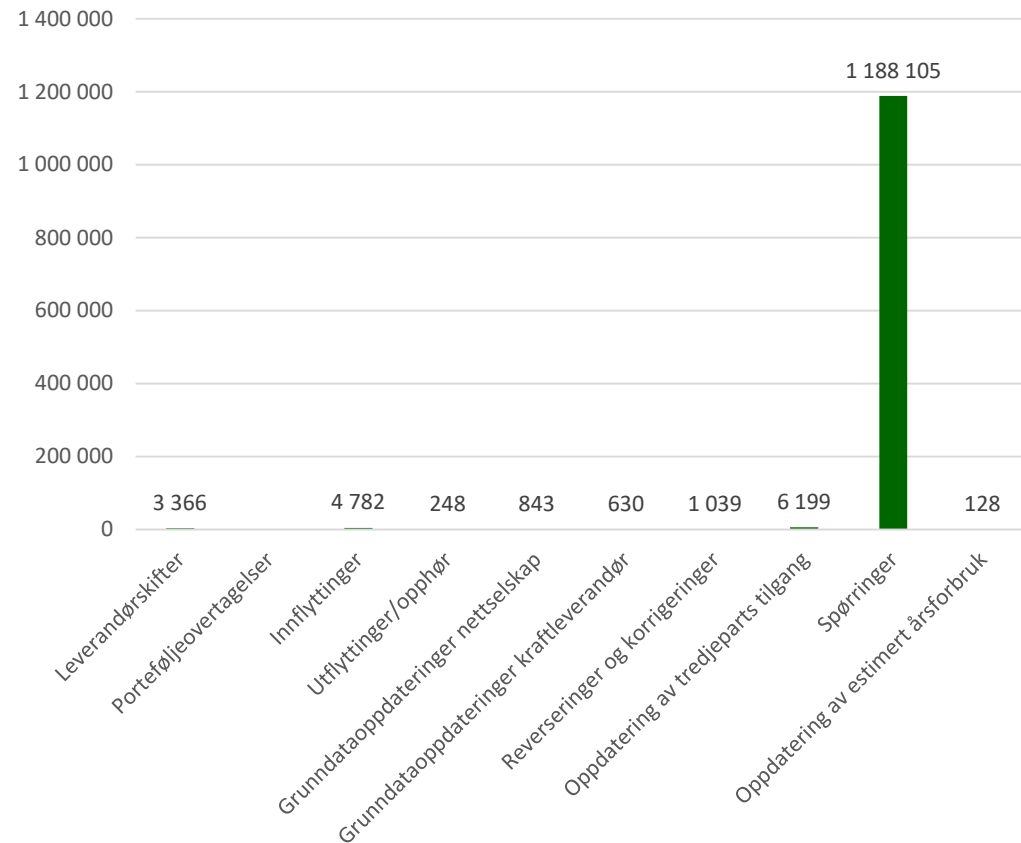


* Porteføljeovertagelser gjennomført med BRS-NO-101 tatt ut av datagrunnlaget for leverandørskifter

TRENDGRAF FULLFØRTE REVERSERINGER OG KORRIGERINGER



AVVISTE MARKEDSPROSESSER I NOVEMBER



Diagrammet viser antall avviste markedsprosesser Elhub mottok i november. Under er en oversikt over de vanligste avvisningsårsakene per gruppe:

Leverandørskifter

1. EH018 - Sluttbruker ID oppgitt i prosessen må være den samme som er registrert i Elhub på målepunktet.
2. EH043 – Avvist pga. pågående leverandørskifte.
3. E16 – Kraftleverandøren som initierer prosessen skal ikke allerede ha kraftkontrakten i målepunktet.

Innflyttinger

1. EH017 - Dato for innflytting tilbake i tid må være senere enn dato for siste kontraktsstart.
2. EH018 - Sluttbrukeren som flyttes inn skal ikke ha den aktive kraftkontrakten i målepunktet.
3. E81 – er ikke tilkoblet.

Utflyttinger/opphør

1. EH003 - Dato for utflytting må være innenfor tidsfristene.
2. EH018 - SluttbrukerID oppgitt i prosessen må være den samme som er registret i Elhub på målepunktet.
3. EH045 – Avvist pga. pågående utflytting.

Grunndataoppdateringer

1. E16 - Kraftleverandøren som initierer prosessen må ha kraftkontrakten i målepunktet på gyldighetsdato.
2. EH004 – Målepunktet skal ikke være registrert i Elhub ved opprettelse.
3. EH003 - Dato for grunndataoppdatering må være innenfor tidsfristene.

Reverseringer og korrigeringer

1. EH042 – Målepunktstatus må være inaktiv.
2. E81 – Ny målepunktstatus hvis oppgitt i prosessen skal ikke være samme som gammel målepunktstatus registrert i Elhub.
3. EH003 - Dato for grunndataoppdatering må være innenfor tidsfristene

Oppdatering av tredjepartstilgang

1. EH088 - Sluttbruker må godkjenne tredjeparts forespørsel på tilgang.
2. EH017 – Tredjepart skal ikke ha en aktiv tredjepartskontrakt i målepunktet hvis tilgang etterspørres.
3. EH016 – Målepunktet må ha en sluttbruker på initieringsdato for prosessen.

Spøringer

1. E0H - Søket må finne minimum ett målepunkt.
2. EH054 - Markedsaktør må ha tilgang til data for minimum ett tidspunkt innenfor etterspurt periode.
3. EH015 – Kombinasjonen av søkekriterier må være tillatt.

Oppdatering av estimert årsforbruk

1. EH033 - OriginalBusinessDocumentReference skal ikke være oppgitt i melding.

Datakvalitet - format for anleggsadresse, aggregert

	04.05.20	02.06.20	01.07.20	01.08.20	01.09.20	01.10.20	01.11.20	01.12.20
Antall aktive målepunkter	3 219 039	3 221 797	3 225 843	3 228 714	3 232 151	3 236 099	3 241 758	3 246 669
Feil format Husnummer	17 577	17 600	18 427	11 089	11 201	11 876	10 588	10 819
Feil format Postnummer	17	19	18	20	19	20	13	9
Feil format Poststed*	811	814	818	0	0	838	839	847
Antall målepunkt med formatfeil*	18 405	18 433	19 263	11 109	11 220	12 734	11 439	11 675
Andel feil (%)	0,57%	0,57%	0,60%	0,34%	0,35%	0,39%	0,35%	0,36%
Kvalitet (%)	99,43%	99,43%	99,40%	99,66%	99,65%	99,61%	99,65%	99,64%
Gatenavn mangler på målepunkt**	37 691	37 211	37 050	36 473	35 002	30 234	29 502	29 109
Andel feil gatenavn (%)	1,17%	1,15%	1,15%	1,13%	1,08%	0,93%	0,91%	0,90%
Kompletthet (%)	98,83%	98,85%	98,85%	98,87%	98,92%	99,07%	99,09%	99,10%
Totalt antall målepunkt med formatfeil	56 096	55 644	56 313	47 582	46 222	42 968	40 941	40 784

* For 1.8.2020 og 1.9.2020 har vi ikke rapportert bruk av liten bokstav som feil, og derfor er antall feil for format poststed 0.

DATAKVALITET – ANLEGGSSADRESSE

Den positive trenden for kvalitet på format for anleggsadresse fortsetter i november.

Elhub vil kontakte aktører med høy andel feil og aktører oppfordres til å fortsette arbeidet med å rette opp i feil. Elhub sender ut feilrapporter på forespørsel og vi har nå sendt ut 11 detaljerte feilrapporter til aktørene.

Elhub har ikke gjort analyse av hvorvidt anleggsadressene faktisk er korrekte. Vi har tatt kontakt med nettselskapene som har høyest andel mangler i formatsjekkene og følger opp disse individuelt.

Netteier er ansvarlig for å vedlikeholde anleggsadressene for sine målepunkter i Elhub.

Anleggsadresse i Elhub skal i normaltilfeller være en gyldig adresse i Matrikkelen eller Postens adresseregister. Format skal være som beskrevet på våre nettsider.

***Merk at manglende gatenavn ikke nødvendigvis er en feil da det finnes adresser i Norge som ikke har gatenavn. Se oversikt på våre nettsider over hvilke anlegg som er identifisert som anlegg som ikke har en gyldig adresse. Dersom gate adresse ikke eksisterer eller er vanskelig å vedlikeholde skal adressen være "tom" eller skal netteier inkludere "det beste de har".*

DATAKVALITET – SLUTTBRUKERS KONTAKTINFORMASJON

Den positive trenden for kvalitet på format for kontaktinformasjon fortsetter i november. Elhub sender ut feilrapporter på forespørsel og vi har nå sendt ut 141 detaljerte feilrapporter til aktørene.

Tallene viser at det er stor variasjon mellom kraftleverandørene. Elhub kontakter aktører med høy andel feil og aktører oppfordres til å fortsette arbeidet med å rette opp i feil.

Basert på konkrete tilbakemeldinger fra nettselskaper følger vi også opp kraftleverandør som har dårlig kvalitet på innhold.

Kraftleverandør er ansvarlig for å vedlikeholde kundeinformasjon for sine kunder i Elhub og plikter å oppdatere kundeinformasjonen i Elhub fortløpende.

Krav til format på feltene er beskrevet på våre [nettsider](#).

Datakvalitet sluttbrukers kontaktinformasjon, aggregert

	04.05.20	02.06.20	01.07.20	01.08.20	01.09.20	01.10.20	01.11.20	01.12.20
Antall aktive målepunkter med ekstern kraftkontrakt	3 092 039	3 100 032	3 106 954	3 110 188	3 218 050	3 224 007	3 230 792	3 235 818
Alle kontaktfelter mangler	69	74	66	67	66	52	51	53
Feil format Telefon	24 043	22 994	22 110	21 624	19 855	18 953	16 146	13 792
Feil format Epost	3 047	2 928	2 855	2 812	3 652	3 484	3 288	3 023
Feil format Mobil	14 921	15 242	14 433	14 307	14 161	13 706	12 895	12 081
Sum målepunkter med feil format i kontaktinformasjon	40 573	39 777	38 179	37 538	36 471	34 991	31 371	28 088
Andel målepunkter med feil format i kontaktinformasjon (%)	1,31%	1,28%	1,23%	1,21%	1,13%	1,09%	0,97%	0,87%
Kvalitet (%)	98,69%	98,72%	98,77%	98,79%	98,87%	98,91%	99,03%	99,13%
Antall målepunkter med ugyldig fødselsnummer	NA	204	199	190	177	163	127	121
Antall målepunkter med ugyldig organisasjonsnummer	142	141	77	78	78	71	54	50
Antall målepunkter med feil innhold i e-post					225	28	28	28
Antall målepunkter med feil "dødsbo" i navn for privatperson						233	20	20

Datakvalitet sluttbrukers kontaktinformasjon, pr aktør

Flest formatfeil Kraftleverandører >1000 MP

Kraftleverandør	Andel feil
NN	20,77 %
NN	13,44 %
NN	10,94 %
NN	8,66 %
NN	7,41 %

Flest formatfeil Kraftleverandører > 20 000 MP

Kraftleverandør	Andel feil
NN	3,06 %
NN	1,80 %
NN	1,80 %
NN	1,43 %
NN	1,26 %

DATAKVALITET – POST OG FAKTURAADRESSE

Den positive trenden for kvalitet på format for post- og fakturaadresser fortsetter i november. Elhub sender ut feilrapporter på forespørsel og vi har nå sendt ut 141 detaljerte feilrapporter til aktørene.

Tallene viser at det er stor variasjon mellom kraftleverandørene. Elhub kontakter aktører med høy andel feil og aktører oppfordres til å fortsette arbeidet med å rette opp i feil.

Tallene viser at det er stor variasjon mellom aktørene. Elhub vil ta kontakt med de som har lavest datakvalitet og følger opp disse individuelt.

Kraftleverandør er ansvarlig for å vedlikeholde kundeinformasjon for sine kunder i Elhub og plikter å oppdatere kundeinformasjonen i Elhub fortløpende.

Krav til format på feltene er beskrevet på våre [nettsider](#).

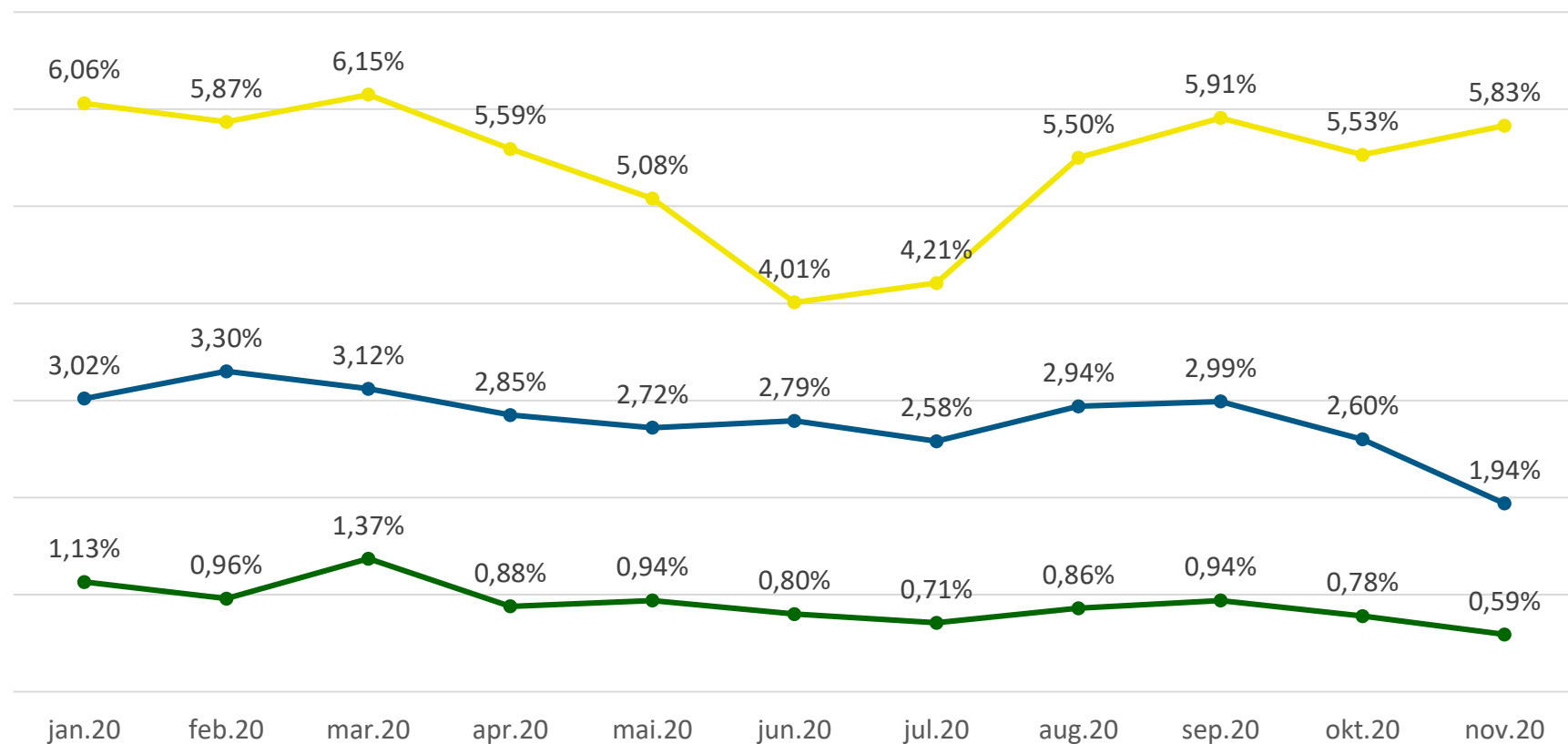
Datakvalitet post og fakturaadresse, aggregert

Fakturaadresse	04.05.20	02.06.20	01.07.20	01.08.20	01.09.20	01.10.20	01.11.20	01.12.20
Antall fakturaadresser	1 854 183	1 852 346	1 846 668	1 843 797	1 836 236	1 828 243	1 831 123	1 732 752
Feil format Postnummer	356	356	356	364	320	193	187	145
Feil format Poststed*	27 847	28 490	28 455	0	0	0	0	0
Feil format Husnummer	30 693	30 759	30 354	30 075	30 012	29 097	28 613	25 082
Postboks i gatenavn	38 628	37 378	36 859	36 766	36 386	35 218	34 613	32 572
Både gatenavn og postboks	22 090	21 478	21 828	22 140	21 746	21 063	20 288	19 072
Både gatenavn og stedsnavn	38	40	42	42	42	48	50	49
Antall feil fakturaadresser*	116 552	115 569	115 009	87 103	86 253	83 547	81 754	75 024
Andel feil (%)*	6,29 %	6,24%	6,23%	4,72%	4,70%	4,57%	4,46%	4,33%
Kvalitet (%)	93,61%	93,66%	93,67%	95,28%	95,30%	95,43%	95,54%	95,67%

Postadresse	04.05.20	02.06.20	01.07.20	01.08.20	01.09.20	01.10.20	01.11.20	01.12.20
Antall postadresser	3 199 017	3 202 490	3 204 360	3 213 412	3 218 084	3 224 035	3 230 829	3 235 817
Feil format Postnummer	398	393	397	404	363	239	233	234
Feil format Poststed*	54 173	57 433	59 662	0	0	0	0	0
Feil format Husnummer	35 099	35 287	35 782	36 643	37 305	36 822	37 061	37 171
Postboks i gatenavn	46 641	45 592	45 247	44 721	44 846	44 051	43 510	40 580
Både gatenavn og postboks	22 361	21 518	22 143	22 423	21 919	21 176	20 184	19 836
Både gatenavn og stedsnavn	1 632	1 586	1 528	1 464	1 090	968	875	634
Antall feil postadresser*	157 068	158 711	161 826	104 387	104 179	101 984	100 645	97 435
Andel feil (%)*	4,91 %	4,96%	5,05%	3,25%	3,24%	3,16%	3,12%	3,01%
Kvalitet (%)	95,09%	95,04%	94,45%	96,75%	96,76%	96,84%	96,88%	96,99%

* Fra og med 1.8.2020 har Elhub endret måling av formatkrav for poststed hvor krav til stor bokstav nå ikke rapporteres som feil.

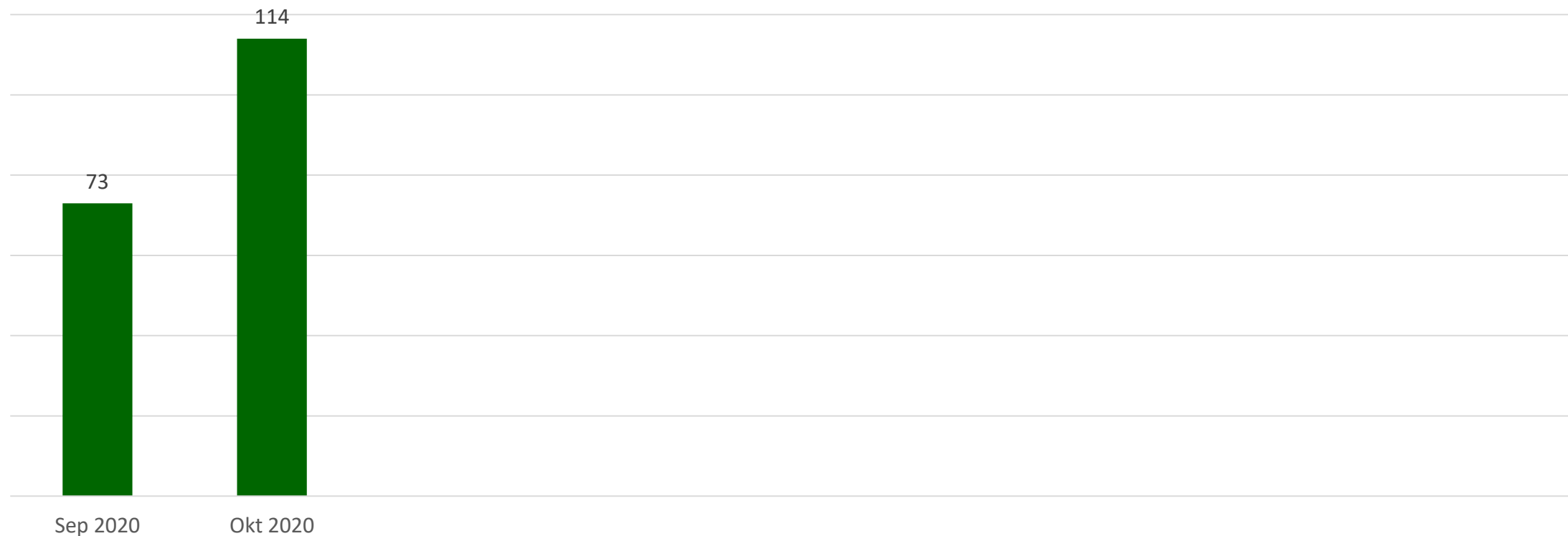
ANDEL REVERSERINGER I % AV ANTALL LEVERANDØRBYTTET, INNFLYTTER OG UTFLYTTER PER MÅNED



- **Gul graf** viser antall reverseringer av **utflyttinger** per måned delt på antall utflyttinger (BRS-NO-201 og BRS-NO-211) per måned.
- **Blå graf** viser antall reverseringer av **innflyttinger** per måned delt på antall innflyttinger (BRS-NO-102, BRS-NO-103 og BRS-NO-123) per måned.
- **Grønn graf** viser antall reverseringer av **leverandørbytter** per måned delt på antall leverandørbytter (BRS-NO-101 og BRS-NO-104) per måned.

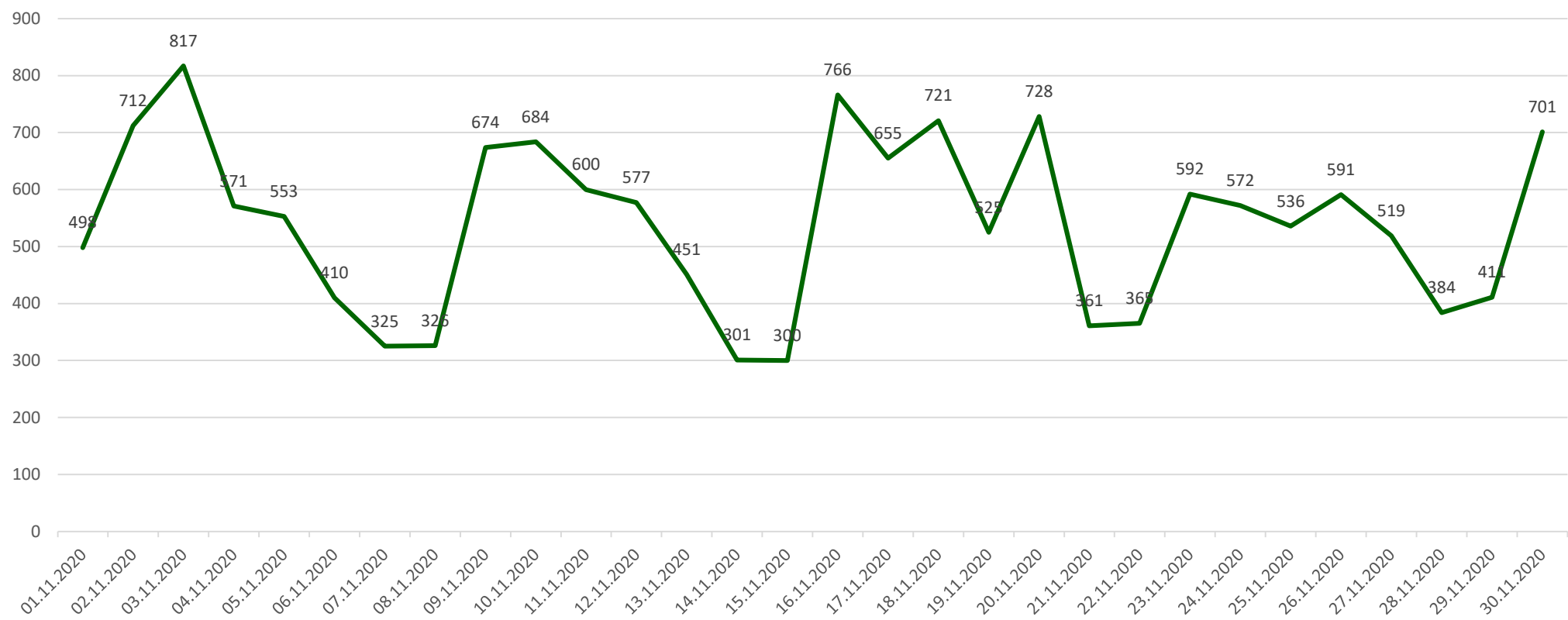
Merk at det kan foretas reverseringer inntil 3 år tilbake i tid, og de fleste reverseringer gjøres for de siste månedene. Tallene for de siste månedene vil derfor trolig øke i de kommende månedene.

ANTALL MÅLEPUNKT MED ORGANISASJONSNUMMER OPPDATERT GJENNOM BRS-NO-301



Grafen viser antall målepunkt med organisasjonsnummer oppdatert gjennom BRS-NO-301 (Oppdatering av grunndata - kraftleverandør inkl. regulert kraftleverandør) Organisasjonsnummer skal ikke oppdateres gjennom denne markedsprosessen og kraftleverandør skal istedenfor melde innflytting av det overtagende selskapet. Elhub kontakter kraftleverandører for tilbakemelding på feilbruken av markedsprosessen. Elhub vil, månedlig eller ved behov, rapportere statistikken til RME. Se [kjøreregler for bruk av elhub / Oppdatering av sluttbruker ID gjennom BRS-NO-301](#) på elhub.no for mer informasjon.

ANTALL INNLOGGINGER I ELHUB WEB PLUGIN I NOVEMBER



Grafen viser antall innlogginger i Elhub Web Plugin.

MÅLEVERDIER OG BEREGNINGER

Elhub understøtter distribusjon og aggregering av måleverdier for all forbruk og produksjon i Norge. For hvert bruksdøgn skal Elhub, innen kl. 07:00 dagen etter, motta måleverdier for alle timesavregnede målepunkter. Deretter beregner Elhub grunnlag for balanseavregning.

Innføringen av Elhub har bidratt til effektiv distribusjon av måleverdier med høy kvalitet og utnyttelse av det teknologiske potensialet som ligger i AMS-målere både for nettselskap, leverandører og sluttkunder.

OPPSUMMERING NOVEMBER 2020 – MÅLEVERDIER/BEREGNINGER

- Antallet MGAer som oppnår godkjentstatus i november var høyere på alle versjoner sammenlignet med de to foregående månedene.
- Kompletthet på forbruk ble i november rekordhøy på versjon D+1, mens det på versjon D+5 nok en gang endte rundt 99,995 %.
- Kvaliteten på mottatte måleverdier var høyere på forbruk ved både D+1 og D+5, tilsvarende var det også en økning i andel Målt på både stor produksjon og utveksling ved D+5.
- Antallet måleverdier med status midlertidig ved D+5 var i november på 78000. Dette er det laveste nivået vi har sett siden Go Live.
- Elhub har nå slått sammen rapportering av antallet rekjøringer og manuelle godkjenninger, i tillegg synliggjøres de MGA med størst forsinkelse i forhold til antall døgn etter D+5 for godkjenning. Totalt ble det gjort 159 rekjøringer, inkludert manuelle godkjenninger, i november.
- Det ble kjørt to nye avviksoppgjør i november, ett ekstraordinært for perioden mellom overgangshelgene og et ordinært i midten av måneden.
- Faktureringsklare verdier for november måned ble låst med versjon D+5 den 7. desember for alle MGA.

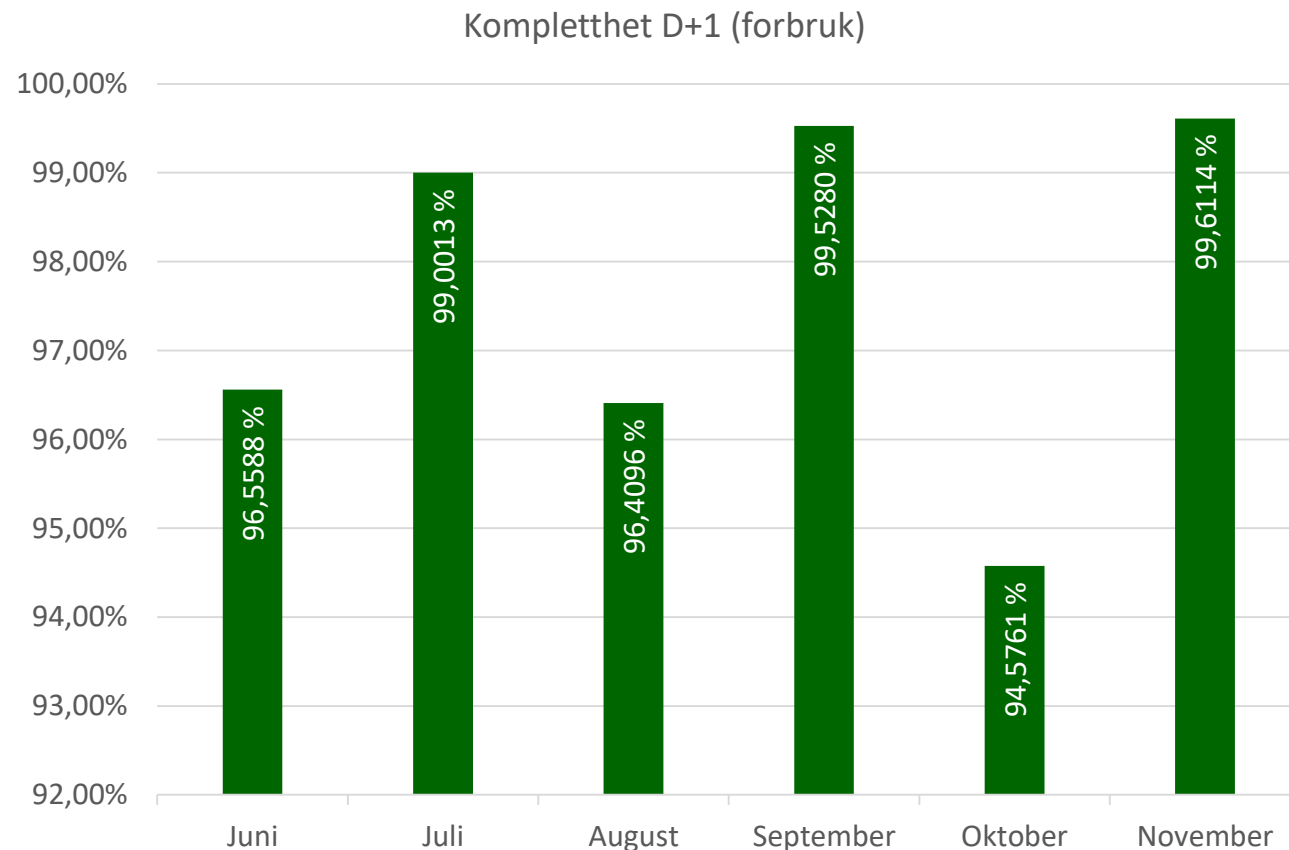
AKTUELLE SAKER

- Grunnlag balanseavregning versjon D+5 for november 2020 ble ferdigstilt 7. desember
- Nye avviksoppgjør ble kjørt i omganger:
 - Ekstraordinært avviksoppgjør for perioden mellom overgangshelgene
 - Ordinært avviksoppgjør for november, kjørt 16. november
 - I ordinær kjøring ble det gjort 2 manuelle posteringer
- Gebyrer for november ble fakturert 8. desember
 - Med forfallsdato 23. desember
- Elhub AS har byttet hovedbankforbindelse
 - Merk nytt IBAN-nummer
- Kvotepliktig forbruk for tredje kvartal 2020 er rapportert til NECS
- Data vil migreres inn i ny NECS-løsning og den er rapportert til NVE
- Markedstest av EI-357 – Legge til støtte for insert date time i utgående BRS-NO-313 og BRS-NO-315
 - Ekstra tidsstempel innføres slik at man kan identifisere når verdier er lagret i Elhub

KOMPLETTHET "FORBRUK" VED D+1

- Nettselskapene er forpliktet i forskrift til å rapportere inn målte timesverdier for alle timeavregnede målepunkt for foregående døgn innen kl. 07:00.
- Kompletthet Forbruk på D+1 i november endte på 99,6114%. Dette er den høyeste komplettheten siden Elhub Go Live.
- Netteiere som er 100% komplette på D+1 "forbruk" for alle bruksdøgn i november er:

Aktieselskabet Saudefaldene Nett	Småkraft AS Nett
Bindal Kraftlag SA	Stange Energi Nett AS
Gassco AS	Statnett SF
Glitre Energi Nett AS – Regional	Sør-Norge Aluminium AS (Nett)
Luostejok Kraftlag	Tinfos AS Nett
Lyse Produksjon AS Nett	Uvdal Kraftforsyning – Nett SA
Nettselskapet AS - Sodvin	Vang Energiverk AS
Norsk Hydro ASA (Nett)	Østfold Energi AS, Nett
Rollag Everk Nett SA	Øvre Eiker Nett AS
Sandøy Nett AS	Åbjørakraft Kolsvik Kraftverk



Oversikt over fullføringsgrad og kvalitet november 2020 ved D+1:

Kompletthet total
99,6114 %

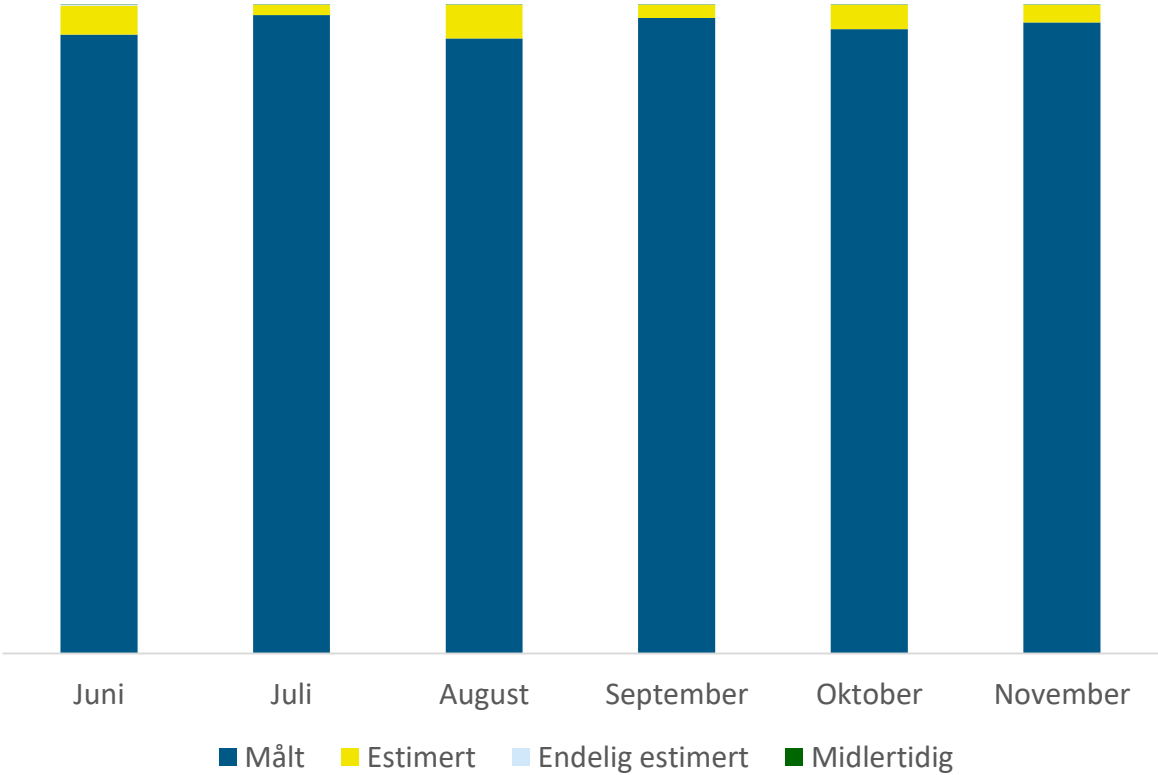
Netteiere 100% komplett
15,8273 %

Målt
97,2175 %

KVALITET PÅ MÅLEVERDIER "FORBRUK" VED D+1

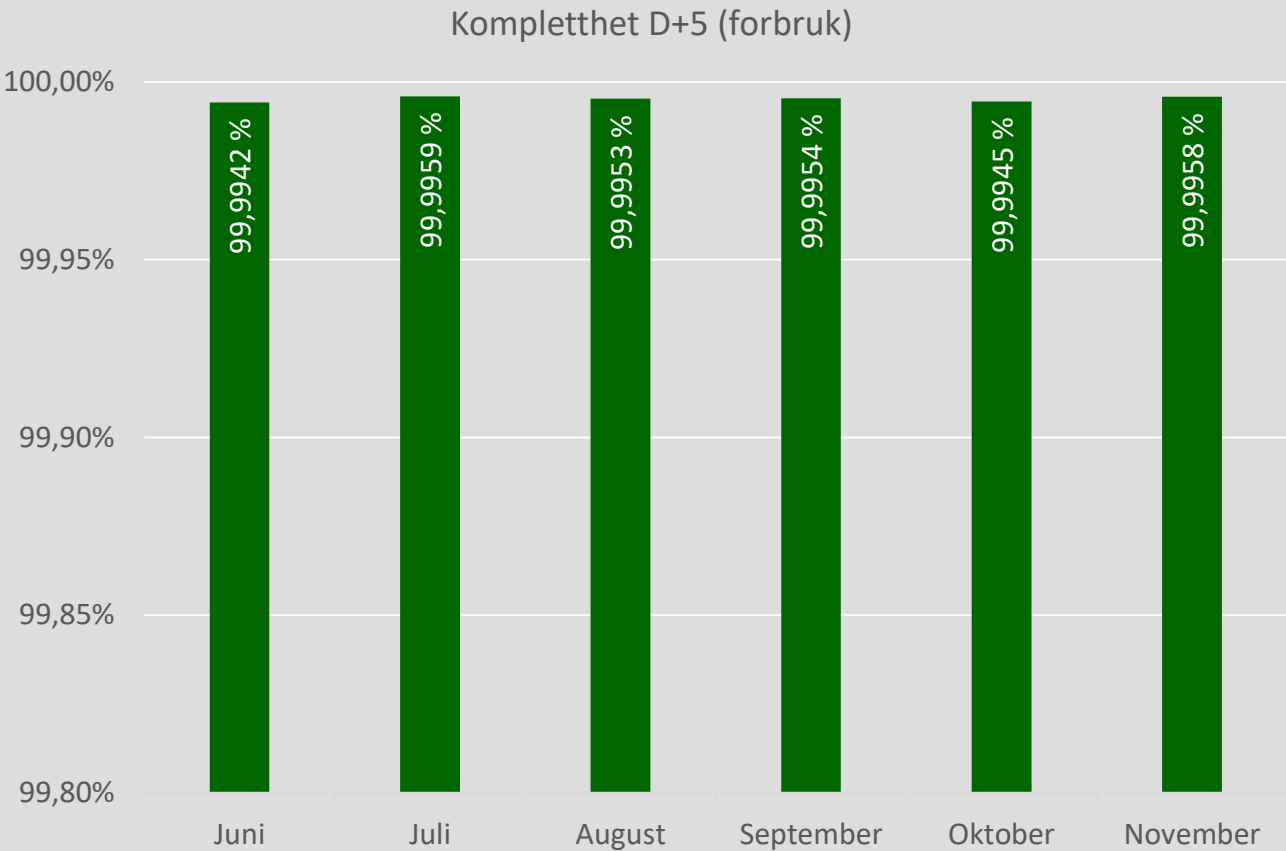
Kvalitetsandel på mottatte verdier D+1				
	Målt	Estimert	Endelig estimert	Midlertidig
Juni	95,3732 %	4,4412 %	0,1746 %	0,0110 %
Juli	98,3611 %	1,5961 %	0,0357 %	0,0071 %
August	94,7742 %	5,1751 %	0,0441 %	0,0066 %
September	97,9353 %	2,0235 %	0,0328 %	0,0084 %
Oktober	96,2084 %	3,7179 %	0,0666 %	0,0071 %
November	97,2175 %	2,7319 %	0,0452 %	0,0054 %

- Kvaliteten på mottatte måleverdier for forbruk på D+1 øker noe i november sammenlignet med oktober, med en liten oppgang i Målt og en ditto reduksjon i Estimert.
- Andelen Endelig estimert og Midlertidig holder seg på veldig lave nivåer.



KOMPLETTHET "FORBRUK" VED D+5

- Den totale komplettheten ved D+5 har nå stabilisert seg på et veldig høyt nivå.
- Det siste halvåret har den vært rundt 99,995 %.
- Elhub jobber aktivt ut mot netteiere som ikke er 100 % komplett på D+5.
- Andelen netteiere som er 100 % komplett ved D+5 på "forbruk" for hele måneden i november var 42 %. Dette er på nivå med foregående måneder, og innebærer fortsatt at majoriteten av netteiere ikke er komplett på D+5 på alle bruksdøgn i november for sine MPID.

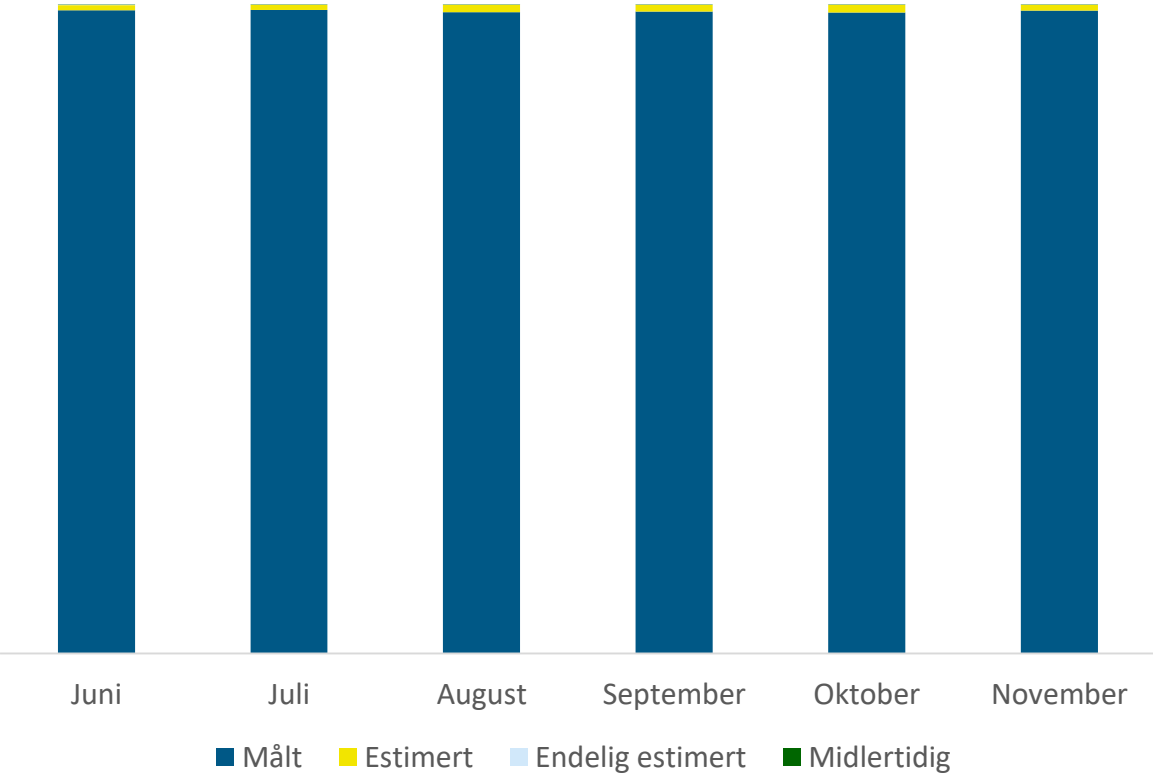


Oversikt fullføringsgrad og kvalitet november 2020 ved D+5:

Kompletthet total 99,9958 %	Netteiere 100% komplett 41,7266 %	Målt 99,0438 %
--------------------------------	--------------------------------------	-------------------

KVALITET PÅ MÅLEVERDIER "FORBRUK" VED D+5

Kvalitetsandel på mottatte verdier D+5				
	Målt	Estimert	Endelig estimert	Midlertidig
Juni	99,1013 %	0,8091 %	0,0809 %	0,0087 %
Juli	99,1252 %	0,8304 %	0,0382 %	0,0062 %
August	98,7973 %	1,1570 %	0,0411 %	0,0047 %
September	98,9272 %	1,0302 %	0,0383 %	0,0043 %
Oktober	98,7628 %	1,1781 %	0,0427 %	0,0164 %
November	99,0438 %	0,9161 %	0,0367 %	0,0034 %



- Kvaliteten på mottatte måleverdier for forbruk på D+5 har i november økt noe fra tidligere måneder og andelen Målt er igjen over 99%.
- Vi ser også at majoriteten av andelen Estimert ved D+1, blitt oppdatert til Målt ved D+5.
- For de andre kvalitetstypene er det mindre endringer.

TOTAL KOMPLETTHET OG KVALITET – UTVEKSLING OG STOR PRODUKSJON VED D+5

Utveksling

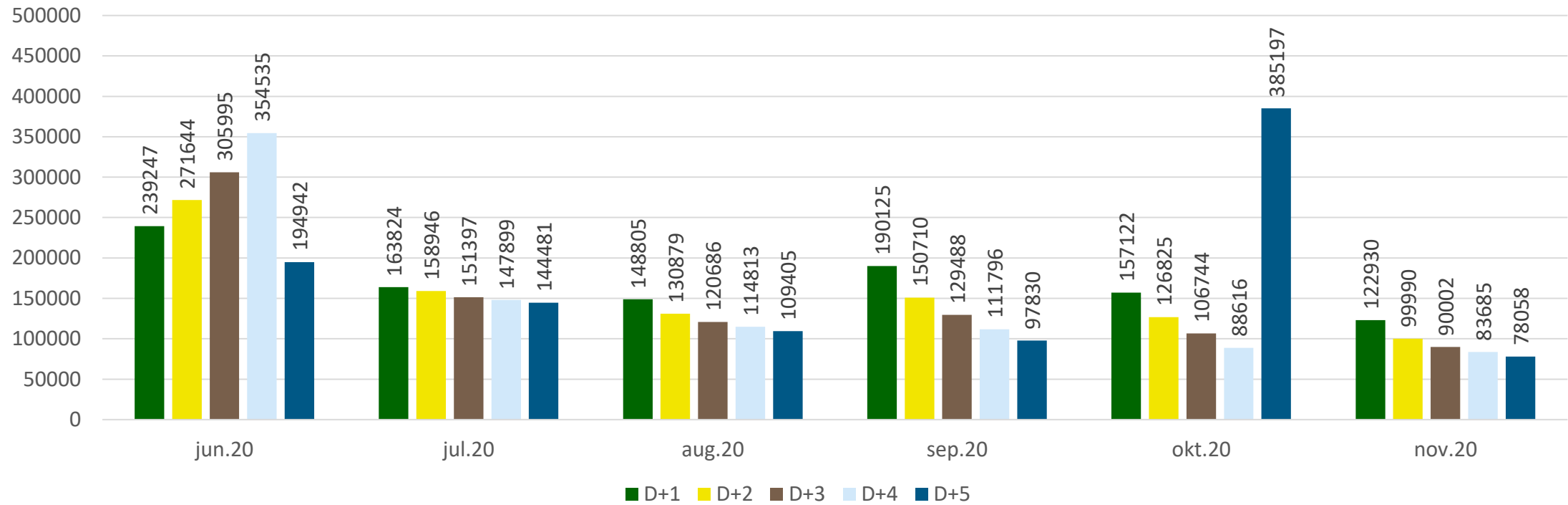
	Kompletthet	Målt	Estimert	Endelig estimert	Midlertidig
Juni	100 %	97,8975 %	1,7360 %	0,3565 %	0,0101 %
Juli	100 %	97,9804 %	1,864 %	0,1556 %	0 %
August	100 %	98,0506 %	1,784 %	0,1654 %	0 %
September	100 %	98,2249 %	1,6123 %	0,1561 %	0,0066 %
Oktober	99,9952 %	98,6354 %	1,2562 %	0,102 %	0,0064 %
November	100 %	98,7721 %	1,0625 %	0,1375 %	0,0279 %

Stor produksjon

	Kompletthet	Målt	Estimert	Endelig estimert	Midlertidig
Juni	100 %	99,2288 %	0,6156 %	0,1489 %	0,0067 %
Juli	100 %	99,5085 %	0,4252 %	0,066 %	0,0004 %
August	99,9981 %	99,4393 %	0,4556 %	0,1027 %	0,0024 %
September	100 %	99,2065 %	0,5649 %	0,2143 %	0,0144 %
Oktober	100 %	98,7306 %	1,1713 %	0,0869 %	0,0111 %
November	100 %	99,2442 %	0,7066 %	0,0253 %	0,0240 %

- Komplettheten på utveksling og stor produksjon ved D+5 i november var 100%
- Kvaliteten på mottatte verdier for utveksling fortsetter sin økning og var over 98,7%
- Kvaliteten på mottatte verdier for stor produksjon var tilbake på i overkant av 99%.

MIDLERTIDIGE MÅLEVERDIER

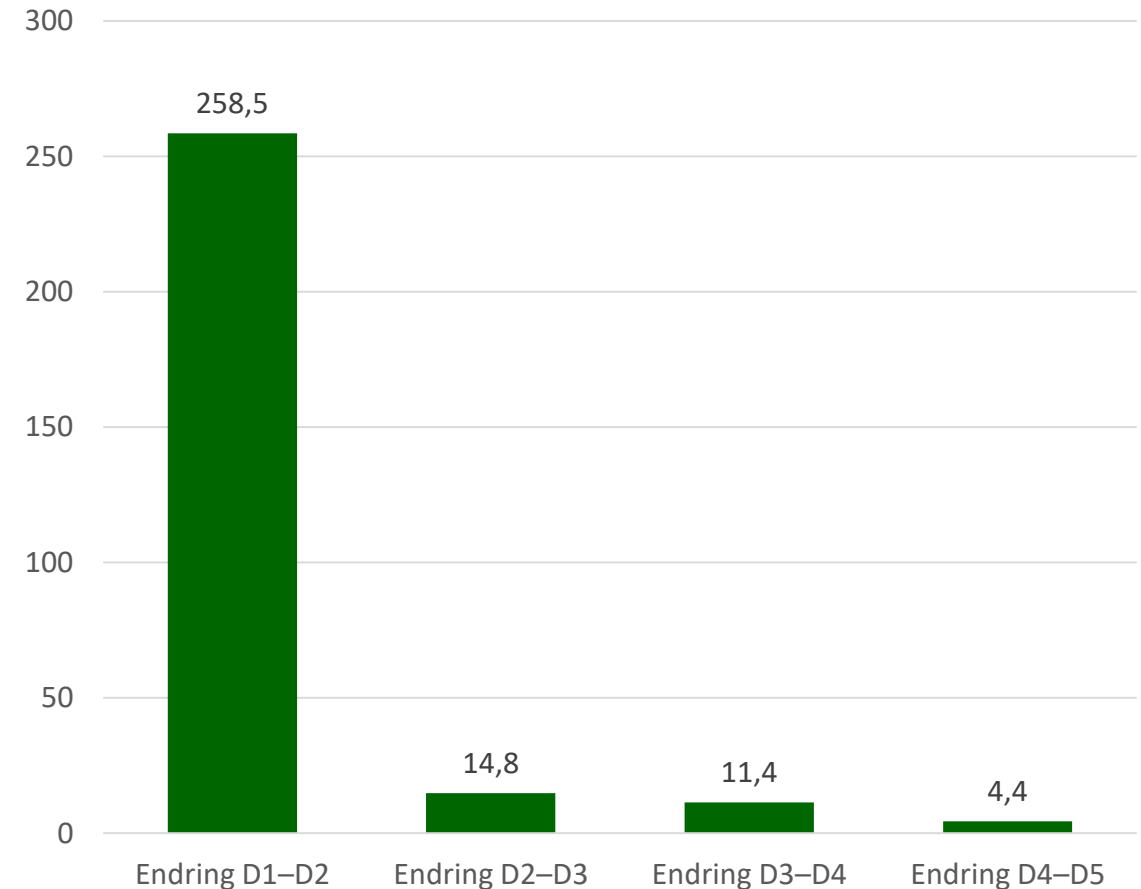


Søylene viser sum rapporterte måleverdier med status midlertidig i perioden. Med unntak av juni og oktober er tendensen at det blir færre midlertidige måleverdier per versjon, som ventet. Det har blitt færre midlertidige verdier, dette er et godt tegn for kvaliteten. I henhold til VEE-guiden skal midlertidige måleverdier oppdateres til høyere status før D+5. Det vil kunne være måleverdier med status «midlertidig» også etter D+5, i de tilfellene nettselskapet ikke har klart å hente inn avleste (eller estimerte/endelig estimerte) måleverdier innen fristen.

VOLUMENDRINGER FORBRUK

- Diagrammet viser volumendringene på timesavregna forbruk mellom de ulike balanseavregningene.
- Endring i volum fra til høyere versjoner har en normal progresjon med størst endring første døgn, og lavere fram mot endelig versjon. At denne konvergerer mot riktig volum tidlig, indikerer at nettselskapenes oppfølging av feil generelt starter tidlig.
- D+5 henviser til når versjon D+5 er endelig godkjent, mens de andre versjonene ikke har krav om at balanse er oppnådd innenfor Elhubs valideringsregler.
- Y-aksens enhet er GWh (1GWh = 1.000.000kWh).

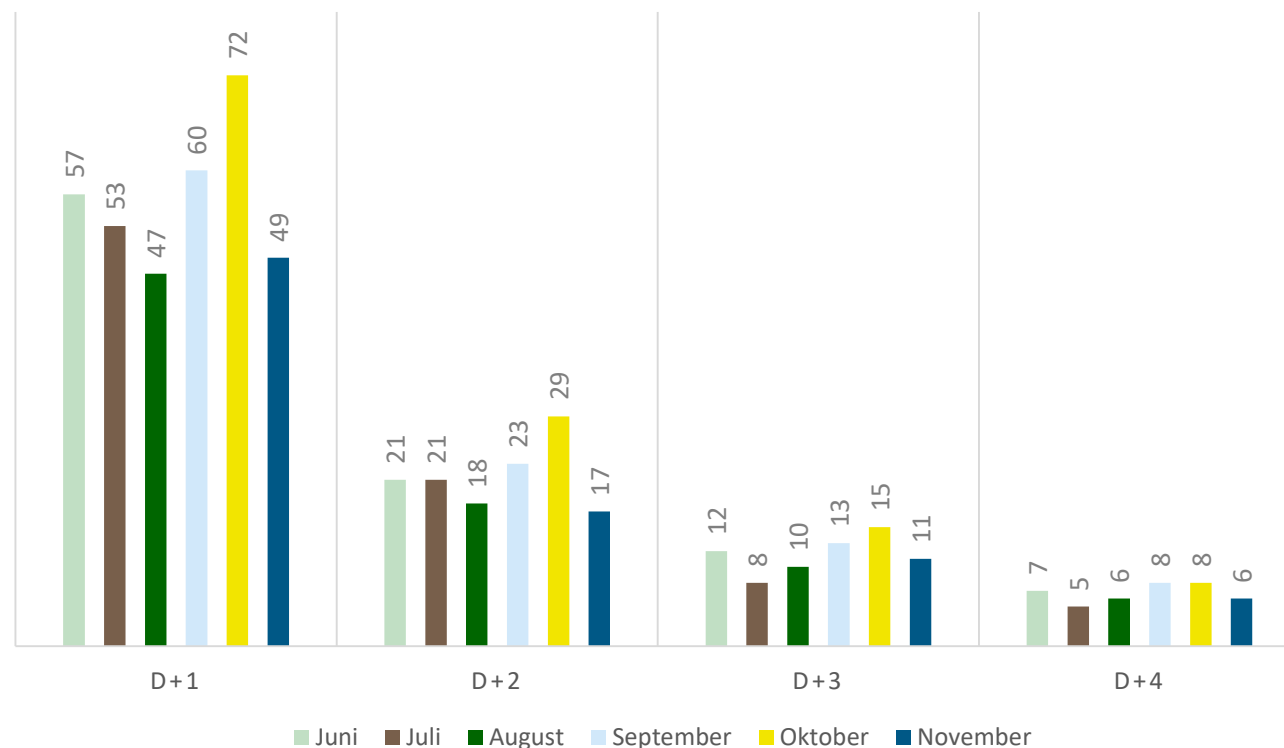
Fordeling volumendringer november 2020 (GWh)



GRUNNLAG BALANSEAVREGNING

- Elhub skal hver eneste dag kjøre grunnlag for balanseavregning for de 5 seneste bruksdøgn, henholdsvis versjon D+1 for dagen før, D+2 for bruksdøgnet 2 dager tilbake osv.
- Ved godkjent D+5 vil verdiene låses og anses som faktureringsklare. Aggregerte verdier sendes ut til relevante markedsaktører og til eSett for balanseavregning.
- Antall ikke godkjente MGA var for alle versjoner en del lavere i november enn de foregående par månedene. Stopp i meldingsmottaket til Elhub 20. november endte med at D+1 for 19. november ble rekjørt senere på dagen, det er rekjøringen som inngår som del av denne statistikken.
- Vi minner om viktigheten av at netteiere daglig sjekker resultatene av grunnlagene, også for bruksdøgn mer enn 5 dager tilbake i tid, da vi ser at ikke alle MGA blir godkjent av den automatiske D+5 jobben.

Gjennomsnittlig antall **IKKE** godkjente MGA ved de ulike versjonskjøringer av grunnlag for balanseavregning (av totalt 306):



GRUNNLAG BALANSEAVREGNING

- Totalt antall rekjøring av jobber utført av operatører, inkludert manuelle godkjenninger, var 159.
- Rekjøring og godkjenninger er nå slått sammen i en tabell, hvor det ikke skilles mellom de to måtene for låsing av balanseavregning.
- Tabellen med summert forsinkelse i antall døgn viser et alternativt bilde hvor ett MGA telles med ett døgn for hver dag det er forsinka fra og med D+6. Hensikten er å poengtere viktigheten av å rette feil raskt også etter D+5-fristen er passert. Forsinkelser innenfor D+5-dagen telles ikke med her.
- Manuelle rekjøring foretas nesten utelukkende når MGAet ikke når balanse på D+5. I enkelte tilfeller må samme MGA kjøres flere ganger for å passere kravene.
- Det er stor forskjell på hvor ofte enkelte MGAer må rekjøres eller godkjennes. Det er viktig at problemer med måleverdileveranse til Elhub plukkes opp tidlig slik at feil rettes opp før den automatiske kjøringen av versjon D+5, og ikke må håndteres manuelt i etterkant.

Status på kjøring av beregningsjobber for balanseavregningsgrunnlag:

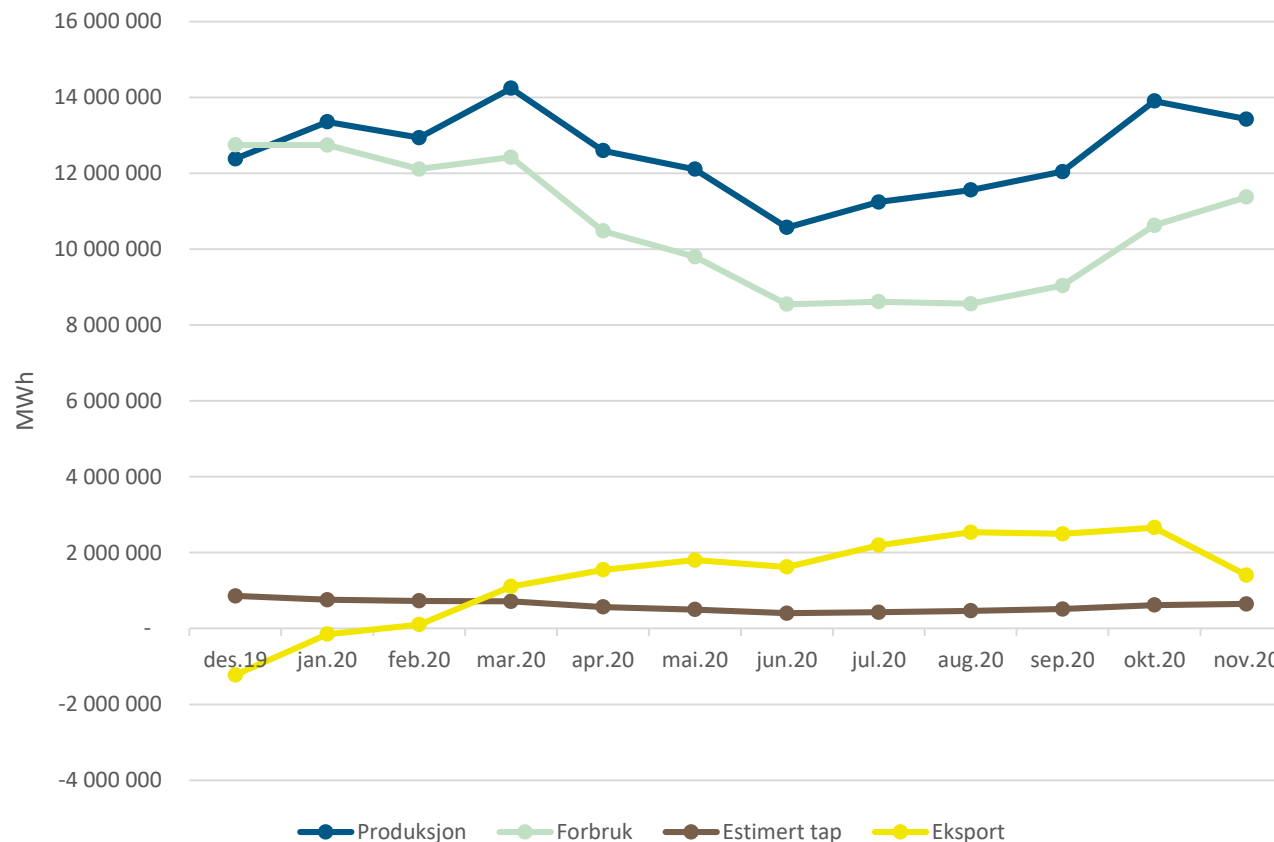
	Tidsstyrt (alle)	Utsatt/ekstra (alle)	Rekjøring enkelt-MGA	Manuelle godkjenninger	Automatiske godkjenninger
Juni	150	6	154	79	200
Juli	155	5	134	84	82
August	155	1	100	60	160
September	144	10	112	89	131
Oktober	131	13	111	78	125
November	136	2	104	53	70

MGAer med flest manuelle godkjenninger og rekjøring samlet	Antall
SN01HAFSL1	20
SN01SUNNFJD1	10
NKMAG1	10
FJELBG1	7
TEK1	7
SFE1	6
SK72	5
TEN3	5
SN01GLITRED1	4
SFEPN1	3

MGAer med sum av antall døgns forsinkelse for godkjent D+5-versjon	Antall dager
SN01SUNNFJD1	25
SN01HAFSL1	18
NKYN1	11
TEK1	9
FJELBG1	9
SFE1	8
NKMAG1	7
YARA1	6
MNBUS1	5
ELKEM TH1	5

SUM PRODUKSJON, FORBRUK, ESTIMERT TAP OG NETTO UTVEKSLING (MWh)

	Nov.20
SUM produksjon	13 429 637
Produksjon	13 429 150
Produksjon plusskunder - netto bidrag	487
SUM forbruk eks tap	11 377 144
Timeforbruk	11 222 741
- Normal timeforbruk	11 178 535
- Pumpekraftverk	23 992
- Pumping	20 213
Profilforbruk	154 403
SUM estimert tap	647 788
Beregnet estimert tap ved D+5	638 805
Tap forbruk uten kraftleverandør	8 983
Netto utveksling (eksport)	1 404 705



Statistikken viser sum av produksjon, forbruk, estimert tap og netto utveksling i MWh i alle nettavregningsområder etter kjøring av balanseavregning pr D+5 for alle driftsdøgn. Måleverdikorrigeringer som er sendt inn etter D+5 er ikke hensyntatt.

AVVIKSOPPGJØR

Avviksoppgjørene i 2020 har i all hovedsak blitt kjørt som planlagt rundt den 15. i hver måned.

Dette er fordi kvaliteten på mottatte korreksjoner i Elhub har blitt stadig bedre.

For november ble avviksoppgjør kjørt i to omganger:

- 1) For perioden mellom overgangshelgene
- 2) Ordinært oppgjør for november

Ekstraordinært avviksoppgjør for perioden mellom overgangshelgene (26.09.2020-10.10.2020) ble gjort grunnet utfordringer med replikering av historiske data fra site1 til site2. I forlengelsen av dette ble det også gjort en del manuelle korrigeringer.

For det ordinære avviksoppgjøret var kvaliteten god og vi gjorde kun 2 manuelle posteringer.

Avregningene har vært gjennomført i to steg:

- Kjøring fakturaer på faktureringsdagen (CD fakturaer)
- Utsending av manuelle korreksjonsfakturaer/ - kreditnotaer dagen etter sammen med informasjon til berørte aktører på basis av manuell kontroll av oppgjøret

Mnd

Totalt 2019

Januar 2020

Februar 2020

Mars 2020

April 2020

Mai 2020

Juni 2020

August 2020

September 2020

Oktober 2020

November 2020 *

November 2020

Totalt

Fakturert

Kr 124 133 725,92

Kr 58 569 572,00

Kr 35 165 339,71

Kr 20 021 566,09

Kr 21 417 926,09

Kr 8 098 191,77

Kr 9 615 963,46

Kr 9 223 006,00

Kr 8 216 350,00

Kr 2 828 715,58

Kr 3 381 879,75

Kr 10 002 004,87

Kr 310 674 241,24

* Ekstraordinær kjøring i forbindelse med overgangshelger

SUM NETTSELSKAPERS SAKER I PERIODEN DESEMBER 2019 – NOVEMBER 2020

- Startsiden til nettselskapene når de logger inn i Elhub Aktørportal er "Vis saker". Nettselskapet får her en oversikt over alle åpne saker. Det anbefales at nettselskapet sjekker denne siden hver dag.
- Under Vis saker er det egne faner for utdaterte periodevolum, utdaterte antatt årsforbruk, suspekterte årsforbruk, manglende godkjenning og måleverdier kreves.
- Vår trendrapport ser på trenden for utdaterte årsforbruk, suspekterte årsforbruk og manglende godkjenning. Tabellene til høyre viser statistikk for disse tre typene saker samlet.
- Løste saker kan ha blitt oppretta før periodens start.
- Det er stor forskjell på nettselskaperens evne til å unngå å få mange saker, og hvor raskt de blir behandla.
- Aktører uten nye eller løste saker er utelatt fra tabellene.

Flest åpne saker:

Netteier	Åpne saker pr 1000 målepunkt	Saker opprettet siste år	Saker løst siste år	Gjennomsnittlig løsningsstid siste år, dager
Modalen Kraftlag SA Nett	153,8	95	45	128,1
Fusa Kraftlag SA Nett	90,9	34	77	121,2
Stranda Energi AS	34,8	147	21	74,3

Lengst behandlingstid:

Netteier	Åpne saker pr 1000 målepunkt	Saker opprettet siste år	Saker løst i siste år	Gjennomsnittlig løsningsstid siste år, dager
Elvia AS (tidl Hafslund Nett AS)	0,01	1563	6598	281,2
Neset Kraft AS Nett	18,6	19	29	180,7
Vest-Telemark Kraftlag AS Nett	11,8	506	1127	174,7

Raskest behandlingstid:

Netteier	Åpne saker pr 1000 målepunkt	Saker opprettet siste år	Saker løst i siste år	Gjennomsnittlig løsningsstid siste år, dager
Hemsedal Energi AS Nett	0	328	328	0,8
Rakkestad Energi AS Nett	0	3	3	0,8
Svorka Energi AS Nett	0	11	11	1,1

SUM NETTSELSKAPERS SAKER - NOVEMBER 2020

- Første tabell viser nettselskaper som har flest saker opprettet i november, sammen med hvor mange de løser og dermed om etterslepet er økende eller synkende.
- Tabell nummer to viser saker som har hatt lengst behandlingstid. Her ser vi at netteierne har løst gamle saker, noe som gjør at også løsningstiden blir høy.
- Tabell nummer tre viser hvem som har løst sakene raskest. Vi ser her at aktørene løser sakene løpende etter hvert som de kommer inn, samtidig er dette selskaper som har fått oppretta svært få saker. Dette er dermed også selskaper som er påpasselige med å unngå mangler før Elhub oppretter saker.
- Aktører uten noen nye løste saker er utelatt fra tabellene. 14 nettselskaper hadde ingen nye saker i oktober.

Flest saker opprettet i november 2020

Netteier	Antall saker opprettet i november	Antall saker løst i november	Gjennomsnittlig løsningsstid i november, dager
Troms Kraft Nett AS	439	407	6,4
Agder Energi Nett AS	376	1295	304,3
Tensio TN AS	279	376	56,8

Lengst behandlingstid i november 2020

Netteier	Antall saker opprettet i november	Antall saker løst i november	Gjennomsnittlig løsningsstid i november, dager
Agder Energi Nett AS	376	1295	304,3
Modalen Kraftlag SA Nett	0	1	289
Sykkylven Energi AS	0	2	275

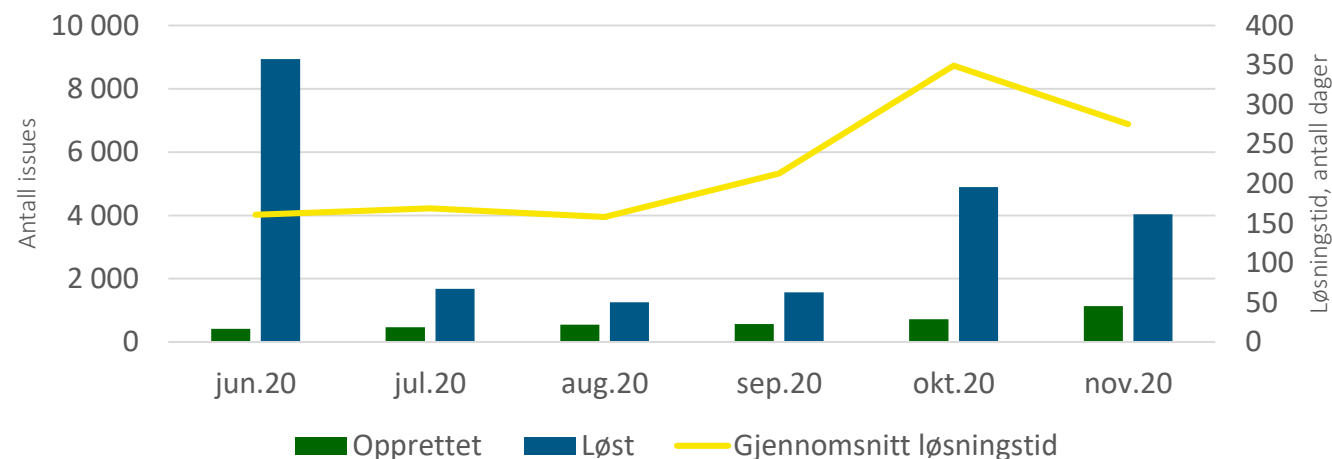
Raskest behandlingstid i november 2020

Netteier	Antall saker opprettet i november	Antall saker løst i november	Gjennomsnittlig løsningsstid i november, dager
Neset Kraft AS Nett	2	1	0,4
Hurum Nett AS	4	3	0,7
Hallingdal Kraftnett AS	20	20	0,9

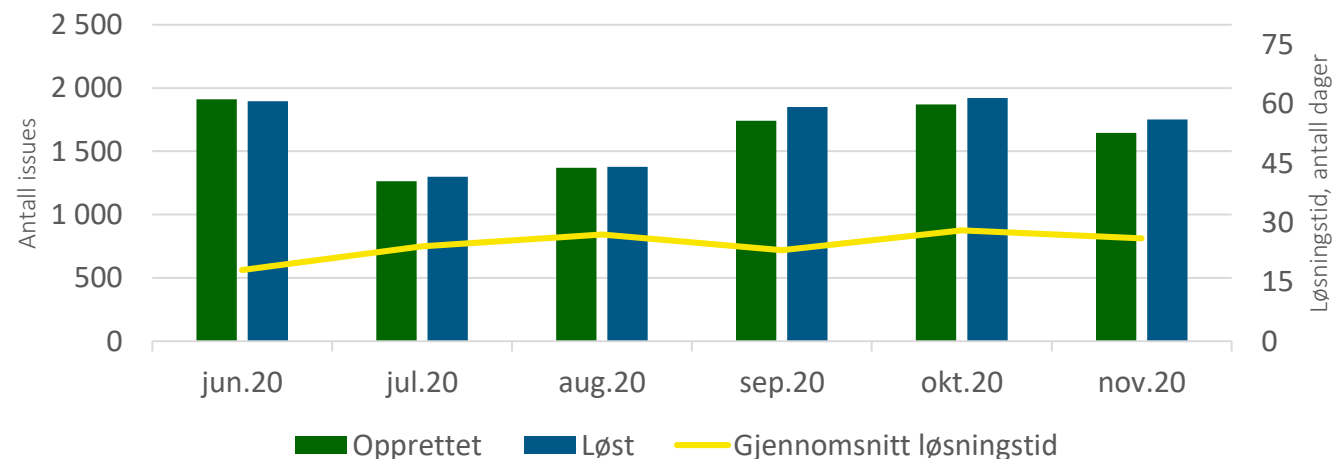
MANGLENDE OG SUSPEKTE EAC PÅ PROFILAVREGNEDE MÅLEPUNKTER

- Rapportene viser antatt årsforbruk, EAC, for profilavregnede målepunkt
- Utdaterte EAC vil si at EAC er mer enn 1 år gammelt, her må netteier sende inn oppdatert antatt årsforbruk til Elhub.
- Behandlingstiden for utdatert EAC, for løste saker, var 275 dager i gjennomsnitt sist måned. Løsningstid for saker med mistenkelig EAC var 26 dager i gjennomsnitt.
- Mistenkelige EAC gjelder målepunkt med følgende antatte årsforbruk:
 - 0 kWh
 - Mer enn 150 000 kWh
 - Mer enn 100 ganger endring fra forrige antatte årsforbruk
- Om det antatte årsforbruket som ligger på målepunktet er feil så må netteier sende inn melding og oppdatere dette.
- Er det antatte årsforbruket riktig, kvitterer netteieren ut disse under vis saker.
- Det er ingen klar sammenheng mellom antall nye saker og løsningstid, målt per måned.

Trender utdaterte EAC

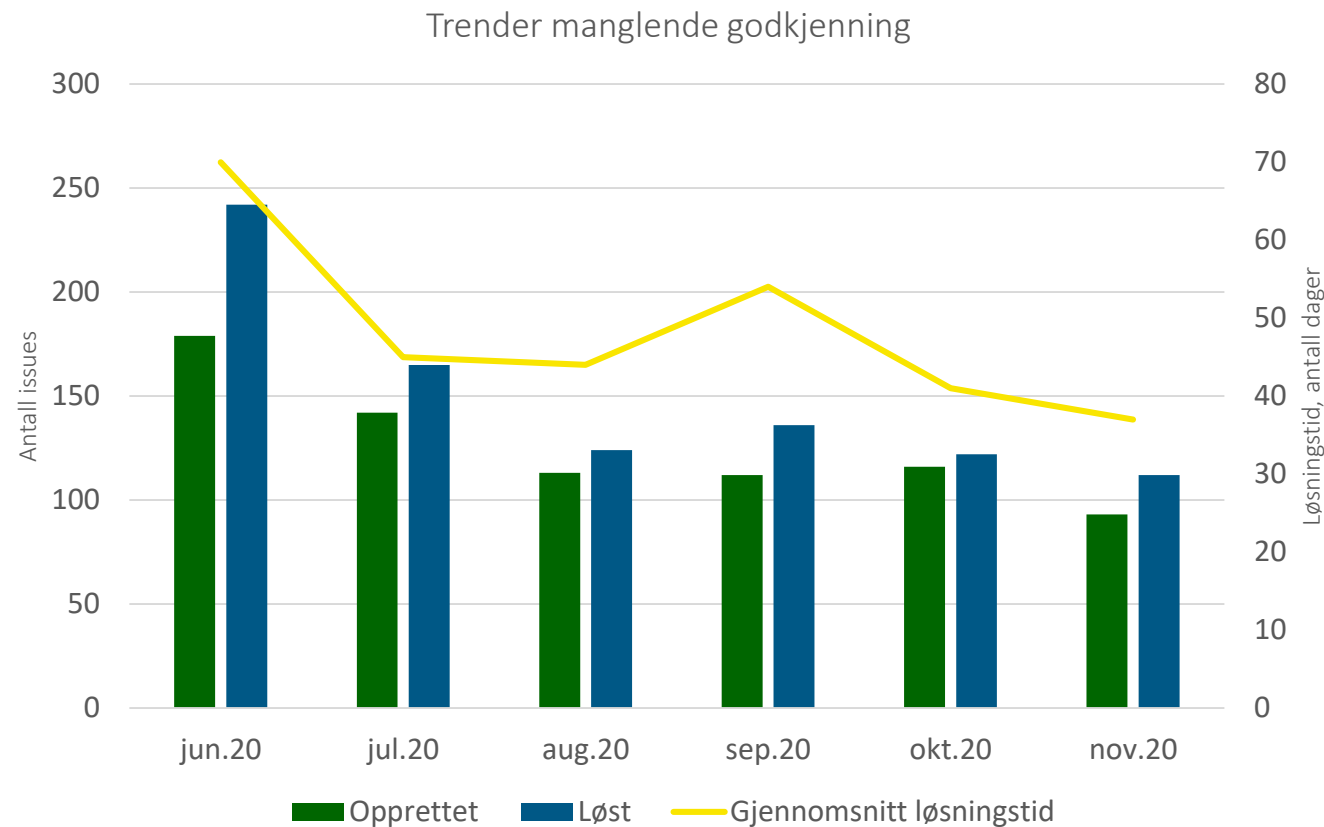


Trender mistenkelige EAC



MANGLENDE GODKJENNING AV MÅLERAVLESNING FRA KRAFTLEVERANDØR

- Kraftleverandøren sender inn BRS-NO-311 med målestand. Nettselskapet skal senest 3 virkedager etter at meldingen er mottatt sende validert resultat gjennom Elhub i form av
- Alle de siste seks måneder er antallet løste saker høyere enn opprettede.
- Gjennomsnittlige løsningsstid varierer, i november var denne 37 dager.



SUPPORT

Elhub har en egen supportavdeling bestående av seksjonene Markedsstøtte og Måleverdier/Beregninger. Supportavdelingen er åpen mandag til fredag mellom kl. 09.00 og 15.30. Vi kan nås på telefon 23903040 og e-post post@elhub.no.

Et fungerende supportapparat er viktig for å bistå markedsaktørene når de opplever utfordringer eksempelvis ved innsending av målerverdier, avviste markedsprosesser og med generelle spørsmål om Elhub.

INNKOMMENDE HENVENDELSER OG BEHANDLINGSTID PER E-POST

Henvendelser til post@elhub.no

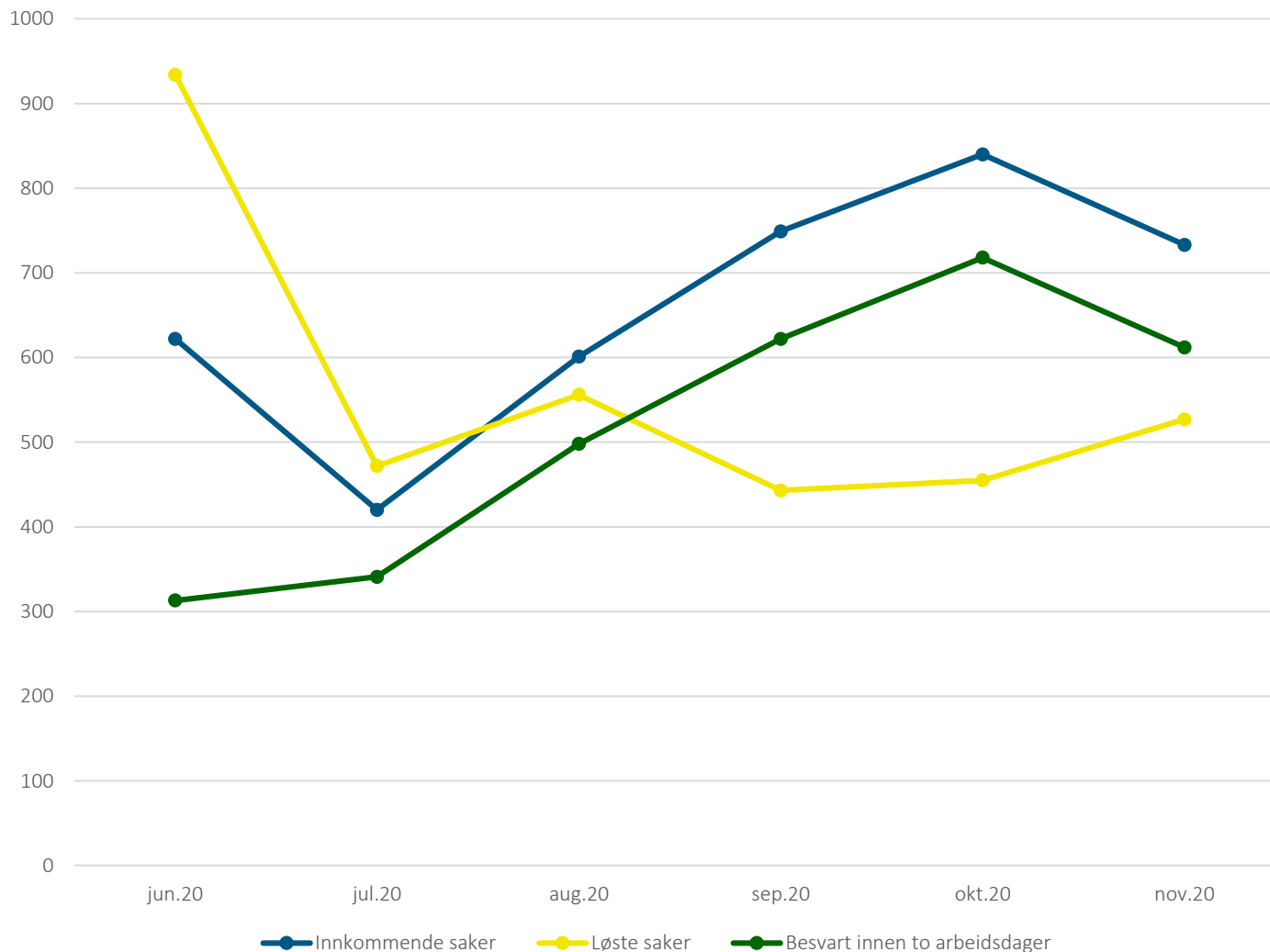
Elhub mottar en rekke henvendelser fra markedsaktører og systemleverandører. Sakene omhandler alt fra spørsmål om hva Elhub er til hjelp til feilsøking av avviste markedsprosesser hos markedsstøtte, samt spørsmål om manglende måleverdier og hjelp til avregningsgrunnlag hos måleverdier og beregninger.

Vårt mål er at 80 % av alle henvendelser skal være besvart innen 2 arbeidsdager og at 80% av sakene være løst innen 30 dager.

I november mottok vi totalt 733 henvendelser. 84% av sakene vi mottok ble besvart innen 2 arbeidsdager. Vi løste 527 saker i november, 219 av sakene ble avsluttet pga. manglende respons, og vi har 299 åpne saker per 30. november.

Vi har løst 69% av sakene vi mottok i oktober innen 30 dager.

Epost-henvendelser til Elhub



ANTALL INNKOMMENDE HENVENDELSER FORDELT PÅ KATEGORI

Tabellene viser antall henvendelser til post@elhub.no fordelt på de ulike kategoriene sakene gjelder:

Kategori	Antall
Måleverdier	157
Markedsprosesser	85
Strukturdataendringer	67
Datakvalitet	63
Reklame o.l	51
Generell henvendelse	47
Tilleggstjenester/manuelle endringer	47
Elhub gebyrfakturerings	35
Manuelle prosesser/Porteføljetovertakelse	28
Avviksoppgjør	25
Testing	25
Rekjøring Balanseavregning	16

Kategori	Antall
Produksjonsmålepunkter	15
Tredjepartshenvendelser	13
Aktørportal	12
Edielportalen	12
Web Plugin	7
Avregningsgrunnlag	6
Forbedringsforslag	6
Systemleverandører	6
Sluttbrukerhenvendelser	5
Klage på uønsket kraftleverandørferd	3
BIM/Spesifikasjoner	1
Informasjonssikkerhet og personvern	1

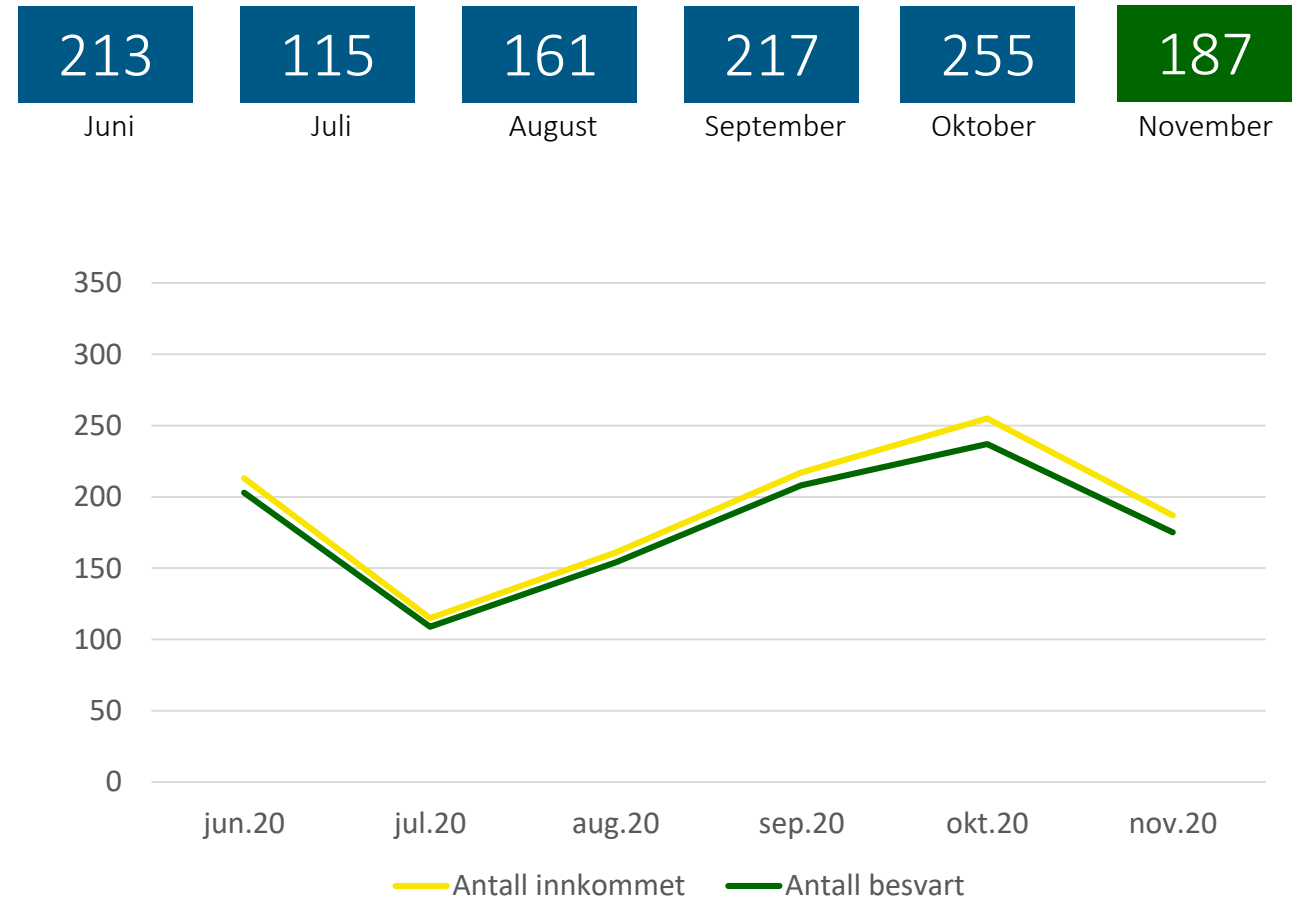
INNKOMMENDE HENVENDELSER OG BEHANDLINGSTID PER TELEFON

Henvendelser til telefon – 23 90 30 40

Elhub besvarte i oktober 94% av alle innkommende anrop.

- Gjennomsnittlig ventetid før svar var på 24 sekunder.
- Gjennomsnittlig samtaletid var 3 minutter og 25 sekunder.

Antall telefon-henvendelser til Elhub



MER INFORMASJON OM ELHUB

Er du en ny medarbeider eller ønsker du å lære mer om bruken av Elhub? [Trainingportalen](#) tilbyr mange nyttige kurs. Se også våre tidlige avholdte [webinarer](#) og [presentasjoner](#) for mye nyttig informasjon om daglig bruk av Elhub.

Kommentarer til rapporten eller andre henvendelser kan sendes til post@elhub.no.