MÅNEDSRAPPORT

Desember 2020

elhub

INNLEDNING

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

- Tilgjengelighet Elhub kjernesystem var 100%
- Antall profilavregnede målepunkter økte fra 75 000 til 76 000
- Det var en nedgang i antall leverandørskifter, innflyttinger og utflyttinger
- Den positive trenden på datakvalitet for sluttbrukers kontaktinformasjon fortsetter. Datakvaliteten for post- og fakturaadresser viser også en bedring i desember. Datakvalitet for anleggsinformasjon er stabil
- Andel reverseringer er relativt stabilt
- Det ble planlagt og gjennomført 8 strukturdataendringer
- Kompletthet på forbruk ble rekordhøy på D+1, mens det var en liten nedgang i kompletthet forbruk på D+5. Kvaliteten var høy, da andel målt var høyere enn tidligere måneder og andel midlertidig var lavere. Antall MGA'er som oppnår godkjenning var rekordhøy på alle versjoner
- Avviksoppgjøret ble kjørt i midten av måneden. Kvaliteten var god.
- Vi mottok totalt 614 skriftlie supporthenvendelser. 77% 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.

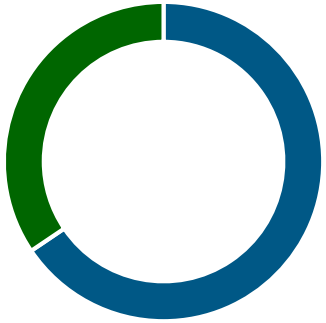
Vi oppfordrer alle aktører til å holde seg oppdatert på kommende og gjennomførte strukturdataendringer.

På forsiden legger vi fortløpende ut aktuelle nyheter. Sjekk også vårt nyhetsarkiv for saker du lurer på.

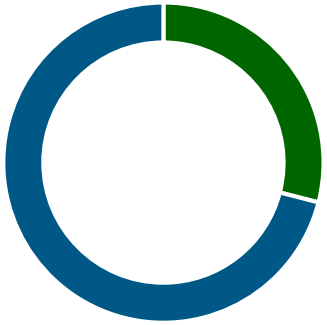
Meld deg på vårt nyhetsbrev for å bli oppdatert på hva som rører seg i Elhub.

Desember 2020

16 553 unike brukere



26% nye brukere



30 484 sidevisninger

74% returnerende brukere

Gjennomsnittlig besøkstid: 1min 32sek

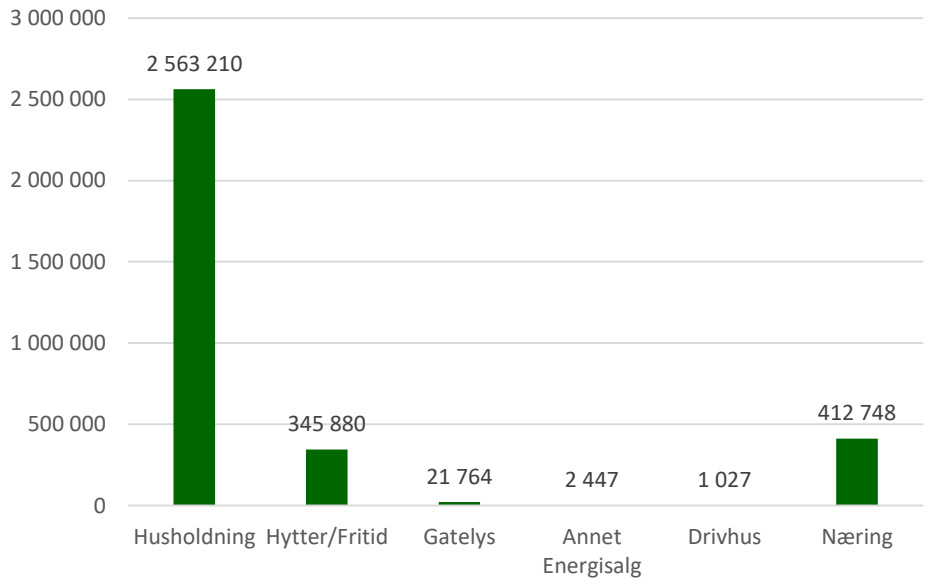
Toppdag 8. desember: 951 unike brukere

MARKEDSOVERSIKT

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

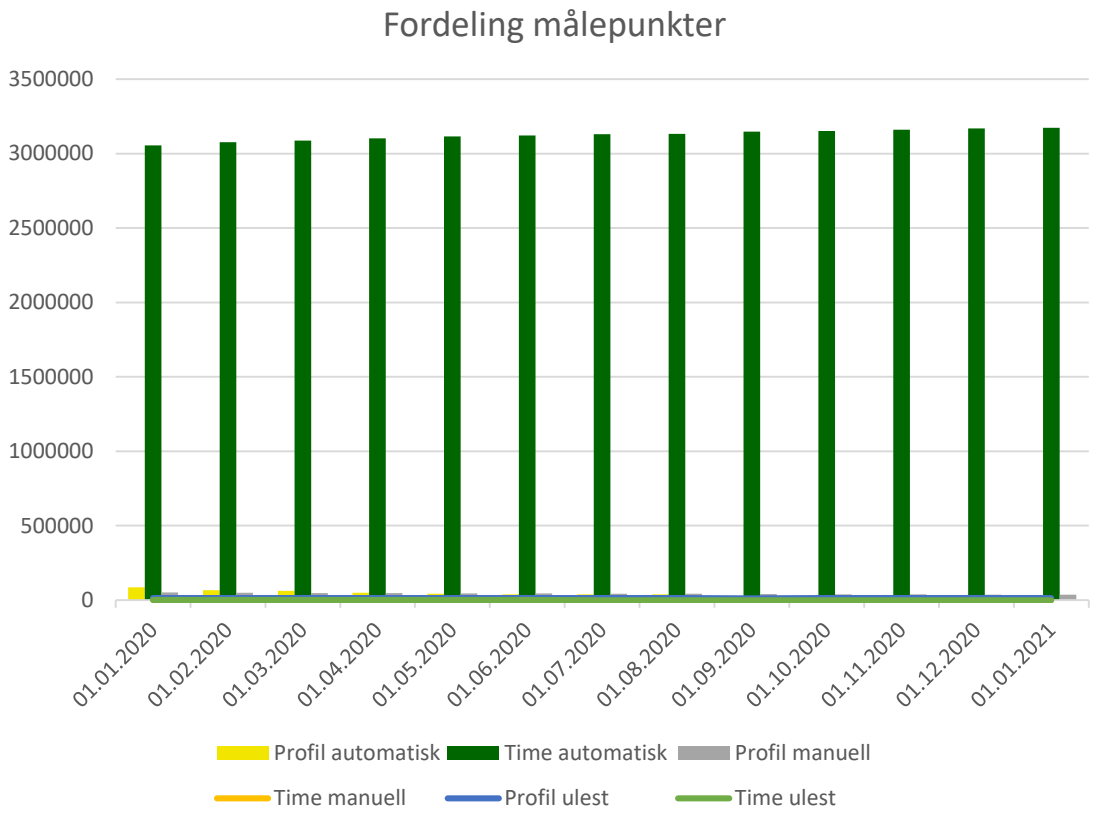
Kategori	September	Oktober	November	Desember
Antall nettområder (eks subnett)	307	306	306	306
Antall aktive nettselskap	140	139	139	139
Antall aktive kraftleverandører	168	166	165	163
Antall aktive tredjeparter	29	29	30	31
Antall målepunkter	3 358 216	3 365 373	3 372 816	3 384 002
Antall aktive målepunkter	3 234 198	3 239 043	3 244 761	3 254 214
Antall aktive timesavregnede forbruksmålepunkter	3 141 058	3 149 090	3 159 258	3 167 219
Antall aktive profilavregnede forbruksmålepunkter	82 511	79 159	74 529	75 891
Antall aktive kombinasjonsmålepunkter	6 320	6 462	6 622	6 730
Antall aktive produksjonsmålepunkter	1 702	1 705	1 713	1 723
Antall aktive utvekslingsmålepunkter	2 051	2 055	2 067	2 075
Antall aktive tilknytningsmålepunkter for subnett	555	570	571	575
Antall aktive målepunkter med leveringspliktig kontrakt	72 474	70 974	70 151	70 465
Antall aktive målepunkter uten kraftkontrakt	9 789	9 850	9 806	10 785

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
01.01.2021	24 479	3 173 595	37 144	1953	14 005	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 Elhub brukeravtale.

Feilretting utføres kontinuerlig og slippes til Elhubs produksjonsmiljø månedlig.

elhub

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 desember var 100% for Elhub kjernesystem.

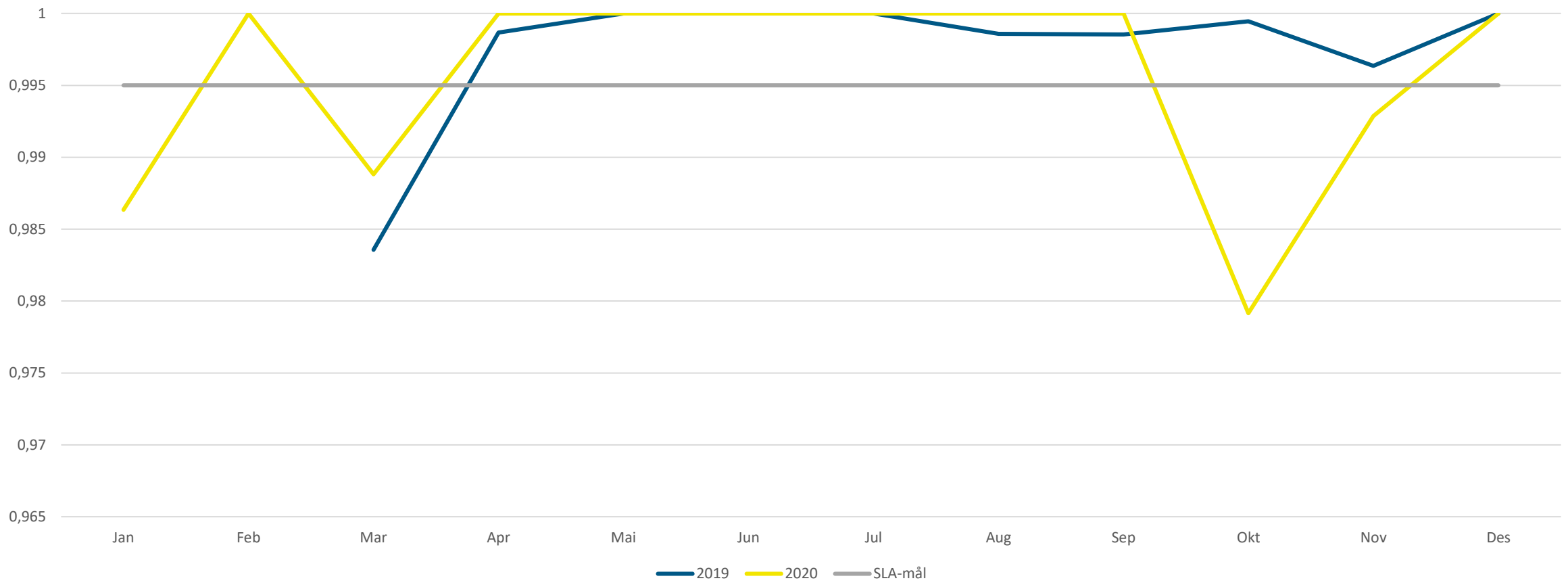
TILGJENGELIGHET PR TJENESTE DESEMBER 2020

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 %	0	100,00 %	30	30	99,93 %
Elhub web portal 07-22 hverdager	99,20 %	30	99,83 %	0	30	99,83 %
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 DESEMBER 2020

Incident no	Beskrivelse	Tjeneste	Starttidspunkt	Sluttidspunkt	Antall minutter nedetid	Antall minutter delvis nedetid
	Pause i prosessering av meldinger 30 min grunnet hastevedlikehold	Elhub kjernesystem	01.12.2020 17:00:00	01.12.2020 17:30:00		30
	Nedetid i portalen grunnet hastevedlikehold	Elhub web portal	01.12.2020 17:00:00	01.12.2020 17:30:00	30	

TREND TEKNISK TILGJENGELIGHET – ELHUB KJERNESYSTEM



FUNKSJONELLE FEIL I ELHUB

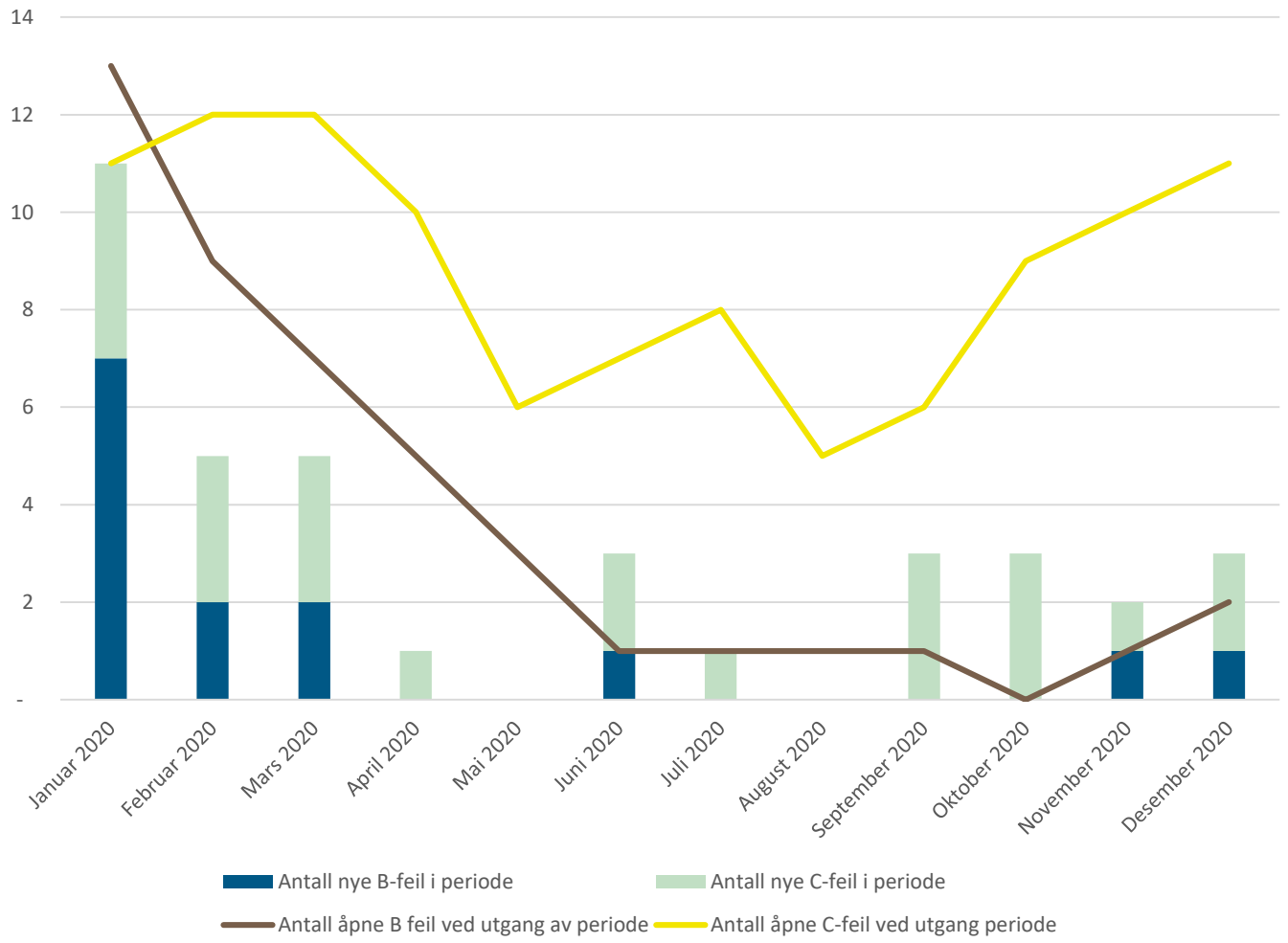
Elhub publiserer status for kjente funksjonelle feil som affekterer våre tjenester, samt informasjon om manuelle workarounds der dette er mulig på våre nettsider.
Feil som er rettet flyttes over til siden for rettede feil.

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 2 nye C-feil i desember. 1 C-feil ble rettet

Det var 2 åpne B-feil og 11 åpne C-feil ved utgangen av desember.



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 prosesser 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 DESEMBER 2020 – MARKEDSPROSESSER OG DATAKVALITET

- Det var en nedgang i leverandørskifter fra 75 000 i november til 67 000 i desember.
- Antall innflyttinger gikk ned fra 50 000 i november til 44 000 i desember, og antall utflyttinger / opphør var ned fra 12 600 november til 10 700 i desember.
- Antall grunndataoppdateringer fra nettselskap gikk opp fra 87 000 i november til 107 000 i desember.
- Antall grunndataoppdateringer fra kraftleverandør ble redusert fra 300 000 i november til 163 000 i desember.
- Antall reverseringer og korrigeringer går ned fra 67 000 i november til 50 000 i desember.
- Kvaliteten på anleggsadresser går noe ned fra 1.12 til 4.01, og andelen målepunkter som mangler gatenavn viser en svak bedring i desember.
- Den positive trenden på datakvalitet for sluttbrukers kontakt-informasjon fortsetter. Datakvaliteten for post- og fakturaadresser viser også en bedring i desember.
- Vi har begynt å følge opp kompletthet for antatt årsforbruk for forbruks- og kombinasjonspunkt, og andel av målepunkt der alle kontaktfelt (telefon, epost og mobil) mangler for hhv. nærings- og privatkunder.
- Etter en nedgang i første halvår 2020 ligger det an til en liten økning i andel reversering av markedsprosesser høsten 2020.
- Åtte strukturdataendring er gjennomført iht. plan i desember.

AKTUELLE SAKER

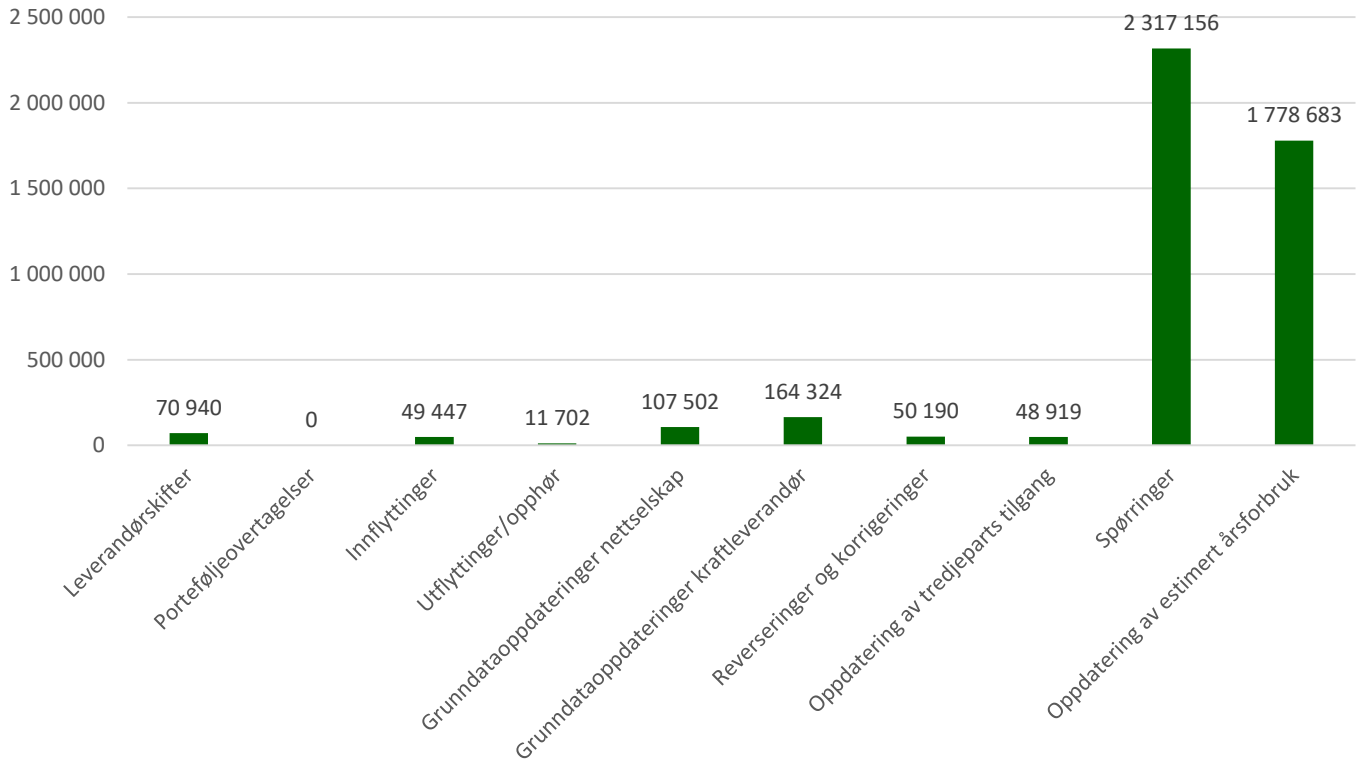
- Bedre strømdata med Elhub. Bedre datakvalitet, mer effektive markedsprosesser, økt personvern og enklere for nye aktører å etablere seg er noen av gevinstene som kan noteres etter halvannet års drift. Direkte økonomiske gevinster hos kraftselskaper og nettselskaper ligger imidlertid lenger fram i tid. Dette viser en studie som Elhub har gjennomført med bistand fra Oslo Economics. Studien er gjort for å kartlegge i hvilken grad Elhub har oppfylt intensjonene og i hvilken grad aktørene har realisert de tiltenkte gevinstene. I studien inngår blant annet intervjuer med over 30 markedsaktører og andre interessenter. På denne siden kan du laste ned Elhubs gevinstrealiseringsrapport som har blitt utarbeidet i løpet av 2020.
- Resultatene fra Elhubs kundetilfredshetsundersøkelse fra desember 2020 viser en ytterligere forbedring fra forrige undersøkelse som ble gjennomført i juni 2020. Innenfor området effektivitet bekrefter tilbakemeldingene at Elhubs kjerneprosesser i stor grad fungerer effektivt. Brukerne rapporterer i tillegg i større grad enn tidligere at man har effektivisert egne IT-systemer, arbeidsprosesser og kundeservice som følge av innføringen av Elhub, men her er det fortsatt et forbedringspotensial. Nytt i denne undersøkelsen er spesifikke spørsmål knyttet til flytteprosessen og datakvalitet. På et oppsummerende spørsmål om hvor fornøyd brukerne er totalt sett med Elhub får vi et snittresultat på 4,1 av 5 for nettselskaper, 4,0 for kraftleverandører og 3,2 for tredjeparter. Undersøkelsen ble besvart av 56 nettselskap, 42 kraftleverandører og 5 tredjeparter.
- Datakvalitetskrav grunndata med måltall for 2021 er etablert.
- Brukeravtalen er revidert og alle netteiere, kraftleverandører og tredjeparter må signere den nye avtalen. Revidert brukeravtale og bilag lastes ned fra Elhub Brukeravtale, fylles ut og signeres av aktørene før den sendes til brukeravtale@elhub.no innen 31.01.2021.
- Markedsdokumentasjon v1.12.0 er publisert her. Endringene inneholder forbedringer til prosess for innflytting i inaktivt målepunkt. Endringene er planlagt satt i drift i juni 2021. Det er også gjort noen presiseringer rundt asymmetrisk oppgjør som trer i kraft 1. juli 2021.
- Edielportalen har fått funksjonalitet for bekreftelse av brukere. Aktøradministrator må fra nå av bekrefte brukere under sine aktører hver 12.måned.

elhub

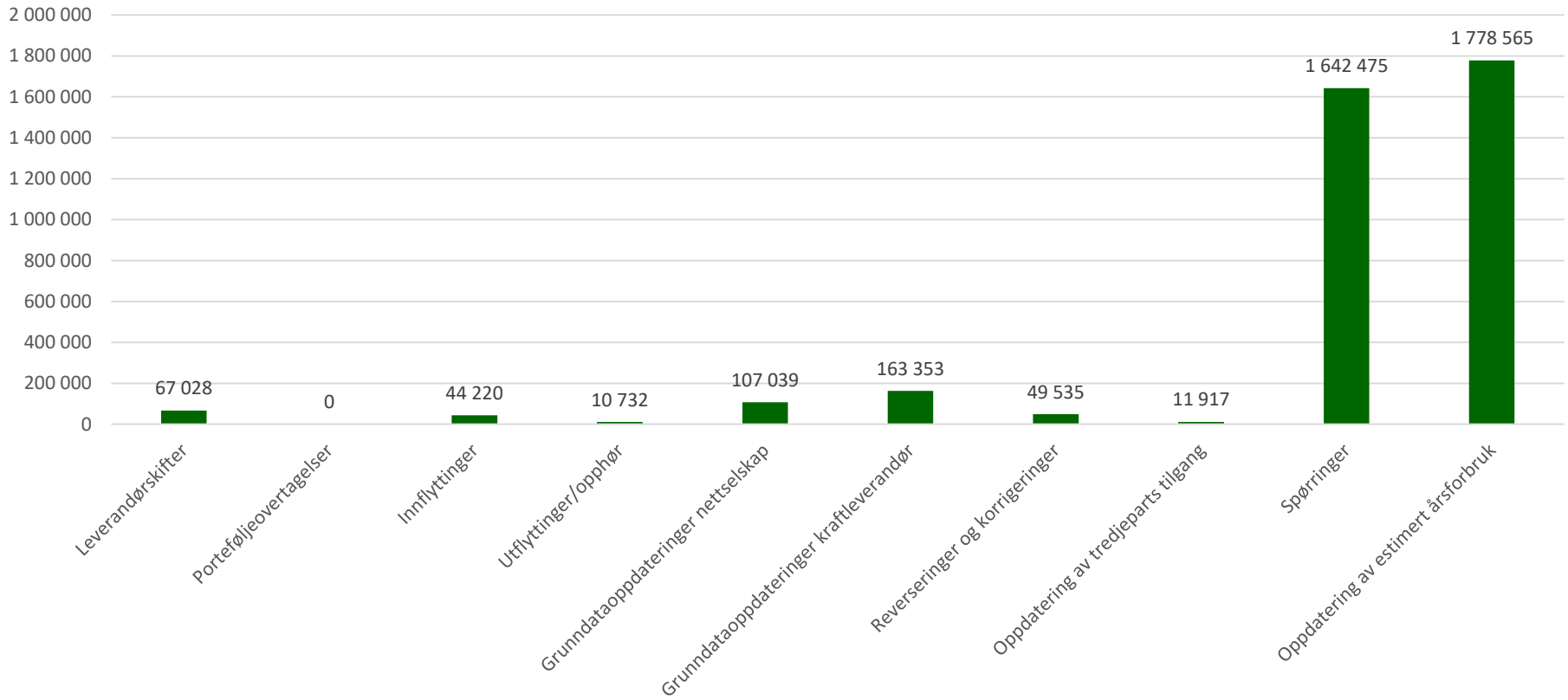
INITIERTE MARKEDSPROSESSER I DESEMBER

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

- Gruppene som presenteres inkluderer flere markeds-prosesser på tvers av aktørroller:
  - Leverandørskifter: BRS-NO-101/104
  - Porteføljeovertagelser: 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-111/132/133/214/221/222/223/224/402
  - Oppdatering av tredjepartstilgang: BRS-NO-622
  - Spørringer: BRS-NO-303/315/611
  - Oppdatering av estimert årsforbruk: BRS-NO-317
- Spørringer står for den største andelen av markedsprosesser. BRS-NO-611 utgjør 96% av alle spørringer.



FULLFØRTE MARKEDSPROSESSER I DESEMBER



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

FULLFØRTE MARKEDSPROSESSER I DESEMBER PER BRS

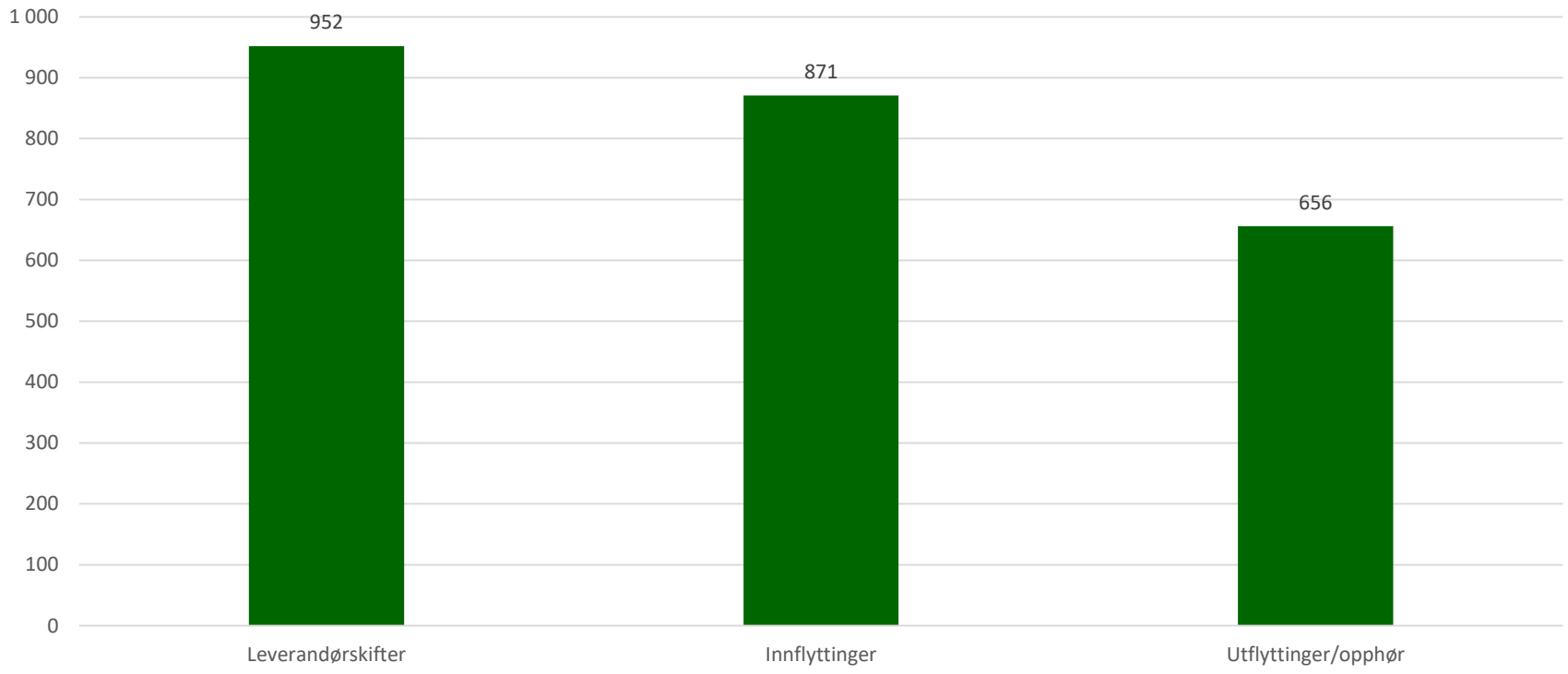
BRS-NO-101	61400
BRS-NO-104	5628
BRS-NO-102	4794
BRS-NO-103	30059
BRS-NO-123	9367
BRS-NO-201	7679
BRS-NO-202	1969
BRS-NO-211	1084
BRS-NO-121	7297
BRS-NO-122	3416
BRS-NO-212	793
BRS-NO-213	1152
BRS-NO-302	87774
BRS-NO-306	6607

BRS-NO-301	163353
BRS-NO-111	1985
BRS-NO-132	23
BRS-NO-133	241
BRS-NO-214	514
BRS-NO-221	520
BRS-NO-222	45
BRS-NO-223	151
BRS-NO-224	9
BRS-NO-402	46047
BRS-NO-622	11917
BRS-NO-303	2646
BRS-NO-315	69448
BRS-NO-611	1570381
BRS-NO-317	1778565

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

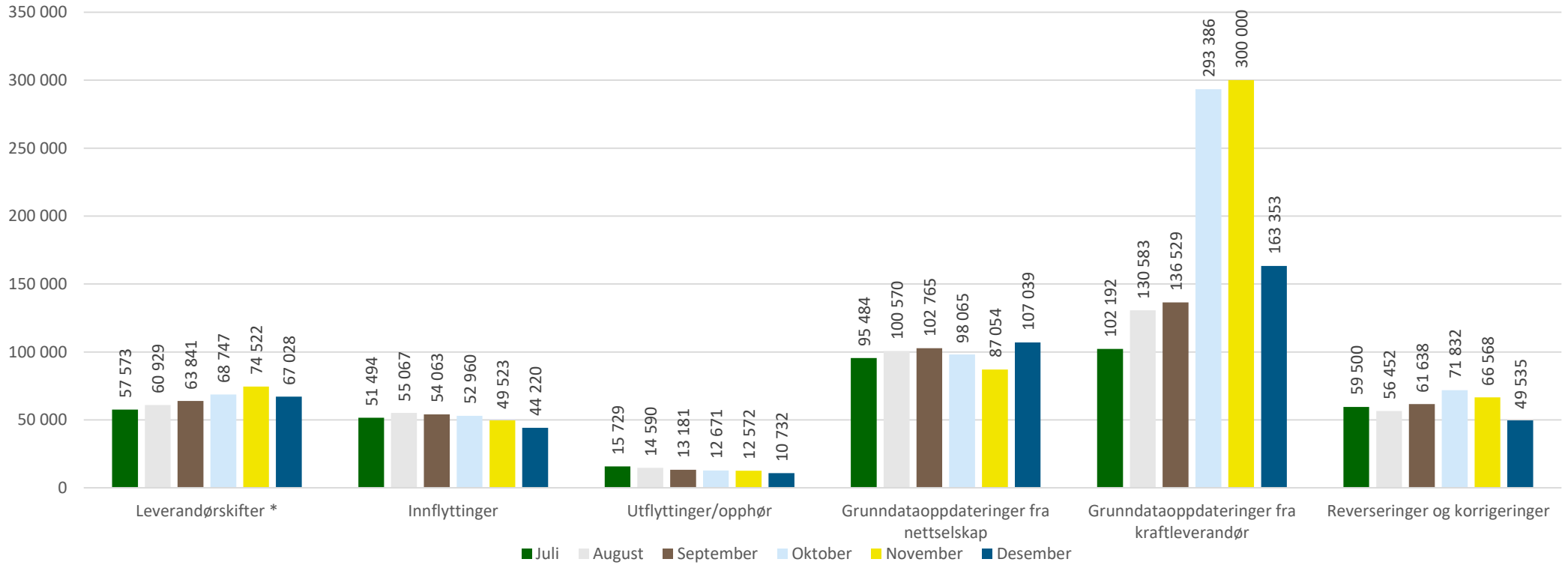
elhub

AVBRUTTE MARKEDSPROSESSER I DESEMBER



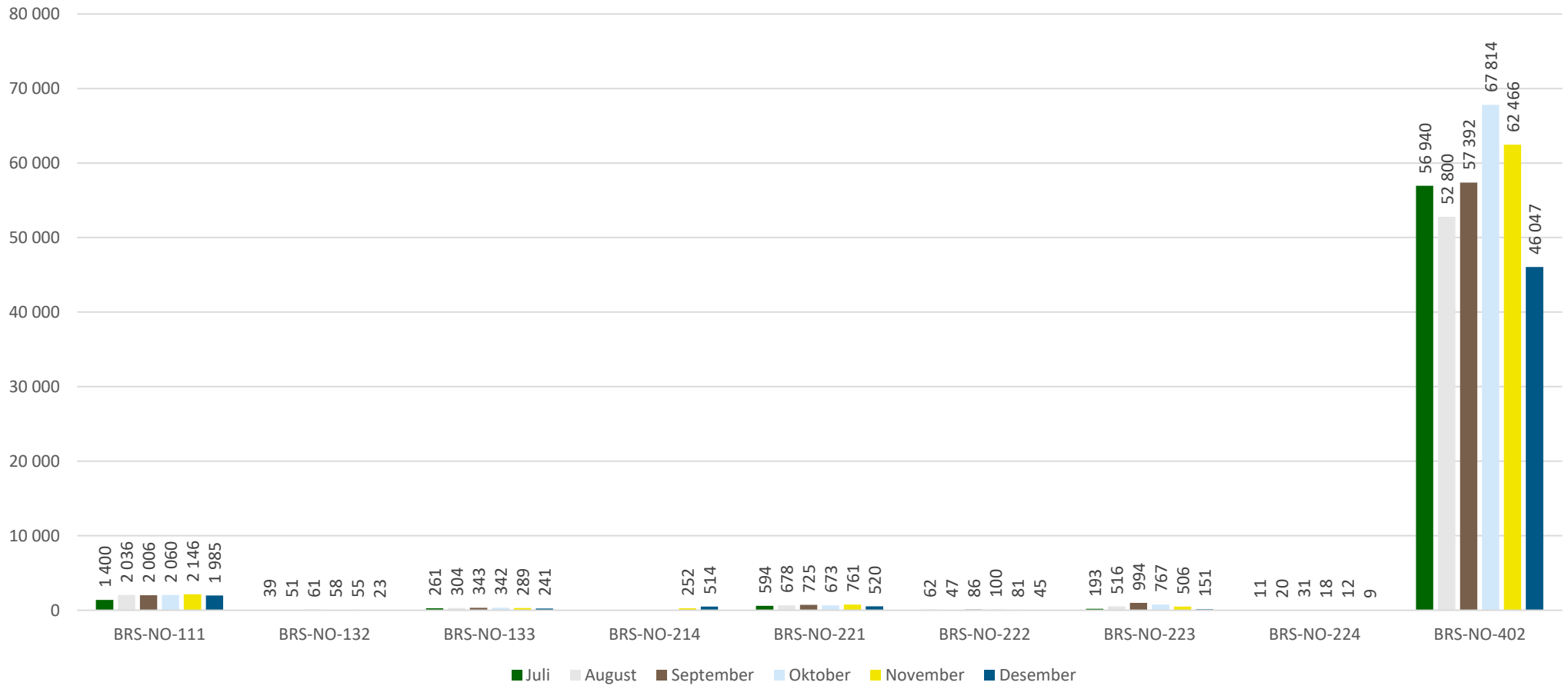
Diagrammet viser antall markedsprosesser som er kansellert eller reversert.

TRENDGRAF FULLFØRTE MARKEDSPROSESSER

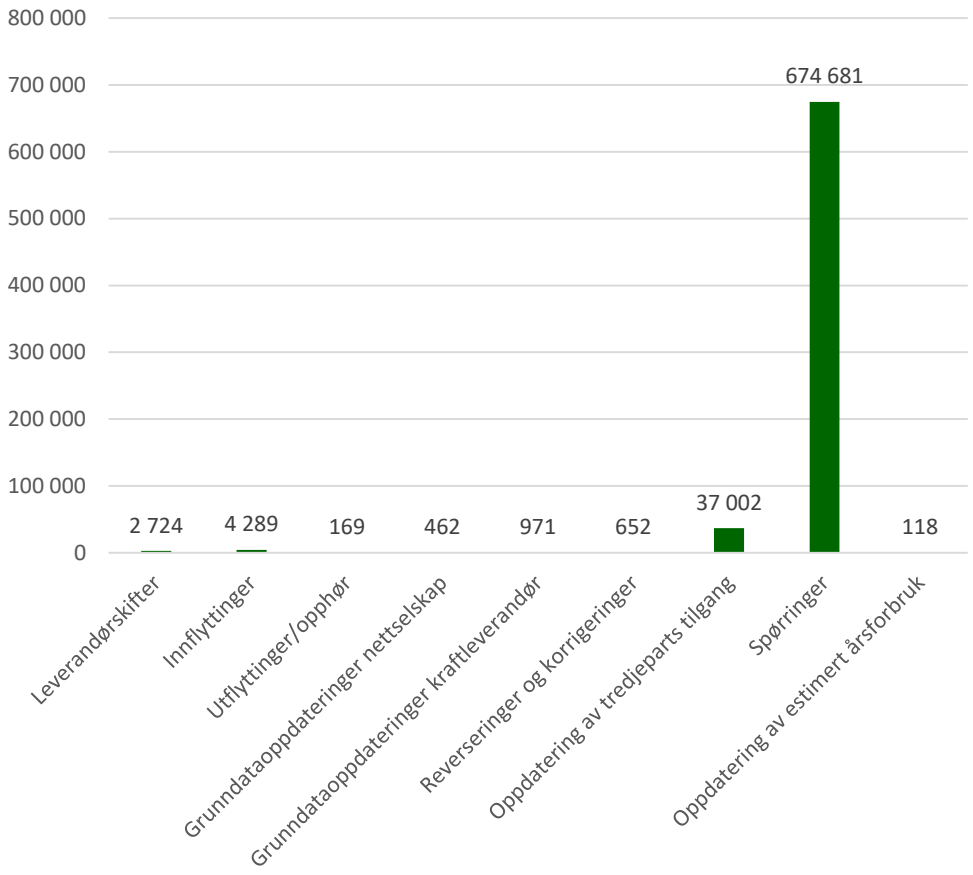


* Porteføljeovertagelser gjennomført med BRS-NO-101 tatt ut av datagrunnlaget for leverandørskifter

TRENDGRAF FULLFØRTE REVERSERINGER OG KORRIGERINGER



AVVISTE MARKEDSPROSESSER I DESEMBER



Diagrammet viser antall avviste markedsprosesser Elhub mottok i desember. 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. EH003 - Dato for grunndataoppdatering må være innenfor tidsfristene
3. EH029 – Målingsoppsett mangler eller er ugyldig.

Reverseringer og korrigeringer

1. EH024 – Kontraktsendring som reverseres må være siste endring på kraftkontrakter i målepunktet.
2. EH042 – Målepunktstatus må være inaktiv.
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.

Spørringer

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. E10 - Målepunktet må være registrert i Elhub.

Datakvalitet - for målepunktinformasjon, aggregert

	01.07.20	01.08.20	01.09.20	01.10.20	01.11.20	01.12.20	04.01.21	Mål 2021
Antall aktive målepunkt	3 225 843	3 228 714	3 232 151	3 236 099	3 241 758	3 246 669	3 253 664	
Feil format Husnummer	18 427	11 089	11 201	11 876	10 588	10 819	11 819	
Feil format Postnummer	18	20	19	20	13	9	8	
Feil format Poststed*	818	0	0	838	839	847	121	
Antall målepunkt med formatfeil i anleggsadresser*	19 263	11 109	11 220	12 734	11 439	11 675	11 941	
Kvalitet formatfeil anleggsadresser (%)	99,40%	99,66%	99,65%	99,61%	99,65%	99,64%	99,63%	**100%**
Antall gatenavn mangler på målepunkt**	37 050	36 473	35 002	30 234	29 502	29 109	27 103	
Kompletthet gatenavn (%)	98,85%	98,87%	98, 92%	99,07%	99,09%	99,10%	99,17%	-
Antatt årsforbruk mangler for forbruks- og kombinasjonspunkt							7 282	
Kompletthet antatt årsforbruk for forbruks- og kombinasjonspunkt							99,78%	**99,9%**

* 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.
***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 – MÅLEPUNKTINFORMASJON

For desember måned ser vi en liten økning i andel feil format husnummer og den positive trenden for kompletthet gatenavn fortsetter.

Vi har oppdatert desember tallene med antall målepunkt som mangler årsforbruk for forbruks- og kombinasjonsmålepunkt i Elhub. For format anleggsadresse (%) og kompletthet gatenavn (%) måler vi nå andel målepunkt som har korrekt format, da vi tidligere oppga andel med feil format.

Aktører oppfordres til å fortsette arbeidet med å rette opp i datakvalitet på sine målepunkt. Aktører som har utfordringer med å identifisere feil på sine målepunkter kan kontakte Elhub på post@elhub.no for hjelp til å generere feillister. Det må forventes noe lenger svartid enn 2 dager på slike henvendelser. Vi har nå sendt ut 16 feilrapporter på forespørsel til aktørene. Elhub vil kontakte de aktørene som har lavest datakvalitet og følger opp disse individuelt.

*Netteier er ansvarlig for å vedlikeholde målepunktsinformasjon 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**.*

DATAKVALITET – SLUTTBRUKER-INFORMASJON (1 AV 2)

Den positive trenden for kvalitet på format for kontaktinformasjon fortsetter i desember.

Vi har oppdatert desember tallene med nytt uttrekk for målepunkt som mangler alle kontaktfelt (telefon, epost og mobil) for hhv. Næringskunder og privatkunder. For kvalitet kontaktinformasjon (%) måler vi nå andel målepunkt som har korrekt format, da vi tidligere oppga andel med feil format.

Aktører oppfordres til å fortsette arbeidet med å rette opp i datakvalitet på sine målepunkt. Aktører som har utfordringer med å identifisere feil på sine målepunkter kan kontakte Elhub på post@elhub.no for hjelp til å generere feillister. Det må forventes noe lenger svartid enn 2 dager på slike henvendelser. Vi har nå sendt ut 150 feilrapporter på forespørsel til aktørene. Elhub vil kontakte de aktørene som har lavest datakvalitet og følger opp disse individuelt.

Kraftleverandør er ansvarlig for å vedlikeholde sluttbrukerinformasjon for sine kunder i Elhub og plikter å oppdatere sluttbrukerinformasjonen i Elhub fortløpende.

*Krav til format på feltene er beskrevet på våre **nettsider**.*

Datakvalitet sluttbrukerinformasjon – Sluttbrukers kontaktinformasjon

	01.07.20	01.08.20	01.09.20	01.10.20	01.11.20	01.12.20	04.01.21	Mål 2021
Antall aktive målepunkter med ekstern kraftkontrakt	3 106 954	3 110 188	3 218 050	3 224 007	3 230 792	3 235 818	3 240 693	
Feil format Telefon	22 110	21 624	19 855	18 953	16 146	13 792	13 316	
Feil format Epost	2 855	2 812	3 652	3 484	3 288	3 023	3 140	
Feil format Mobil	14 433	14 307	14 161	13 706	12 895	12 081	11 642	
Sum målepunkter med feil kontaktinformasjons format	38179	37 538	36 471	34 991	31 371	28 088	27 352	
Kvalitet kontaktinformasjon (%)	98,77%	98,79%	98,87%	98,91%	99,03%	99,13%	99,17%	**100%**
Antall målepunkt alle kontaktfelt mangler næringskunder (telefon, epost og mobil)							52 312	
Antall målepunkt alle kontaktfelt mangler privatkunder (telefon, epost og mobil)							44 295	
Kompletthet kontaktinformasjon næringskunder (%)							90,19%	**100%**
Kompletthet kontaktinformasjon privatkunder (%)							98,37%	**99,9%**
Antall målepunkter med ugyldig fødselsnummer	199	190	177	163	127	121	117	**0**
Antall målepunkter med ugyldig organisasjonsnummer	77	78	78	71	54	50	50	**0**
Antall målepunkter med feil innhold i e-post			225	28	28	28	28	
Antall målepunkter med feil "dødsbo" i navn for privatperson				233	20	20	20	

DATAKVALITET – SLUTTBRUKER-INFORMASJON (1 AV 2)

Den positive trenden for kvalitet på format for post- og fakturaadresser fortsetter i desember. Vi ser en stor forbedring på fakturaadresser og fortsatt god forbedring på postadresser.

Vi har oppdatert desember tallene med kvalitet fakturaadresser (%) og postadresser (%) og vi måler nå andel målepunkt som har korrekt format, da vi tidligere oppga andel med feil format.

Aktører oppfordres til å fortsette arbeidet med å rette opp i datakvalitet på sine målepunkt. Aktører som har utfordringer med å identifisere feil på sine målepunkter kan kontakte Elhub på post@elhub.no for hjelp til å generere feillister. Det må forventes noe lenger svartid enn 2 dager på slike henvendelser. Vi har nå sendt ut 150 feilrapporter på forespørsel til aktørene. Elhub vil kontakte de aktørene som har lavest datakvalitet og følger opp disse individuelt.

Kraftleverandør er ansvarlig for å vedlikeholde sluttbrukerinformasjon for sine kunder i Elhub og plikter å oppdatere sluttbrukerinformasjonen i Elhub fortløpende.

*Krav til format på feltene er beskrevet på våre **nettsider**.*

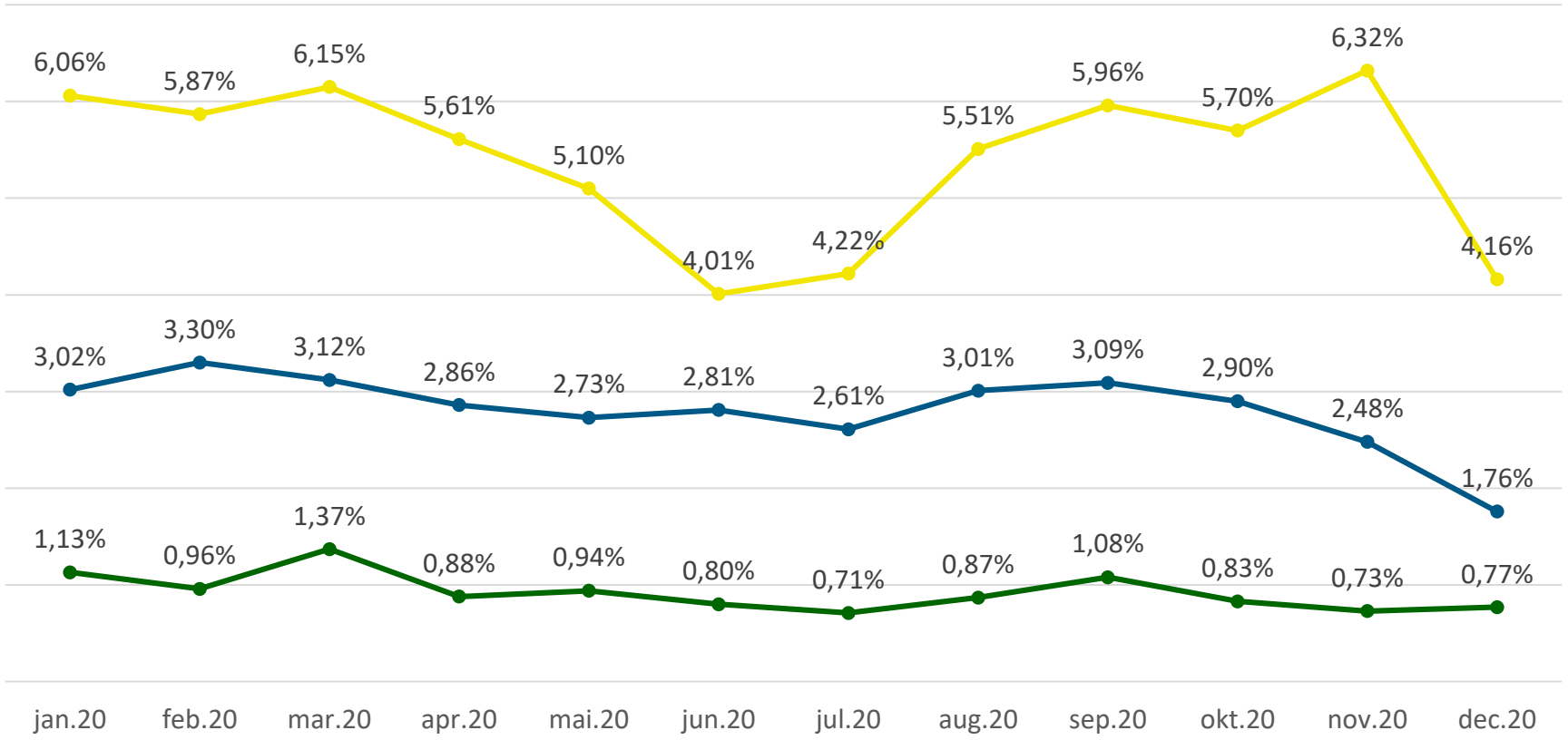
Datakvalitet sluttbrukerinformasjon – Post- og fakturaadresse

Fakturaadresse	01.07.20	01.08.20	01.09.20	01.10.20	01.11.20	01.12.20	04.01.21	Mål 2021
Antall fakturaadresser	1 846 668	1 843 797	1 836 236	1 828 243	1 831 123	1 732 752	1 670 552	
Feil format Postnummer	356	364	320	193	187	145	131	
Feil format Poststed*	28 455	0	0	0	0	0	0	
Feil format Husnummer	30 354	30 075	30 012	29 097	28 613	25 082	14 080	
Postboks i gatenavn	36 859	36 766	36 386	35 218	34 613	32 572	28 854	
Både gatenavn og postboks	21 828	22 140	21 746	21 063	20 288	19 072	13 836	
Både gatenavn og stedsnavn	42	42	42	48	50	49	49	
Antall feil fakturaadresser*	115 009	87 103	86 253	83 547	81 754	75 024	55 235	
Kvalitet fakturaadresser (%)*	93,67%	95,28%	95,30%	95,43%	95,54%	95,67%	96,69%	100%

Postadresse	01.07.20	01.08.20	01.09.20	01.10.20	01.11.20	01.12.20	04.01.21	Mål 2021
Antall postadresser	3 204 360	3 213 412	3 218 084	3 224 035	3 230 829	3 235 817	3 240 706	
Feil format Postnummer	397	404	363	239	233	234	251	
Feil format Poststed*	59 662	0	0	0	0	0	0	
Feil format Husnummer	35 782	36 643	37 305	36 822	37 061	37 171	37 650	
Postboks i gatenavn	45 247	44 721	44 846	44 051	43 510	40 580	35 814	
Både gatenavn og postboks	22 143	22 423	21 919	21 176	20 184	19 836	19 156	
Både gatenavn og stedsnavn	1 528	1 464	1 090	968	875	634	613	
Antall feil postadresser*	161 826	104 387	104 179	101 984	100 645	97 435	93 480	
Kvalitet postadresser (%)*	94,45%	96,75%	96,76%	96,84%	96,88%	96,99%	97,15%	100%

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

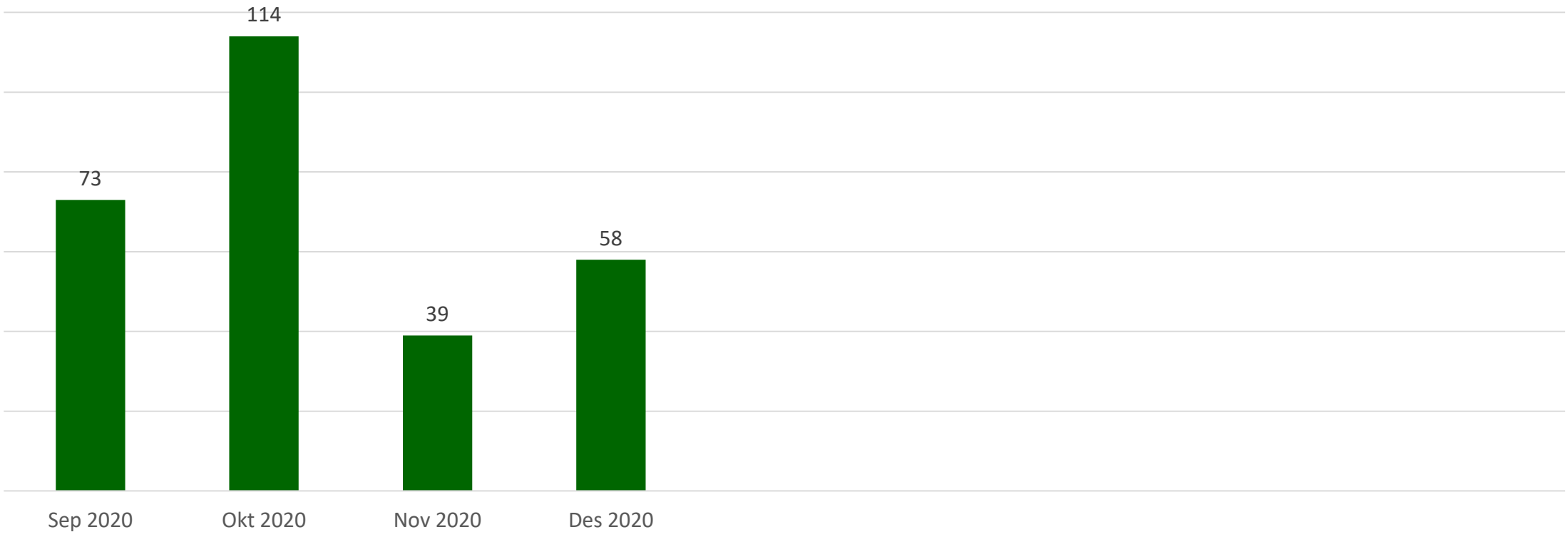
ANDEL REVERSERINGER I % AV ANTALL LEVERANDØRBYTTER, INNFLYTTINGER OG UTFLYTTINGER PER MÅNED



- 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.

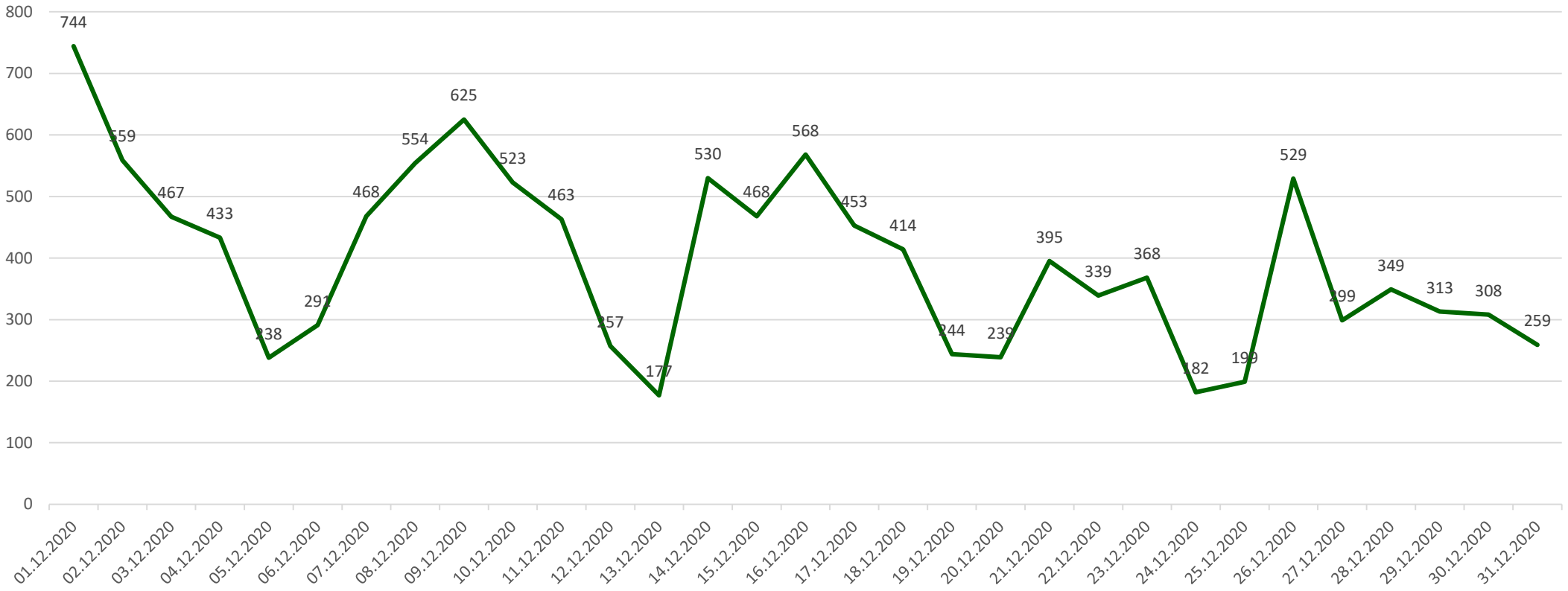
Merk at det kan foretas reverseringer inntil 3 år tilbake i tid, og de fleste reverseringer gjøres for de siste månedene. Tallene for de siste månedene vil derfor trolig øke i de kommende månedene.

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 DESEMBER



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.

elhub

OPPSUMMERING DESEMBER 2020 – MÅLEVERDIER/BEREGNINGER

- Antallet MGAer som oppnår godkjentstatus i desember var rekordhøye på alle versjoner.
- Kompletthet på forbruk ble i desember rekordhøy på versjon D+1, mens det på versjon D+5 var en nedgang fra tidligere måneder.
- Kvaliteten på mottatte måleverdier var høyere på forbruk ved både D+1 og D+5 sammenlignet med foregående måneder, tilsvarende var det også en økning i andel Målt på utveksling ved D+5, mens det var en liten nedgang på stor produksjon.
- Antallet måleverdier med status midlertidig ved D+5 var i desember på 52000. Dette er det laveste nivået vi har sett siden Go Live.
- Elhub har 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 117 rekjøringer, inkludert manuelle godkjenninger, i desember. Dette er det laveste antallet noensinne.
- Nytt avviksoppgjør ble kjørt i midten av desember. Den gode kvaliteten fortsetter – kun 2 manuelle posteringer ble gjort.
- Faktureringsklare verdier for desember måned ble låst med versjon D+5 den 6. januar for alle MGA.

AKTUELLE SAKER

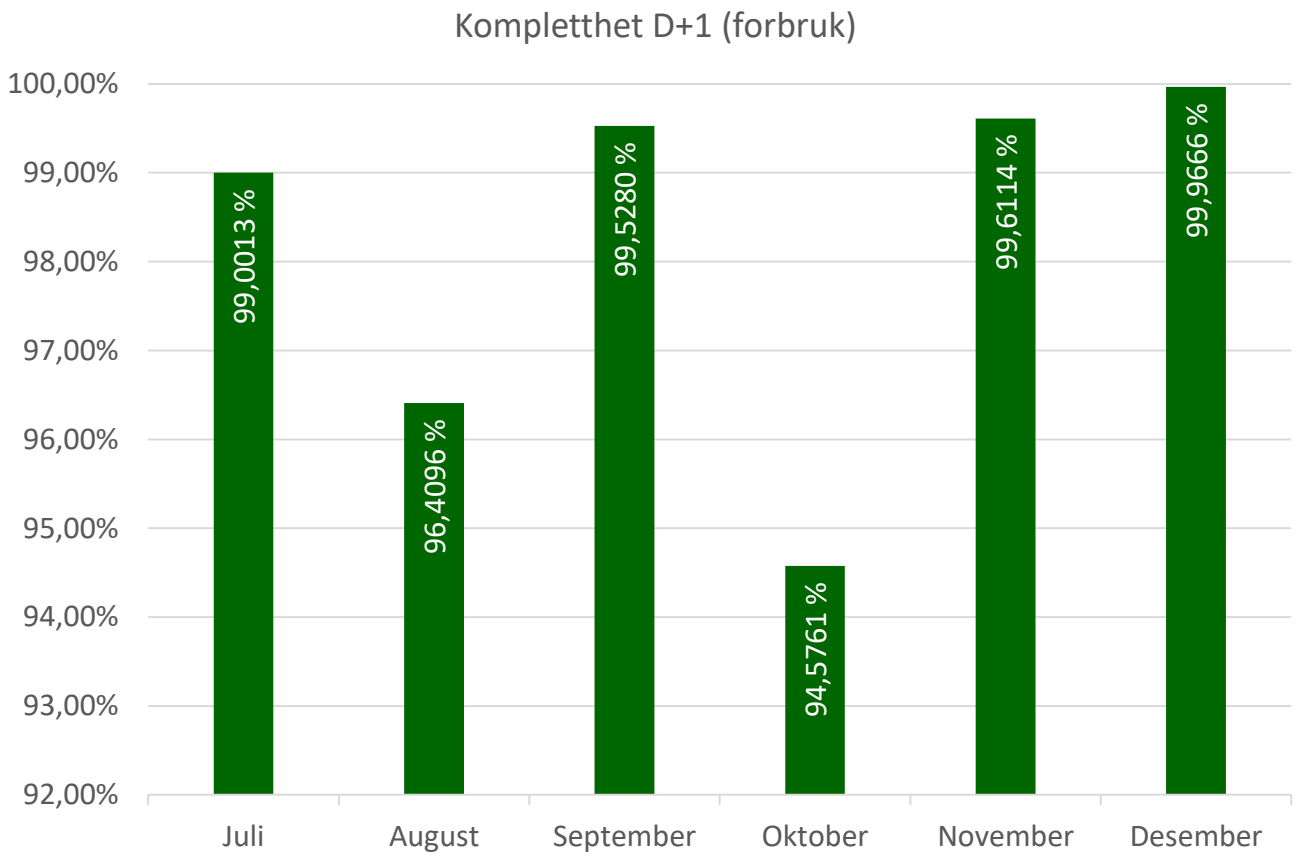
- Grunnlag balanseavregning versjon D+5 for desember 2020 ble ferdigstilt 6. januar
- Nytt avviksoppgjør kjørt 15. desember
  - Det ble gjort 2 manuelle posteringer
- Gebyrer for desember ble fakturert 6. januar
  - Med forfallsdato 21. januar
- Bedre strømdata med Elhub
  - Studie fra Elhub i samarbeid med Oslo Economics
  - Gevinstrealisering
- Markedsdokumentasjon v1.12.0 er publisert
  - Inkluderer bl.a. endring fra 01.07.2021 der korreksjoner som går i sluttbrukers disfavør og som er eldre enn 6 måneder gamle ikke lenger sendes til Elhub gjennom BRS-NO-313
- Elhub kundetilfredshetsundersøkelse desember 2020
- 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

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 desember endte på 99,9666%. Dette er den høyeste komplettheten siden Elhub Go Live.
- Netteiere som er 100% komplette på D+1 "forbruk" for alle bruksdøgn i desember er:

Aktieselskabet Saudefaldene Nett	Nettselskapet AS – Sodvin
Alcoa Norway Nett	Nore Energi AS Nett
Andøy Energi AS Nett	Norsk Hydro ASA (Nett)
Austevoll Kraftlag SA nett	Norske Skog Saugbrugs Nett
Bindal Kraftlag SA	Norske Skog Skogn AS Nett
BKK Produksjon AS – Nett	Odda Energi AS Nett
Borregaard	Otra Kraft DA Nett
Equinor ASA Nett	Rakkestad Energi AS Nett
Eramet Norway AS DSO	Rauland Kraftforsyningslag sa
Flesberg Elektrisitetsverk Nett AS	Rollag Everk Nett SA
Forsand Elverk	Sandøy Nett AS
Gassco AS	Sira-Kvina kraftselskap Nett
Glitre Energi Nett AS – Regional	Småkraft AS Nett
Hemsedal Energi AS Nett	Stange Energi Nett AS
Herøya Nett AS	Statkraft Energi AS Nett
Hurum Nett AS	Statnett SF
Hydro Aluminium AS (Nett)	Sunndal Energi KF, Nett
Høland og Setskog Elverk Nett	Sør-Norge Aluminium AS (Nett)
ISE Nett AS	Tinfos AS Nett
Kragerø Energi AS	Trollfjord Nett AS
Krødsherad Everk KF – Nett	Uvdal Kraftforsyning – Nett SA
Kvam Energi Nett AS	Yara Norge AS, Yara Glomfjord
Lyse Produksjon AS Nett	Ymber Nett AS
Nettselskapet AS – Fosen	Øvre Eiker Nett AS



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

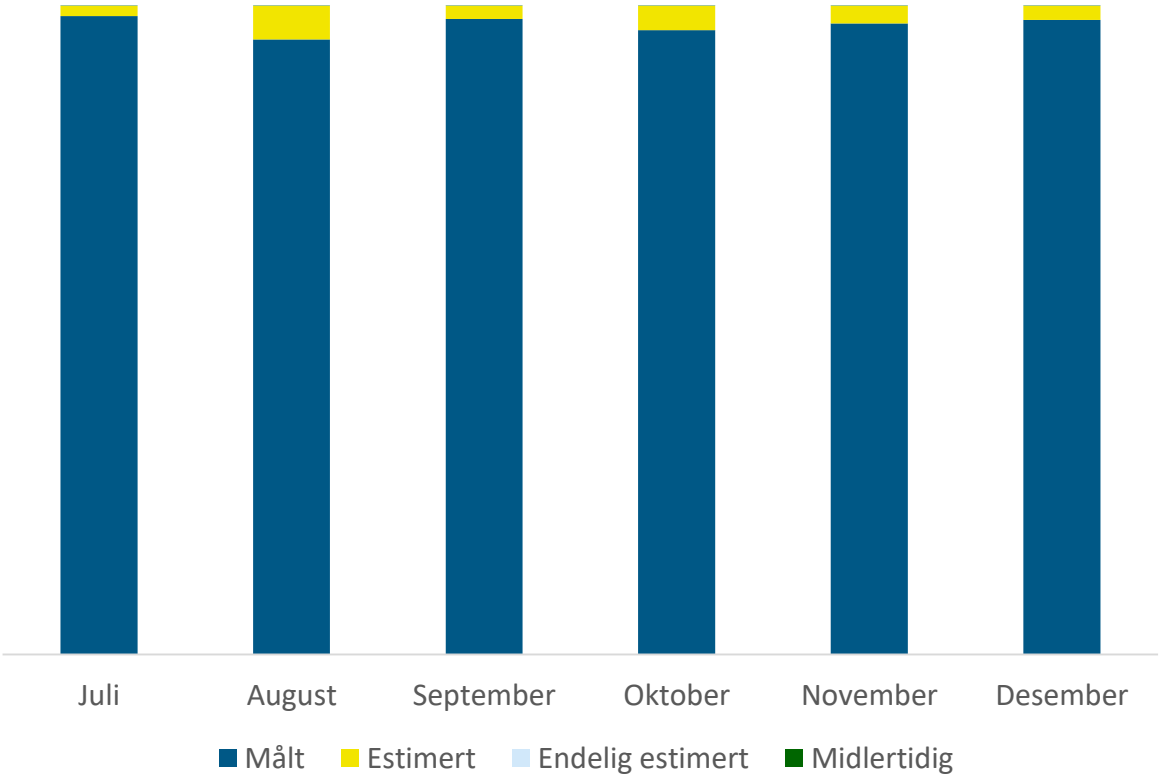
Kompletthet total	Netteiere 100% komplett	Målt
99,9666 %	36,0294 %	97,7725 %

elhub

KVALITET PÅ MÅLEVERDIER "FORBRUK" VED D+1

Kvalitetsandel på mottatte verdier D+1

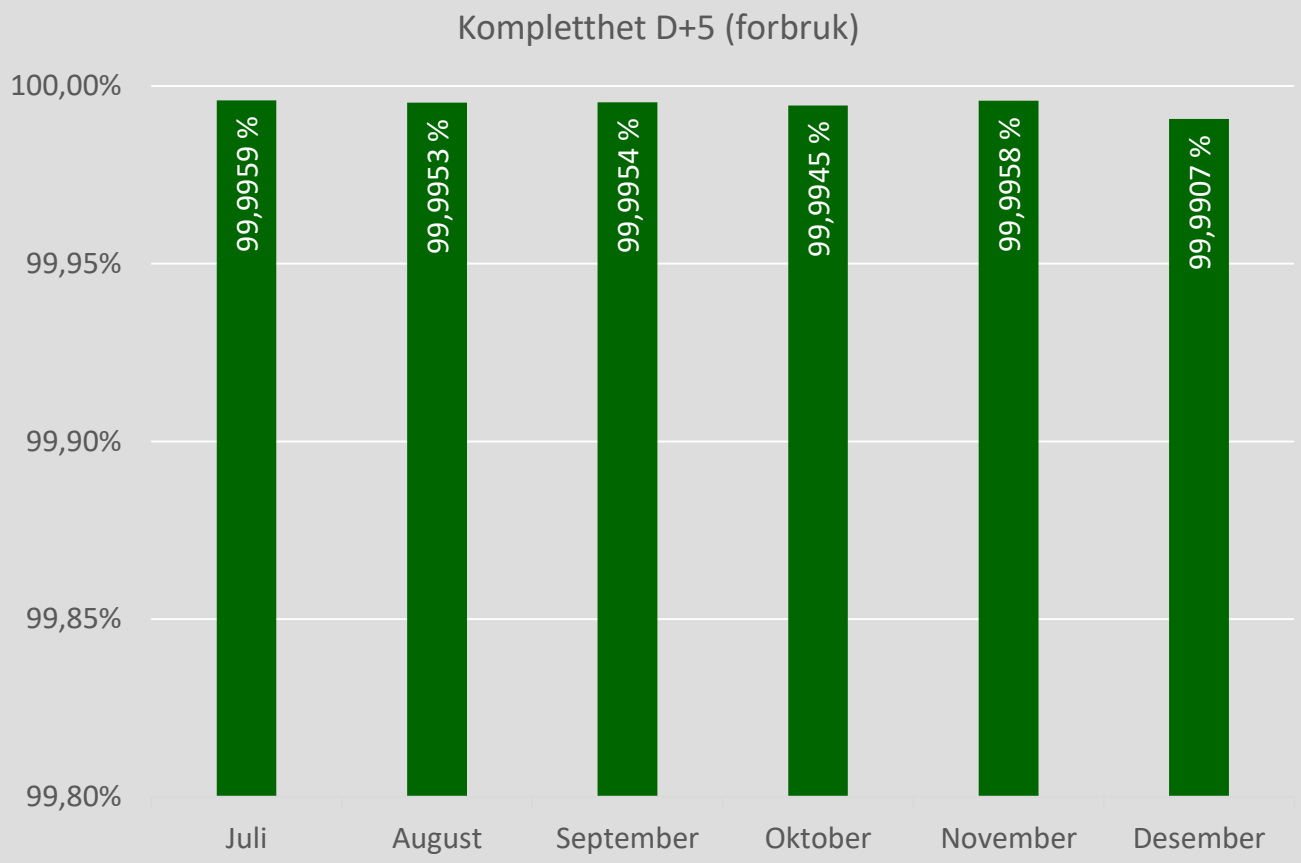
	Målt	Estimert	Endelig estimert	Midlertidig
Juli	98,3611 %	1,5961 %	0,0357 %	0,0071 %
August	94,7742 %	5,1751 %	0,0441 %	0,0066 %
September	97,9353 %	2,0235 %	0,0328 %	0,0084 %
Oktober	96,2084 %	3,7179 %	0,0666 %	0,0071 %
November	97,2175 %	2,7319 %	0,0452 %	0,0054 %
Desember	97,7725 %	2,1723 %	0,0514 %	0,0037 %



- Kvaliteten på mottatte måleverdier for forbruk på D+1 fortsetter oppgangen i desember sammenlignet foregående måneder, med en liten økning 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 hadde en nedgang i desember sammenlignet med foregående måneder.
- Der det tidligere har vært ganske stabilt rundt 99,995 %, endte det rett over 99,99 % i desember. Mye av årsaken til nedgangen var at en netteier ble forsinket med rapporteringen på en del målepunkt.
- 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 50 %. Dette er det høyeste nivået vi har sett siden Elhub Go Live.



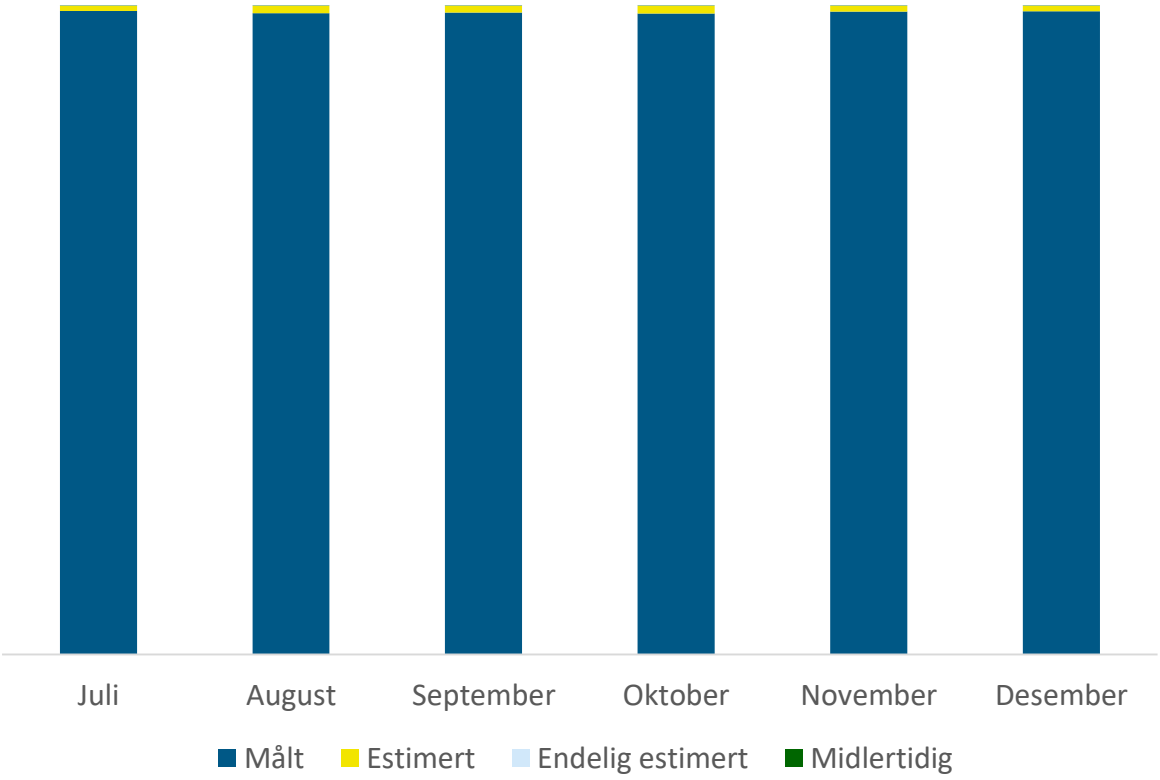
Oversikt fullføringsgrad og kvalitet desember 2020 ved D+5:

Kompletthet total	Netteiere 100% komplett	Målt
99,9907 %	50,0000 %	99,0839 %

KVALITET PÅ MÅLEVERDIER "FORBRUK" VED D+5

Kvalitetsandel på mottatte verdier D+5

	Målt	Estimert	Endelig estimert	Midlertidig
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 %
Desember	99,0839 %	0,8715 %	0,0424 %	0,0022 %



- Kvaliteten på mottatte måleverdier for forbruk på D+5 var i desember på tilnærmet samme nivå som i november med en andel Målt på i overkant av 99%.
- Vi ser fortsatt at majoriteten av andelen Estimert ved D+1, har 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

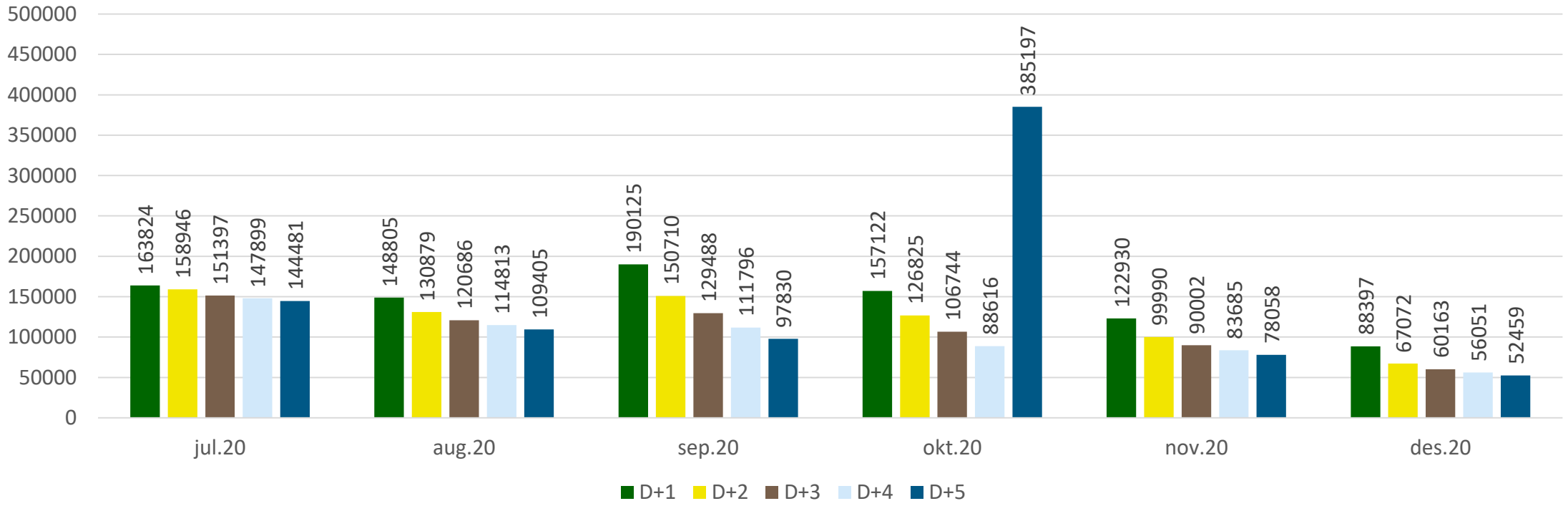
	Kompletthet	Målt	Estimert	Endelig estimert	Midlertidig
Juli	100 %	97,9804 %	1,864 %	0,1556 %	0 %
August	100 %	98,0506 %	1,784 %	0,1654 %	0 %
September	100 %	98,2249 %	1,6123 %	0,1561 %	0,0066 %
Oktober	99,9952 %	98,6354 %	1,2562 %	0,102 %	0,0064 %
November	100 %	98,7721 %	1,0625 %	0,1375 %	0,0279 %
Desember	100 %	98,8319 %	1,0601 %	0,1047 %	0,0033 %

Stor produksjon

	Kompletthet	Målt	Estimert	Endelig estimert	Midlertidig
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 %
Desember	99,9981 %	99,2305 %	0,7616 %	0,0066 %	0,0013 %

- Komplettheten på utveksling ved D+5 i desember var 100%
- For Stor produksjon manglet en tidsserie for ett bruksdøgn, som skulle 0-verdier. Dermed endte komplettheten så vidt under 100%
- Kvaliteten på mottatte verdier for utveksling fortsetter sin økning og andelen Målt var over 98,8%
- Kvaliteten på mottatte verdier for stor produksjon var på linje med november, og andelen Målt endte litt over 99,2%.

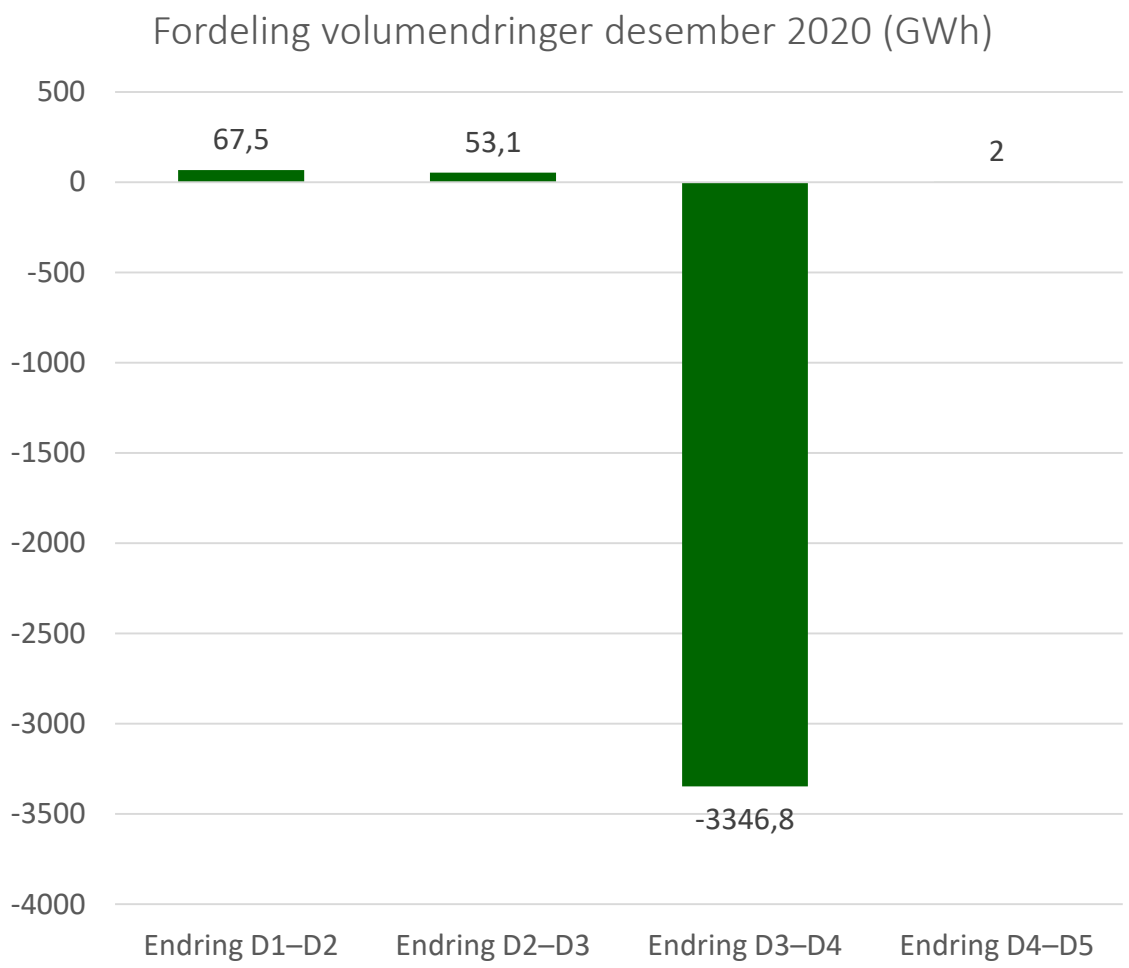
MIDLERTIDIGE MÅLEVERDIER



Søylene viser sum rapporterte måleverdier med status midlertidig i perioden. Med unntak av oktober er tendensen at det blir færre midlertidige måleverdier per versjon, som ventet. Det har blitt færre midlertidige verdier, en tendens som har holdt seg gjennom hele 2020 med enkelte unntak. 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

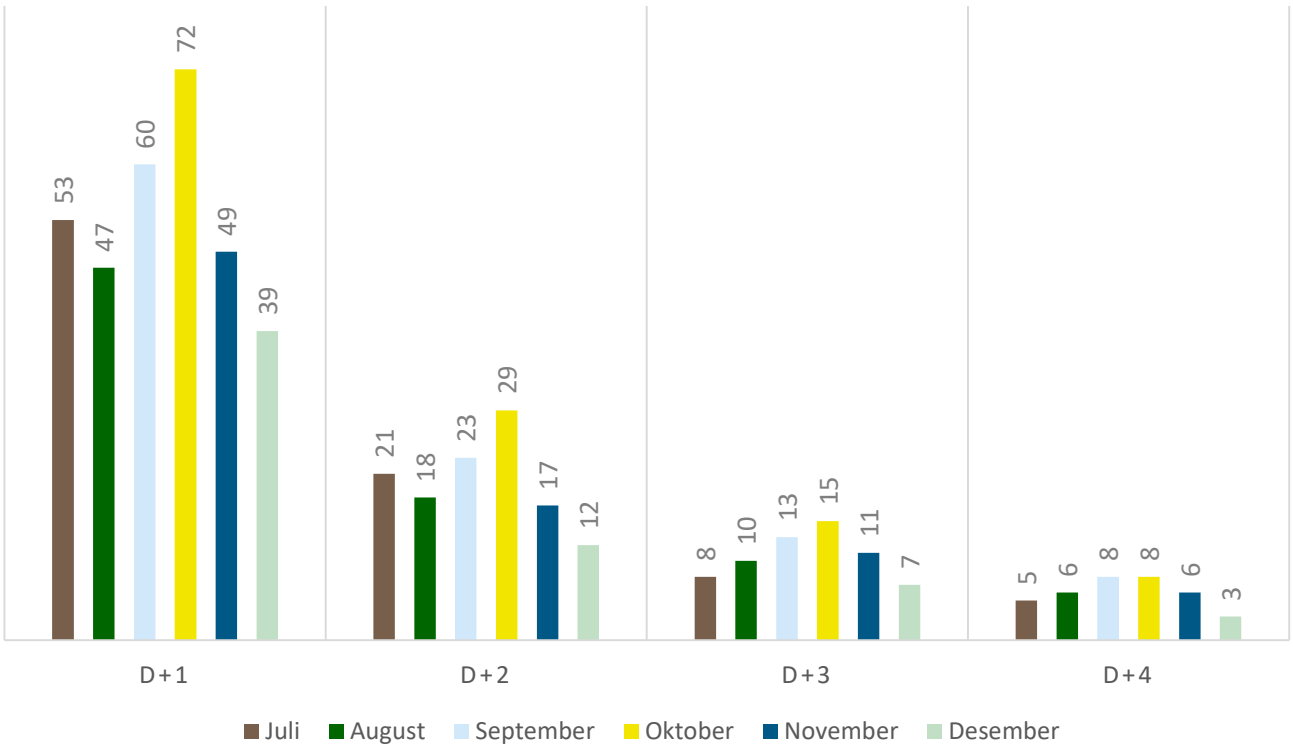
- Diagrammet viser volumendringene på timesavregna forbruk mellom de ulike balanseavregningsversjonene.
- Endring i volum fra til høyere versjoner har normalt en progresjon med størst endring første døgn, og lavere fram mot endelig versjon. At denne konvergerer mot riktig volum tidlig, indikerer at nettselskapenes oppfølging av feil generelt starter tidlig.
- Avviket fra normalen i desember skyldes at en enkelt aktør måtte gjøre en større korreksjon på måleverdier for bruksdøgnet 7. desember. Når denne datoen utelates er progresjonen normal.
- 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).



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 på et rekordlavt nivå i desember.
- Vi minner dog 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 rekjøringer av jobber utført av operatører, inkludert manuelle godkjenninger, var 117. Dette er det laveste antallet noensinne.
- Rekjøringer 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. Tabellen er basert på bruksdøgn, i motsetning til de andre tabellene som er basert på døgnet jobbene ble kjørt.
- Manuelle rekjøringer 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 kjøringer av beregningsjobber for balanseavregningsgrunnlag:

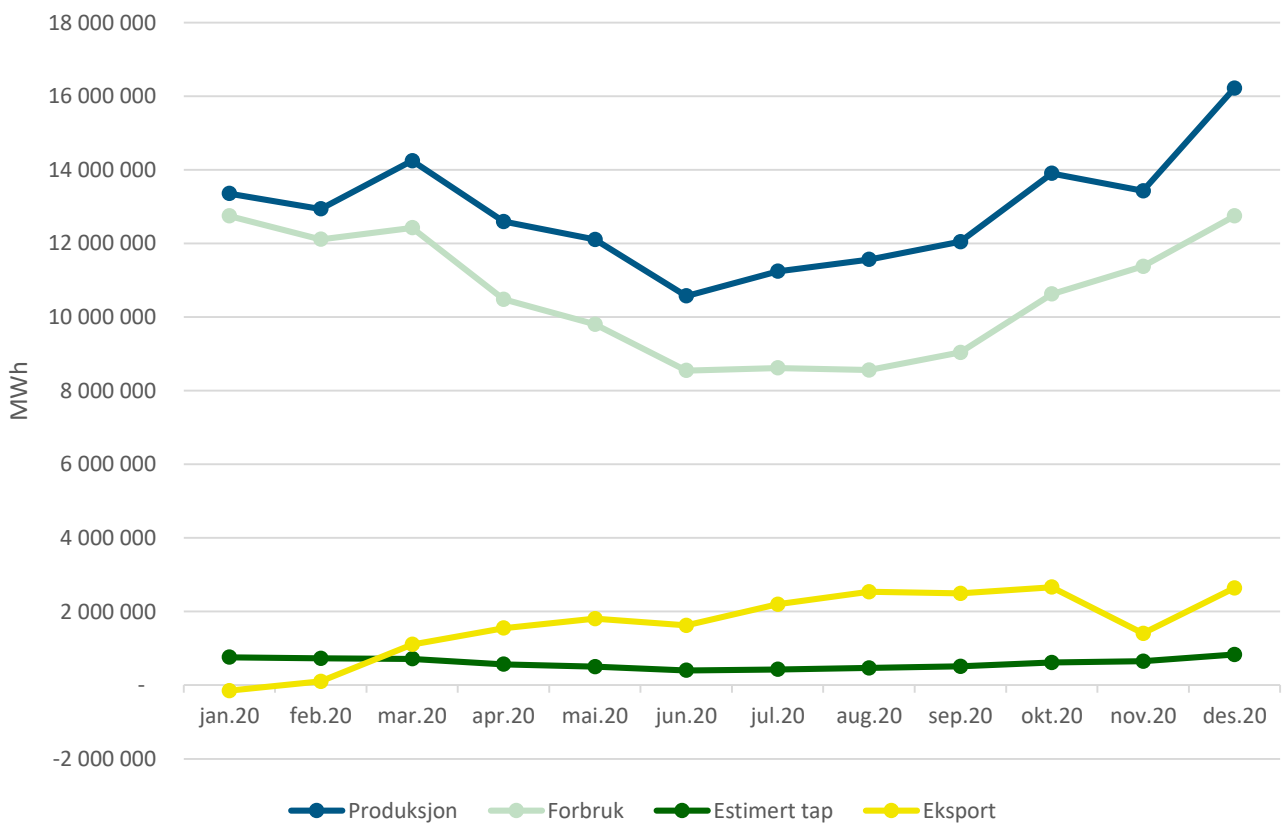
	Tidsstyrt (alle)	Utsatt/ekstra (alle)	Rekjøring enkelt-MGA	Manuelle godkjenninger	Automatiske godkjenninger
Juli	155	5	134	84	82
August	155	1	100	60	160
September	144	10	112	89	131
Oktober	131	13	111	78	125
November	136	2	104	53	70
Desember	92	3	74	40	23

MGAer med flest manuelle godkjenninger og rekjøringer samlet (kjørt i desember)	Antall
SN01HAFSL1	25
ISE1	7
SN01TEN1	7
SFEPN1	6
UVDAL1	5
NKYN1	5
NORE1	4
LYSEP2	4
LYSEN1	3
RINGER2	3

MGAer med sum av antall døgns forsinkelse for godkjent D+5-versjon (bruksdøgn desember)	Antall dager
SN01RINGER1	68
SN01HAFSL1	29
SN01TEN1	22
ISE1	21
EQUINOR4	6
NORDKR3	5
FLESB1	4
LYSEP2	4
NORE1	3
SFEPN1	3

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

	des.20	SUM siste 12 mnd
SUM produksjon	**16 220 085**	**154 237 370**
Produksjon	16 219 733	154 210 017
Produksjon plusskunder - netto bidrag	352	27 353
SUM forbruk eks tap	**12 747 268**	**127 092 692**
Timeforbruk	12 595 625	125 214 320
- Normal timeforbruk	12 576 592	124 263 350
- Pumpekraftverk	6 865	709 101
- Pumping	12 167	241 869
Profilforbruk	151 643	1 878 372
SUM estimert tap	**832 276**	**7 176 992**
Beregnet estimert tap ved D+5	820 403	7 049 498
Tap forbruk uten kraftleverandør	11 874	127 494
Netto utveksling (eksport)	**2 640 541**	**19 967 685**



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 desember ble avviksoppgjør kjørt til normert tid. Kvaliteten på oppgjøret var 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	Fakturert
Totalt 2019	**Kr 124 133 725,92**
Januar 2020	Kr 58 569 572,00
Februar 2020	Kr 35 165 339,71
Mars 2020	Kr 20 021 566,09
April 2020	Kr 21 417 926,09
Mai 2020	Kr 8 098 191,77
Juni 2020	Kr 9 615 963,46
August 2020	Kr 9 223 006,00
September 2020	Kr 8 216 350,00
Oktober 2020	Kr 2 828 715,58
November 2020 *	Kr 3 381 879,75
November 2020	Kr 10 002 004,87
Desember 2020	Kr 15 001 930,24
Totalt	**Kr 325 676 171,48**

* Ekstraordinær kjøring i forbindelse med overgangshelger

elhub

SUM NETTSELSKAPERS SAKER I PERIODEN JANUAR 2020 – DESEMBER 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, suspekte årsforbruk, manglende godkjenning og måleverdier kreves.
- Vår trendrapport ser på trenden for utdaterte årsforbruk, suspekte 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 nettselskapenes 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 løsningstid siste år, dager
Modalen Kraftlag SA Nett	156,8	96	33	62,2
Fusa Kraftlag SA Nett	89,6	33	82	137,6
Stranda Energi AS	34,8	18	17	91,6

Lengst behandlingstid:

Netteier	Åpne saker pr 1000 målepunkt	Saker opprettet siste år	Saker løst i siste år	Gjennomsnittlig løsningstid siste år, dager
Elvia AS (tidl Hafslund Nett AS)	0,00	1489	6199	295,1
Nesset Kraft AS Nett	18,5	18	26	207,8
Arva AS (tidligere Nordlandsnett)	0,02	998	2019	175,3

Raskest behandlingstid:

Netteier	Åpne saker pr 1000 målepunkt	Saker opprettet siste år	Saker løst i siste år	Gjennomsnittlig løsningstid siste år, dager
Rakkestad Energi AS Nett	0	3	3	0,7
Hemsedal Energi AS Nett	0	332	332	0,9
Svorka Energi AS Nett	0	9	9	1,7

SUM NETTSELSKAPERS SAKER - DESEMBER 2020

- Første tabell viser nettselskaper som har flest saker opprettet i desember, 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.

Flest saker opprettet i desember 2020

Netteier	Antall saker opprettet	Antall saker løst	Gjennomsnittlig løsningstid, dager
Agder Energi Nett AS	275	187	94
Haugaland Kraft Nett AS	239	205	2,2
BKK Nett AS	166	179	191,6

Lengst behandlingstid i november 2020

Netteier	Antall saker opprettet	Antall saker løst	Gjennomsnittlig løsningstid, dager
Nesset Kraft AS Nett	2	2	575,2
Tensio OEV AS	0	1	357,6
Fusa Kraftlag SA Nett	2	6	328,8

Raskest behandlingstid i november 2020

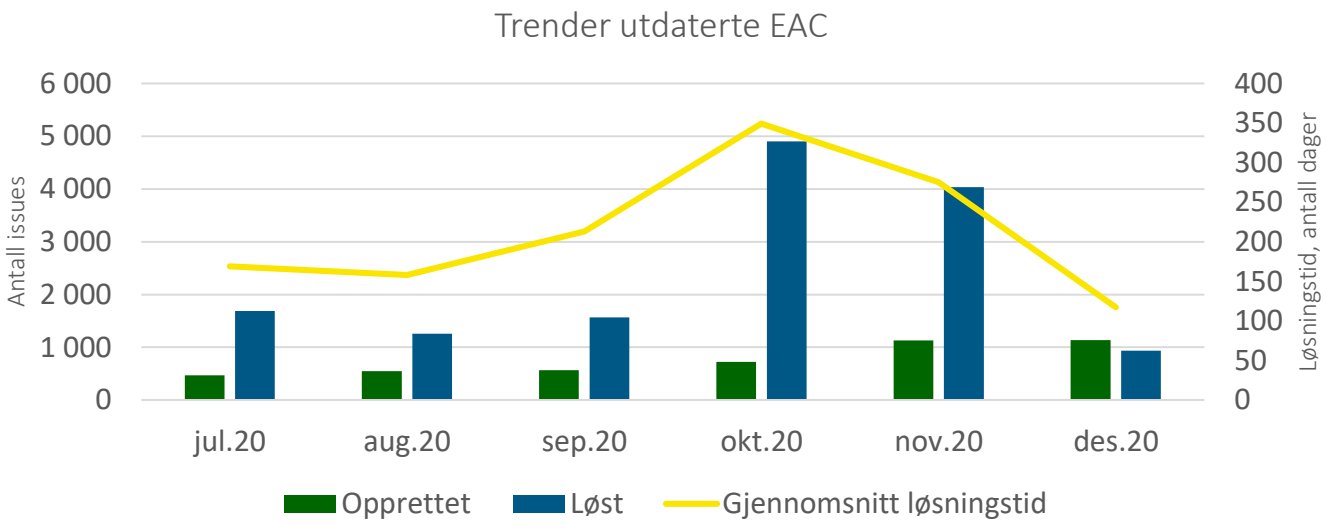
Netteier	Antall saker opprettet	Antall saker løst	Gjennomsnittlig løsningstid, dager
Hallingdal Kraftnett AS	6	6	0,5
Rakkestad Energi AS Nett	2	2	0,5
Årdal Energi Nett AS	1	1	0,6

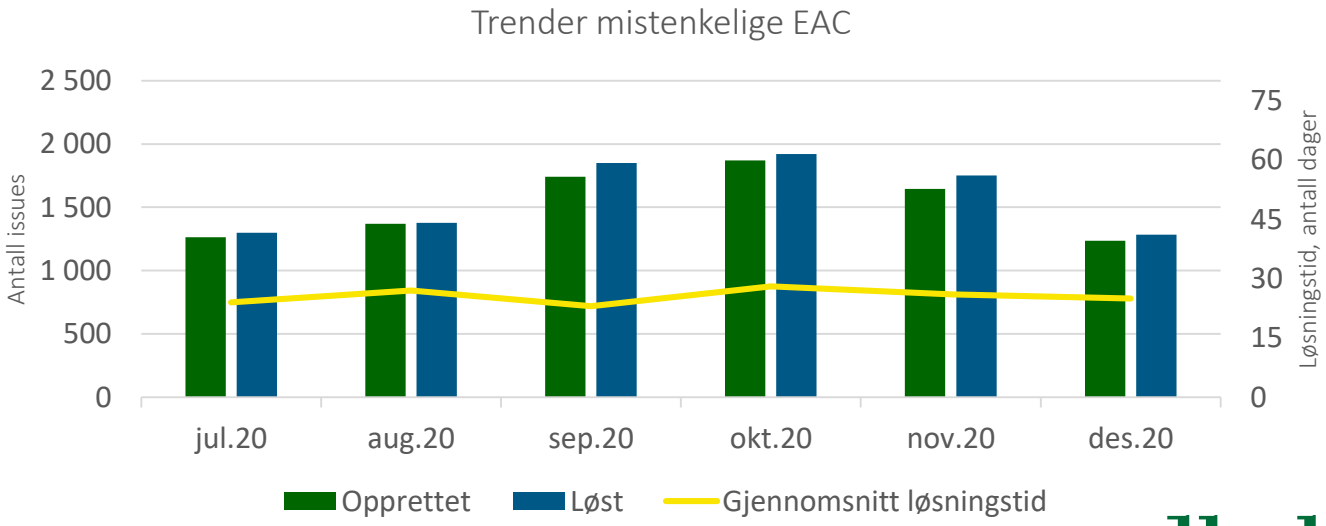
elhub

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 117 dager i gjennomsnitt sist måned. Løsningstid for saker med mistenkelig EAC var 25 dager i gjennomsnitt.

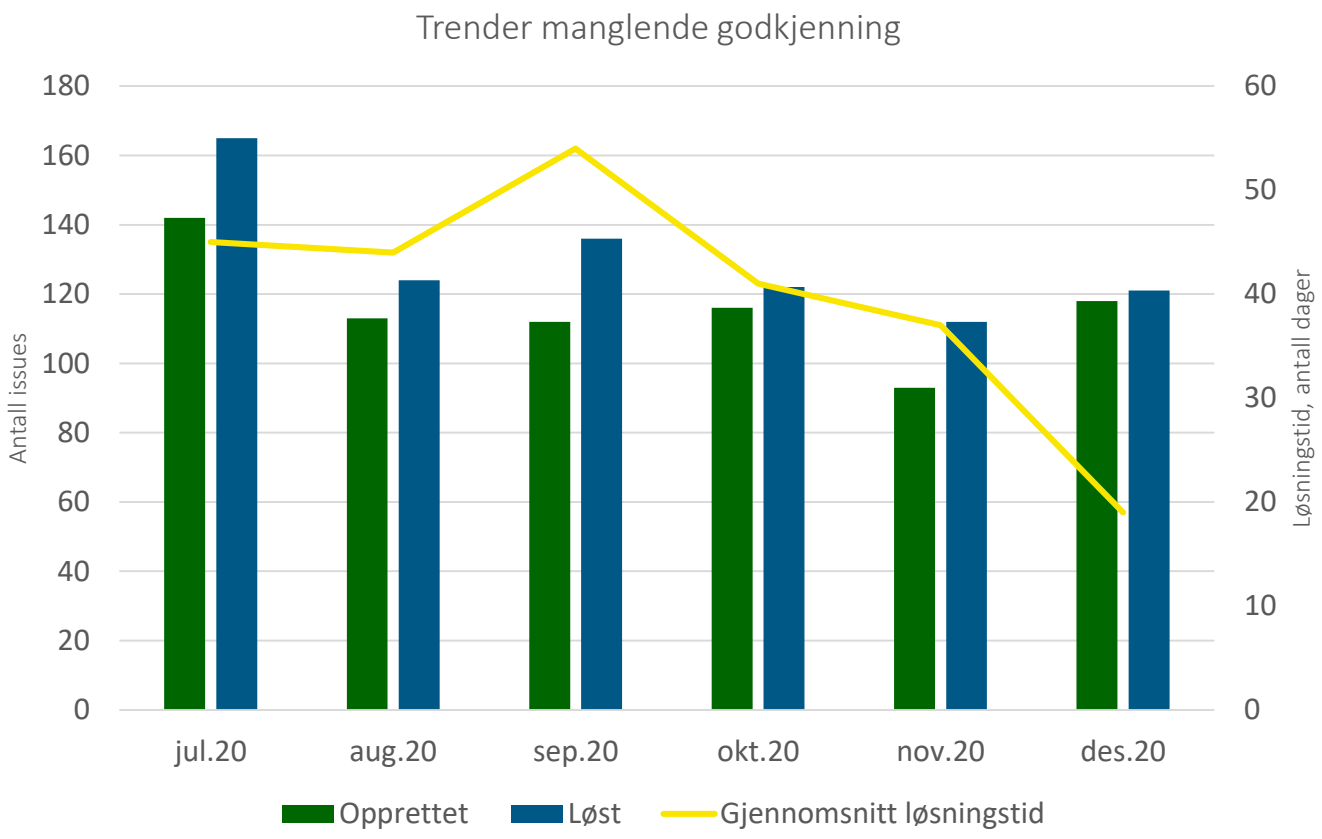
- Mistenkelige EAC gjelder målepunkt med følgende antatte årsforbruk:
  - 0 kWh
  - Mer enn 150 000 kWh
  - Mer enn 100 ganger endring fra forrige antatte årsforbruk
- Om det antatte årsforbruket som ligger på målepunktet er feil så må netteier sende inn melding og oppdatere dette.
- Er det antatte årsforbruket riktig, kvitterer netteieren ut disse under vis saker.
- Det er ingen klar sammenheng mellom antall nye saker og løsningstid, målt per måned.





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 ved BRS-NO-312
- Alle de siste seks måneder er antallet løste saker høyere enn opprettede.
- Gjennomsnittlige løsningstid varierer, i november var denne 19 dager, det laveste tallet per måned i 2020.



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.

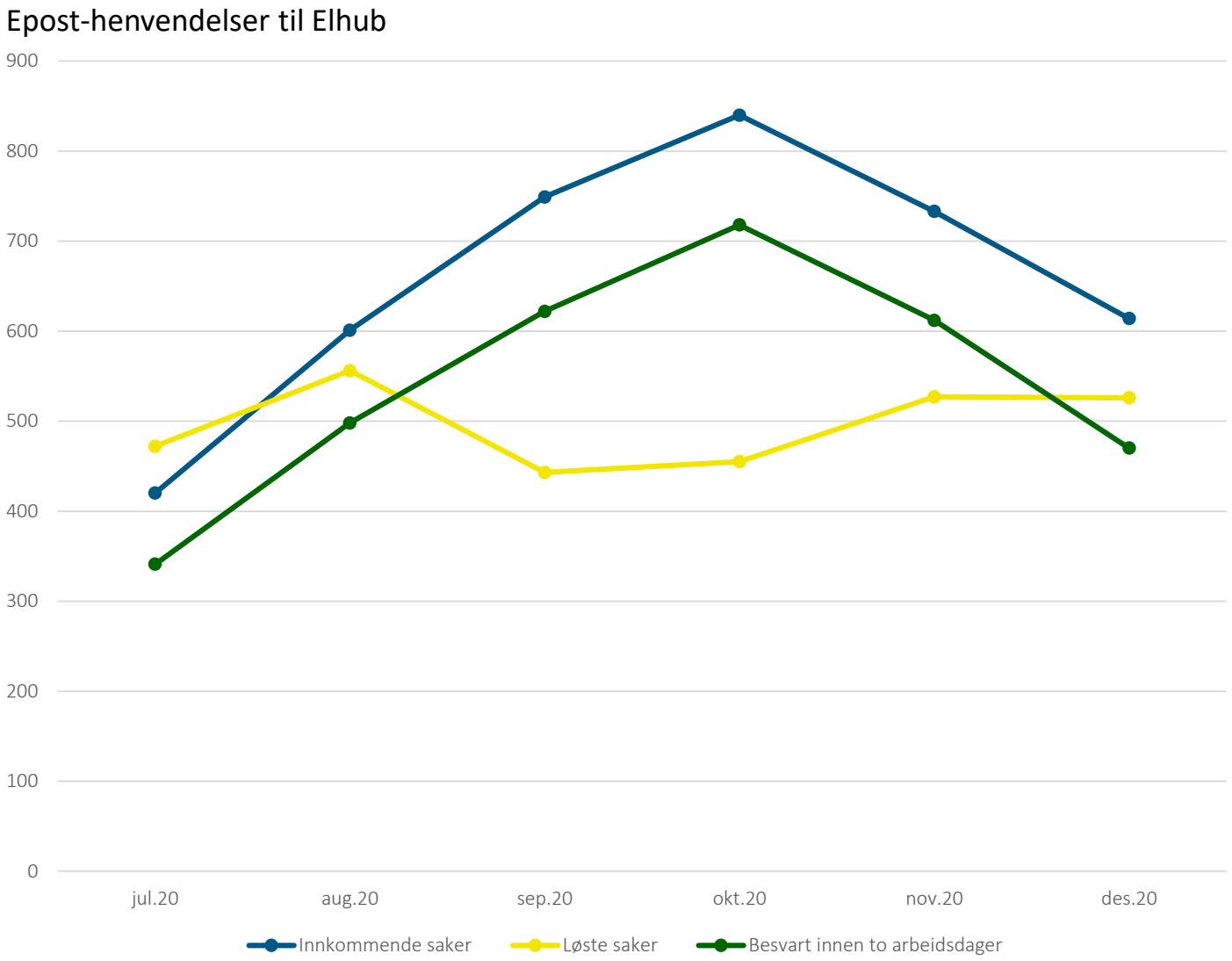
INNKOMMENDE HENVENDELSER OG BEHANDLINGSTID PER E-POST

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 desember mottok vi totalt 614 henvendelser. 77% av sakene vi mottok ble besvart innen 2 arbeidsdager. Vi løste 526 saker i desember, 180 saker ble avsluttet pga. manglende respons, og vi har 263 åpne saker per 31. desember.

Vi har løst 63% av sakene vi mottok i november innen 30 dager.



ANTALL INNKOMMENDE HENVENDELSER FORDELT PÅ KATEGORI

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

Kategori	Antall
Måleverdier	125
Strukturdataendringer	71
Markedsprosesser	56
Tilleggstjenester/manuelle endringer	53
Generell henvendelse	51
Reklame o.l	39
Elhub gebyrfakturering	31
Datakvalitet	29
Produksjonsmålepunkter	28
Edielportalen	22
Manuelle prosesser/Porteføljeovertakelse	21
Aktørportal	18

Kategori	Antall
Testing	17
Avregningsgrunnlag	9
eSett	8
Rekjøring Balanseavregning	7
Tredjepartshenvendelser	7
Unntak	7
Avviksoppgjør	6
Elsertifikater	2
Systemleverandører	2
Sluttbrukerhenvedelser	2
Klage på uønsket kraftleverandøradferd	2
Web Plugin	1

INNKOMMENDE HENVENDELSER OG BEHANDLINGSTID PER TELEFON

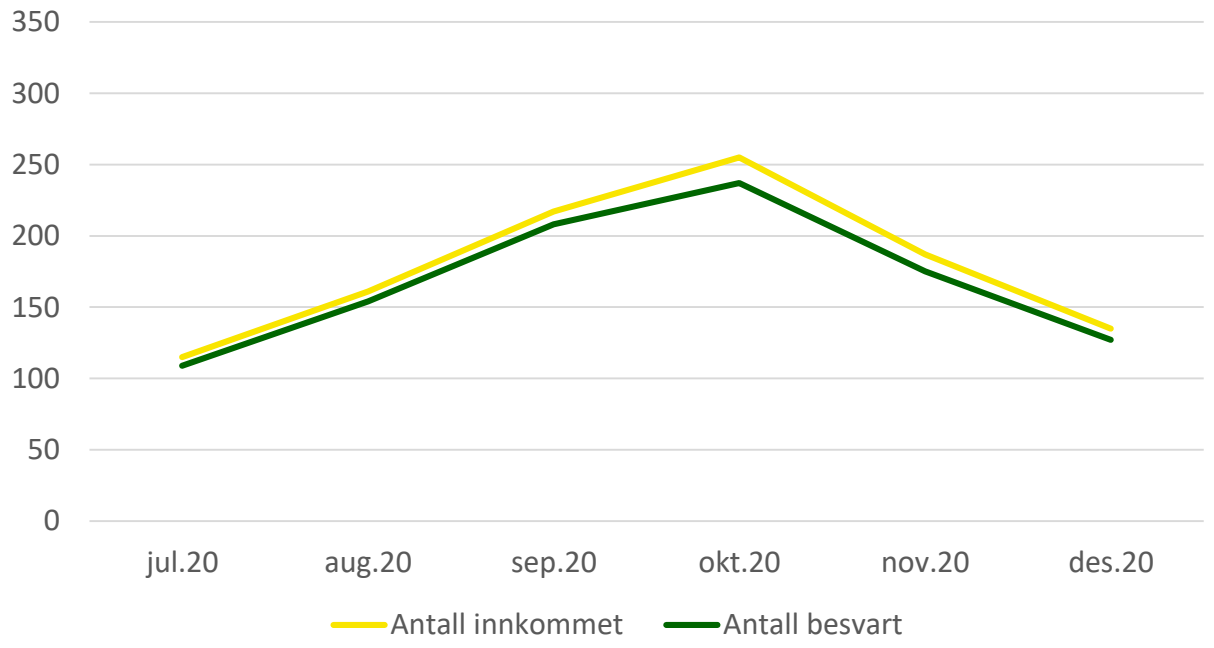
Henvendelser til telefon – 23 90 30 40

Elhub besvarte i desember 96% av alle innkommende anrop.

- Gjennomsnittlig ventetid før svar var på 30 sekunder.
- Gjennomsnittlig samtaletid var 4 minutter og 4 sekunder.

Antall telefon-henvendelser til Elhub

Juli	August	September	Oktober	November	Desember
115	161	217	255	187	135



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.