

<p>Agenda Elhub Brukerforum</p> <p>Dato: Torsdag 28. november 2019</p> <p>Tid: 09.30 – 15.30</p> <p>Sted: Statnett SF, Nydalen, Oslo</p>	 Elhub.no
--	--

Deltakere

Grete Øwre – TrønderEnergi
 Kalle Ellinggard – NVE
 Tor Arne Heggtveit – Vest Telemark Kraftlag
 Ivar Moen – Fortum Tellier AS
 Ida Gundersen – Hafslund Strøm
 Linn Muribø – Fortum
 Omar Marzook – Hafslund Strøm
 Liv Eppeland – Agder Energi
 Ingrid Frisli – Eidsiva Marked
 Helga Kleppe – Fjordkraft
 Nina Ishaug Halvorsen – Skagerak Nett AS
 Siri Hetland Myrset – Istad Kraft AS
 Lars Ellingsgard – Hafslund Nett AS
 Marit Andersen – Hafslund Nett AS
 Therese Hellingsrud – Hafslund Nett AS
 Marius Hovland – Hansen
 Helen Haave – Hansen
 Frode Fausa – CGI

Elhub deltakere

Victoria Lund
 Eigil Gjelsvik
 Henrik Simonsen
 Anne Stine Hop
 Maria Georges
 Elisabet Lofthus
 Andreas Holmqvist
 Alf Ulvan
 Leif Morland
 Helle Collett Haug
 Ola Garmann
 Truls Løken krohn
 Anita Stenbøl

Agenda

Saksnr	Sak	Presentatør
	<p>Gjennomgang agenda og status åpne brukerforumsaker</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se presentasjon - Gjennomgang av prosess for innføring av ny funksjonalitet i Elhub – se presentasjon 	Eigil Gjelsvik
BF19/6-1	<p>Status fra aktørene i Brukerforum. Hver aktør forbereder tre viktige tilbakemeldinger om driften</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hafslund Strøm - Har utfordring med måleravlesning på profilavleste anlegg – blir ikke registrert i Elhub når vi melder de inn via BRS-NO-311 - Fortum Markets - Problemer med anleggsovertakelse på inaktive målere – vi ønsker at det settes en bransjestandard på denne prosessen, for større forutsigbarhet - Ivar Moen – Fortum consumer solutions - På vegne av kraftleverandører savner de generelt også timeverdier fra enkelte netteiere, og forventer at Elhub tar tak i dette. 	Aktørene i brukerforum

	<ul style="list-style-type: none"> - Liv Eppeland - Agder Energi - Jobber med data og anleggsadresser – vi vasker mot matrikkelen og skripter til Hansen - Jobber med sluttbrukeradresser - Sliter med profilmålte anlegg - Umyndige kunder som stopper opp i vårt system - Ingrid Frisli – Eidsiva Marked - Har rettet mye feil som gjør at fakturering går lettere - Vi ønsker at måleverdier skal gå gjennom Elhub - Helga Kleppe - Fjordkraft - Uheldig at vi må purre netteiere for å få inn måleverdier - Vi får volumer av netteiere, men ikke stander – dette gjør leverandørbytte vanskelig - Vi sliter med én netteier som ikke kan sende timeverdier fra midnatt ved målerbytte – det motvirker standarden i markedet og vi vet at det ikke står på systemet da vi har samme system. Elhub bistår oppfølging av gjeldende netteier - Ønsker at Elhub purrer mer på manglende antatt årsforbruk der hvor netteier ikke sender dette ihht. Gjeldende regelverk. - Nina Ishaug Halvorsen – Skagerak Nett - Opphørsdato er viktig! Vi mottar opphør fra Kraftleverandør på feil dato, vi er kjappe på å stenge og ofte skjer dette før kunden faktisk flytter ut fordi vi har fått oppgitt feil dato fra kraftleverandør – dette må kommuniseres bedre hos leverandørene - Antatt årsforbruk – vi har ingen spesielle praksis på å kjøre dette, men har nå startet rutiner for å gjøre det månedlig. - Innflytting på inaktivt målepunkt – det er ikke alle innflyttinger som kan skje på inaktive målepunkter, noen har ikke måler lenger og noen har feil status i Elhub. - Elhub oppretter en egen sak på innflytting i inaktivt målepunkt - Siri Hetland Myrset – Istad Kraft - Noen netteiere stipulerer litt rart på tilknytningspunkter for subnett – enten flatt eller null-verdier. - Vi ønsker en bedre visning av estimerte målepunkter i aktørportalen. - Vi ønsker mer opplæring i portalen og på elhub.no - Lars Ellingsgard - Hafslund Nett - Sliter med at prosessen for bestilling på inaktive anlegg kun er fram i tid, ettersom kundene ofte bestiller i ettertid, til dels langt tilbake i tid. - Jobber med å utbedre manglende innrapportering av periodevolum og EAC - Måleverdier – vi jobber med å forbedre rapportering. Det beste hadde vært om vi beregnet verdiene og slapp å forholde oss til stander. - Therese Hellingsrud – Hafslund Nett - Sliter med manuelle korrigeringer når kraftleverandør oppgir feil dato for innflytt/utflytt 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Feilinnmeldte kunder som reverseres uten at det flyttes inn ny kunde – gjør at vi sitter med et anlegg med forbruk, men uten kunde - Tor Arne Heggveit – Vest Telemark Kraftlag - Vi sliter med å få inn måleverdier, spesielt i saker der kunder slår av hovedbryter eller varmekabler – vanskelig å si om verdien 0 er korrekt - Det kommer mye rare adresser fra kraftleverandør – spesielt i gatefeltet. <ul style="list-style-type: none"> o Elhub vil følge opp kraftleverandørene om vi får spesifikke eksempler fra dere - Grete Øwre – Tensio - Jobber med usynk mellom KIS og Elhub, samt å få sendt måleverdier som mangler m.v. - Jorunn Eggen – Entro - Som Tredjepart er det vanskelig å få inn måleverdier, samtidig sliter vi veldig med å få inn godkjenninger som tredjepart. - Kommunesammenslåing – vi mister godkjenninger når firma endrer org.nummer – fint at Elhub holder i oppdateringene - Vi synes mange kommende endringer som burde være enkle har en alt for sen løsningsdato i Elhub. 	
BF19/6-2	<p>Gjennomgang Elhub månedsrapport for oktober 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://elhub.no/brukerfora/elhub-manedsrapport/ 	Eigil Gjelsvik
BF19/6-4	<p>Informasjon om planlagt nedetid fremover</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planlagt nedetid publiseres som driftsmelding: https://elhub.no/driftsmeldinger/ - Før jul: 1., 8. og 15. desember - Øvrig – se presentasjon - Innspill: Dere må sørge for at det ikke er nedetid på D+0-D+5 - Innspill: Om det ikke skjer (har ikke sjekket): det er fint om dere kan publisere på elhub.no når det er lagt tilbake til normal drift - Elhub fjerner driftsmelding når vi er tilbake i normal drift – ser på mulighet for å gjøre noe mer - CGI tok til orde for at planlagt nedetid må avsluttes så tidlig som mulig søndag kveld slik at aktørene rekker å prosessere buffrede meldinger– mener at oppstart kl 11 og avslutning kl 22 er å foretrekke fremfor oppstart 12 avslutning 23. 	Eigil Gjelsvik
BF19/6-5	<p>Åpningstider Elhub supporttelefon gjennom julen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Slik det står i SLA: - Hverdager 09:00-15:30 - Julaften 09:00-12:00 - Elhub ønsker innspill på om vi kan ha begrenset åpningstid i hverdagene i romjula fra kl.10:00-14:00 og stengt julaften og nyttårsaften - Innspill: Det er ok, men ved krise i balanseavregning bør vi kunne ha kontakt - Elhub har bakvakt gjennom hele jula og er bemannet for å kunne rekjøre eventuelle D+5 versjoner. - Innspill: Det som betyr noe vil være oppfølging/info om det blir driftstrøbbel på Elhub 	Eigil Gjelsvik

	<ul style="list-style-type: none"> - Brukerforum mener det er OK med reduserte åpningstider på supporttelefonen i julen, så lenge avvik og driftstrøbbel følges opp 	
BF19/6-6	<p>Behov for opplæring / kursing fremover</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elhub ønsker innspill fra brukerforum om evt. tema som bør inkluderes i en ny kursrunde - Elhub foreslår korte, spesifikke webbaserte kurs - Innspill: <ul style="list-style-type: none"> o Avviksoppgjør o Vi liker formatet som dagens e-læring er på, gjerne noe lignende i neste runde o Rapporter – Vi ønsker gjerne å lære hva vi kan bruke Elhub til og hvilken informasjon vi kan hente ut og har tilgang til o De gamle kursene er veldig kraft-baserte, vi ønsker flere nett-baserte kurs o Dere burde ha en pilotgruppe som kan teste kursene og komme med tilbakemeldinger o Forklare bokstavforkortelsene, evt. Ikke bruke forkortelser i kursene o Ansvarsfordeling i markedet – hvem utfører hvilke prosesser og hvem har kundekontakt i de forskjellige prosessene? 	Victoria Lund
BF19/1-7	<p>Operasjonelle utfordringer knyttet til mottak og distribusjon av måleverdier på profilavregnede målepunkter</p> <ul style="list-style-type: none"> - Synkronisering av periodevolum og stander mellom Elhub og aktørene: - Elhub foreslår å korrigere avvik med at alle aktører sender BRS-NO-315 for periodevolum og stander – elhub vil sende en epost med hvilke målepunkter det skal spørres på og for hvilken periode. - Eposten vil sendes til de som er registrert som kontakt for beregninger og måleverdier, evt. driftskontakt, i Edielportalen - Brukerforum hadde ingen innvendinger mot forslaget - BF19/1-7 avsluttes som egen sak i brukerforum 	Henrik Simonsen
BF19/6-7	<p>Inkludere både timestamp for registration date (external version time) og insert time i BRS-NO-313 utsending fra Elhub</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spm: skal vi legge til to tidstempler på utgående melding, både Elhubs og netteiers? - Innspill: Netteiere har ikke behov for dette. - Innspill: Det er veldig nyttig å kunne skille ut versjonen som anvendes i balanseavregningsgrunnlaget og i avviksoppgjøret - Innspill NVE: Det virker kritisk for å dokumentere hvem som har sendt en melding - Innspill Istad: Dette er viktig - Dette bør gjøres på et eller annet tidspunkt uansett, men skal det prioriteres? - Konklusjon: Endringen er ønskelig. Elhub går videre med nærmere utredning av kost/ nytte for prioritering opp mot tidspunkt. 	Jørgen Møller
BF19/6-8	<p>Epostvarsling til netteier når nett ikke går i balanse fra D+2 og utover</p>	Leif Morland

	<ul style="list-style-type: none"> - Innspill: Når ting er ok, og man bør kun varsles ved feil. Men vi er daglig på Elhub og sjekker uansett så det trenger ikke å prioriteres. På et tidspunkt bør det komme dog. - Dette gjelder på D+2 og eventuelt etterfølgende døgn - Konklusjon: Prioritet 3 	
BF19/6-9	<p>Mulighet for å velge lenger periode i "Endelig nettap" i Elhub web portal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er nå en del av BF19/6-11 	Leif Morland
BF19/6-10	<p>Mulighet for å eksportere balanseavregningsdetaljer for mer enn en dag</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elhub foreslår å legge til mulighet for å laste ned balanseavregningsdetaljer for lengre perioder enn én dag - Innspill: Foreslår at vi kan laste ned detaljer per prisområder - Innspill: Dette er ønskelig, med tillegg om å vise plussproduksjon - Konklusjon: Prioritet 2 	Leif Morland
BF19/6-11	<p>Mulighet for rapport som viser forbruk og tap over en periode</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elhub foreslår å slå sammen rapporter som viser forbruk og nettap over tid - Innspill: Det kan være nyttig å ha en slik visning, dette hjelper oss å avdekke anlegg uten kunder - Innspill: Jeg antar at dette er noe ledelsen gjerne vil ha - Konklusjon: Prioritet 1 	Leif Morland
	Lunsj	
BF19/4-10	<p>Kommunesammenslåinger 01.01.2020 – Plan for å gjennomføre grunndataoppdateringer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se presentasjon - Elhub anbefaler å gå for alternativ 1 – Oppdatering av kommunenumre i KIS og Elhub uten meldingsutveksling - Innspill VTE: Det bryter med prinsippet, men det er vel nødvendig i dette tilfellet - Innspill Hansen: Vi datostyrer kommunenumre – slik at de endres 1. januar - Innspill CGI: CGI har ikke datostyring, men legger opp til en oppdatering 6. januar - Innspill: Er det en ide at aktørene informerer Elhub når oppdateringen er gjort? - Svar: Det er en veldig god ide, forslaget støttes. - Innspill Fjordkraft: Fjordkraft er bekymret for at dette ikke kan håndteres i Elhub – neste store jobb bør ruste for at Elhub kan kjøre flere store jobber samtidig enn det den gjør i dag - Innspill LOS: Vi kommer til å sende inn anleggsovertagelser frem i tid i desember - Brukerforum anbefaler at Elhub går for alternativ 1 - Innspill: Umålte anlegg – hvordan legger vi inn stand på overtakelsesdato? Viktig at kraftleverandørene er proaktive mot kommuner som skal endre organisasjonsnummer, det må gjennomføres anleggsovertakelser på kommunale anlegg her. Dette vil Elhub ta stilling til. - Kraftleverandører må ta kontakt med kunder som er kommuner som endrer org nr og avklare hvordan de vil at dette skal håndteres 	Truls Løken Krohn

	<ul style="list-style-type: none"> - Elhub vil publisere nyhet ang. dette og evt. kalle inn til et felles møte - Innspill: Dette bør informeres om så raskt som mulig 	
BF19/3-14	<p>Håndtering av aktive målepunkter med forbruk uten sluttbruker registrert</p> <ul style="list-style-type: none"> - Innspill: Det sendes i dag ut en SMS – det kan være vanskelig å få tak i kunden – det er ønskelig at vi oppnår kontakt med kunden før vi faktisk stenger - Innspill: Forslag til rutine for kraftleverandør, dette er den prosessen som netteier har gjort til i dag. - Innspill: Det er 14 dagers oppsigelsesfrist - Innspill: vi ønsker at nettselskapet skal kunne flytte inn ny kunde, men det er jo sagt at vi ikke skal bruke støtteprosessen så mye. - Innspill: Nettselskap henviser ikke til kraftleverandør når vi blir kontaktet av en kunde som skal flytte ut (ved stenging) - Innspill NVE: Vi bør ha felles kjøreregler for markedet for stenging av anlegg. - Innspill: Vi opplever at støtteprosesser skal brukes i begrenset grad om det er ønskelig at vi bruker de oftere vil vi motta retningslinjer for det. - Det bør stå i rutinen at innflytting fra nettselskap skal brukes om det er risiko for at målepunktet stenges og sluttbruker tar kontakt med nettselskapet - Elhub ønsker hjelp med å ta frem et utkast rundt dette temaet. Det er ønskelig med en gruppe som jobber med hva kraft kan gjøre og en gruppe som jobber med hva nett kan gjøre: <ul style="list-style-type: none"> o Hafslund Strøm melder seg som sekretær i kraftgruppen 	Andreas Holmqvist
BF19/6-3	<p>Informasjon om kommende endringer i Elhub</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://elhub.no/dokumentasjon-og-miljoer/miljoer/elhubs-produksjonsmiljo/planlagte-og-gjennomforte-endringer-i-elhub-produksjonsmiljo/ 	Eigil Gjelsvik
BF19/6-16	<p>* Markedsdokumentasjon versjon 1.9</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elhub vil publisere ny versjon av markedsdokumentasjon, v.1.9 - Dokumentasjon vil fra nå av publiseres på dok.elhub.no istedenfor PDF som vi har gjort tidligere - Endringene i dokumentasjonen vil tre i kraft fra juni 2020 - Elhub vil sende ut forslag til endring til Brukerforum og NVE ila neste uke og den vil sendes ut til resten av markedet i midten av desember - Vi ønsker å kjøre testing før vi setter endringene i produksjon, så hva er behovet for testing? - Innspill: Tid for testing – om det kun er systemtest som skal gjøres er det nok med noen få uker. - Målet er å produsjonssette det i juni og legge tilrette for systemtesting et par uker i forkant. Vi vil da ikke legge til grunn noen aktørgodkjenning for dette. - En sertifisering vil ta mer tid på testing. - Innspill: Burde vi heller gjøre pilottesting hos de store selskapene som har testverktøy? Så slipper de små selskapene å bruke mye ressurser og penger på en slik test. 	Andreas Holmqvist

	<ul style="list-style-type: none"> - Innspill: Elhub bør lage en standard for implementering av endringer, og også vurdere hver enkelt endring opp mot eventuelt behov for sertifisering av alle aktører pga. bakenforliggende systempark eller andre forhold som kan tilsa forskjellig systemoppsett. - Vi følger opp denne saken i neste brukerforum også 	
BF19/1-14	<p>* Justeringer i BRS-NO-611 etter Go Live</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sertifisering av aktører er ikke nødvendig men endring bør tilgjengeliggjøres for systemleverandørene før den settes i produksjon. 	Andreas Holmqvist
BF19/4-13	<p>* Gjør Anleggsbeskrivelse obligatorisk for produksjons- og kombinasjonsmålepunkter</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sertifisering av aktører er ikke nødvendig men endring bør tilgjengeliggjøres for systemleverandørene før den settes i produksjon. 	Andreas Holmqvist
BF19/1-16	<p>Forberede prosess for deaktivering av målepunkt med sluttbruker registrert</p> <ul style="list-style-type: none"> - Her må det vurderes om det er nødvendig med full re-sertifisering av alle aktører. Det må sikres at alle aktører støtter den nye prosessen, men det er i praksis kanskje nok at en representativ pilotgruppe verifiserer at det fungerer - Elhub jobber videre med denne saken frem mot senere brukerforum 	Andreas Holmqvist
BF19/6-12	<p>INC12974221 Feil i post- og fakturaadresser i BRS-NO-101</p> <p>Vi har oppdaget en feil i BRS-NO-101 der oppdatering i adressefelt ikke fjernes om det nye adressefeltet er tomt, feltet vil da arve gammel informasjon.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vi jobber nå med denne feilen – men hvor stort er dette problemet? - Innspill: Spesielt der den nye adressen er en postboks vil skape problemer - Elhub vil prøve å fremarbeide en liste over alle målepunkt som er påvirket av denne feilen - Innspill: Elhub har eget felt for postboks, det bør derfor være enkelt å finne feilene der dette har skjedd. - Forslag til løsning er at kraftleverandør sender BRS-NO-301 på de målepunktene hvor feilen har skjedd - Innspill: Kraftleverandør leser nødvendigvis ikke inn informasjon i NotifyStartOfSupply melding fra Elhub, dvs. at vi sitter med den adressen vi opprinnelig registrerte før vi sendte det til Elhub. I disse tilfeller er det avvik mellom aktør og Elhub. Noen systemer leser antageligvis inn adressen de får fra Elhub. - Konklusjon: Brukerforum har innsigelser mot at kraftleverandører retter vha 301 som en engangsjobb 	Andreas Holmqvist
BF19/1-13	<p>Datakvalitet sluttbrukers kontaktinformasjon</p> <ul style="list-style-type: none"> - Innspill: Sender dere informasjon til kraftleverandører når de har formatfeil på postnummer? - Svar: Ja, se formatkrav postnummer i retningslinjer for post- og fakturaadresse på elhub.no - Innspill: kraftleverandørene bør ha valideringer i eget KIS-system for å unngå feilinnsendinger til Elhub. - Rapporteres i månedsrapport og følges opp individuelt på forespørsel. 	Ola Garmann

	<ul style="list-style-type: none"> - Validering på innkommende meldinger er registrert som en egen sak som det jobbes med. - BFS19/1-13 lukkes som en sak i Brukerforum. Datakvalitet følges opp operasjonelt 	
BF19/6-13	<p>Datakvalitet postadresse og fakturaadresse</p> <ul style="list-style-type: none"> - Innspill: Ser dere bare på formatfeil eller også innhold? - Svar: retningslinjene publisert på elhub ser kun på formatfeil men vi ber aktører rapportere om feil innhold til post@elhub.no - Sak lukkes i Brukerforum, men følges opp operasjonelt 	Ola Garmann
BF19/1-7	<p>Hjelpe nettselskaper med å definere løsning for håndtering av kontaktinformasjon for sluttbruker i egne systemer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Løsningsforslag er publisert - Sak lukkes 	Eigil Gjelsvik
BF19/6-14	<p>Håndtering av gamle EMIF-meldinger som ikke er pollet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meldinger dette gjelder er enten ikke pollet i det hele tatt eller pollet 10 ganger uten å bli acket - Innspill: Kan Elhub sende ut hva meldingene gjelder slik at vi kan sjekke dem før vi bekrefter sletting? - Svar: Elhub kan se på dette, men dette er en tidkrevende jobb og vil ikke være aktuelt å gjøre for alle - Innspill: Elhub bør informere berørte aktører før hver sletting - Innspill: Dere bør skille mellom de som poller uten ack og de som ikke blir pollet - Viktig å ha kunnskap om hva dette skyldes, slik at ikke sletting av meldinger bare fjerner mulig symptom på systemfeil - Tidsrammen for sletting diskuteres videre i neste Brukerforum-møte 	Truls Løken Krohn
BF19/6-15	<p>Hvordan kan nettselskapet redusere behovet for kundebehandling etter Elhub</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hva skal til for at nettselskapene kan redusere volum av kundebehandling? - Innspill: Vi må lande slik at vi behandle forretningsprosesser likt i bransjen og vi burde bruke media til å informere sluttbrukere i større grad. Det er en tung prosess å lære forbrukere hvordan de skal opptre. - Innspill: Vi henviser til kraftleverandør og ser at henvendelsene går ned. - Innspill fra Hafslund Nett: Alle kundebehandlere henviser til kraftleverandør, men veldig ofte kommer kundene tilbake til oss. Noen små kraftleverandører er ikke så gode på Elhub-prosesser hvor det da blir feilretting hos oss. - Innspill: Dette bør dere ta med i kommende opplæring, hvem har ansvar for hva. - Innspill: Den beste løsningen er om kraftleverandør kan kontakte netteier på vegne av kunder for å gi kunden ett kontaktpunkt, ikke henvise kunden til netteier eller Elhub - Svar: Her ønsker Elhub at dere bruker kontaktpersoner som er registrert i Edielportalen. - Innspill: BRS-NO-601 bør brukes i mye større grad for dette formålet. - Elhub ser på muligheten for å lage en bransjestandard for kommunikasjon mellom nettselskap og kraftleverandør. 	Eigil Gjelsvik

	<p>*Etablering av brukerforum med de store systemleverandørene</p> <ul style="list-style-type: none">- Vi ønsker at det etableres brukerfora for aktørene hos de store systemleverandørene- Anbefaler at dette etableres før neste Elhub Brukerforum – Elhub kan stille som deltaker i disse møtene- Innspill: Systemleverandører bør også delta i aktørstatuspunktet i Elhub Brukerforum.	Eigil Gjelsvik
--	---	----------------

*Saker som er lagt til etter 22.11.2019