



elhub

Åpent statusmøte for Elhub brukere
18.12.2019

Agenda

- ❖ Driftsforstyrrelser og funksjonelle feil
- ❖ Måleverdirapportering, grunnlag balanseavregning, avviksoppgjør
- ❖ Øvrige aktuelle saker
- ❖ Info om planlagte endringer og nedetid i Elhub produksjonsmiljø
- ❖ Månedrapport for november 2019
- ❖ Spørsmål

Driftsforstyrrelser og funksjonelle feil

❖ Driftsmeldinger <https://elhub.no/driftsmeldinger/>

- ❖ 13.12.2019: Treghet i prosessering av markedsprosesser ca 1430 – 1540
- ❖ 16.12.2019: Planlagt forsinkelse i prosessering av meldinger kl 18 – 20, i forbindelse med korreksjon på feil på parametere på kanaler i Elhub

❖ Kjente funksjonelle feil <https://elhub.no/dokumentasjon-og-miljoer/miljoer/elhubs-produksjonsmiljo/>

- ❖ Nye feil registrert siden forrige møte
 - ❖ INC13364154: BRS-NO-317 med antatt årsforbruk som er høyere enn 2,1 TWh blir ikke prosessert
 - ❖ INC13279754: BRS-NO-503 til regulert kraftleverandør blir i enkelte tilfeller ikke sendt ut
- ❖ Feil som er utbedret siden forrige møte
 - ❖ INC12567558: Feilaktige purringer ved oppdatering av grunndata tilbake i tid. Vi sletter ikke lengre purringer fra før GoLive
- ❖ Feil som er planlagt rettet inneværende uke
 - ❖ INC12974221 - BRS-NO-101 Oppstart – feil ved oppdatering av post- og faktura adresse - Ved oppdatering av adresse slettes ikke tomme element/felt korrekt og gammel adresse informasjon blir liggende igjen på adresse feltet i Elhub. Rettes torsdag 19.12 kl 16-21

Grunnlag balanseavregninger – ikke godkjent

❖ MGA som ikke er godkjent for 9/12 (D+9)

- ❖ REPVÅG1

❖ MGA som ikke er godkjent for 10/12 (D+8)

- ❖ REPVÅG1

- ❖ SODVIN1

❖ MGA som ikke er godkjent for 11/12 (D+7)

- ❖ REPVÅG1

- ❖ SODVIN1

- ❖ AURL1

- ❖ GAULD1

- ❖ MIP1

- ❖ TINFO4

❖ MGA som ikke er godkjent for 12/12 (D+6)

- ❖ REPVÅG1

- ❖ AURL1

- ❖ GAULD1

- ❖ TINFO4

- ❖ LUOST1

❖ MGA som ikke er godkjent for 13/12 (D+5)

- ❖ REPVÅG1

- ❖ HURUM1

Grunnlag balanseavregninger – Julen 2019

- ❖ Balanseavregningen kjøres hver dag, nettselskapene må sørge for å være i balanse før og gjennom julen
 - ❖ Fristene utvides ikke ifb. jul, derfor må alle nettselskaper sjekke Elhub Aktørportal også i jula, og ha tilgjengelig nødvendige ressurser for å rette opp eventuelle feil i måleverdiinnsending
- ❖ Dersom D+5 fortsatt ikke går i balanse:
 - ❖ Send epost til post@elhub.no med informasjon om at dere jobber med det
 - ❖ Korrigjer verdiene, kontroller at de er oppdaterte i aktørportalen, og send epost med informasjon om at vi kan rekjøre bruksdøgnet
 - ❖ Kontrollér at rekjøringen har gått ok
- ❖ Elhub vil ha folk på jobb de ordinære arbeidsdagene i jula, og lese innkomne saker også på enkelte av helligdagene

Avviksoppgjør Desember

- ❖ Kjøring av avviksoppjøret mandag 16. desember avslørte flere tilfeller av så dårlig datakvalitet at det ikke var forsvarlig å fakturere på dette grunnlaget. Det ble derfor reversert samme dag.
- ❖ Vi planlegger kjøring av avviksoppgjør i januar.
- ❖ Netteiere bes bruke tiden til å kontrollere/utbedre innsendte suspekke volum
 - ❖ Periodevolum (svært store og/eller negative) er en typiske årsak til feil, men vi ser også en del større feil på timesavregnede målepunkter

Øvrige aktuelle saker

- ❖ 16.12.2019: Tensio TS tok over som netteier i nettavregningsområdet GAULD1. Trønder Energinett Sør opphører som netteier.
- ❖ 01.01.2020: Entelios AS overtar kraftporteføljen til Telenor Eiendom Holding AS. Sistnevnte opphører i markedet
- ❖ 01.01.2019: Eidefoss Strøm AS overtar kraftporteføljen til Eidefoss AS. Sistnevnte aktør opphører i markedet
- ❖ 01.01.2020: Eidsiva Nett og Hafslund Nett har fusjonert til Elvia AS
 - ❖ Eidsiva Nett sitt org. har opphørt
 - ❖ Eidsiva Nett sitt GLN nummer videreføres
 - ❖ Eidsiva Nett sine nettavregningsområder består
 - ❖ Hafslund Nett sitt org. nummer videreføres
 - ❖ Hafslund Nett sitt GLN nummer videreføres
 - ❖ Hafslund Nett sitt nettavregningsområder består
 - ❖ Meldingstrafikken mot Elhub og andre markedsaktører er pr tidspunkt uberørt av selskapsendringen

Øvrige aktuelle saker

❖ Kommunesammenslåing 01.01.2020

❖ <https://elhub.no/oppgaver-i-elhub/veiledere/kommunesammenslaing/>

❖ Vi jobber med en prosedyre for videreføring av tredjepartstilgang. Vi vil publisere denne på elhub.no i løpet av uken. Tredjeparter må sende inn BRS-NO-622 på aktuelle målepunkter etter at ny kommune er flyttet inn. Elhub vil under visse betingelser godkjenne dette uten eksplisitt samtykke fra sluttbruker

❖ Det ligger mange meldinger i Elhub som ikke er hentet ut. Berørte aktører er kontaktet. Uavhentede meldinger vil bli slettet ved årsskifte

❖ Aktører som har bedt om at meldinger ikke slettes er hensyntatt

❖ Ny funksjonalitet rundt nettapsberegning i Elhub trer i kraft 13. januar – se nyhetssak

❖ Markedsdokumentasjon v1.9 er publisert på dok.elhub.no

❖ Kundetilfredshetsundersøkelse – vi setter pris på tilbakemeldinger før du tar juleferie!

Planlagte endringer og nedetidsvinduer fremover

- ❖ Planlagte funksjonelle endringer fremover:

- ❖ <https://elhub.no/dokumentasjon-og-miljoer/miljoer/elhubs-produksjonsmiljo/planlagte-og-gjennomførte-enderinger-i-elhub-produksjonsmiljo/>

- ❖ Planlagt nedetid:

- ❖ Torsdag 19.12.2019 kl 16-21: Kodefix for INC12974221 - BRS-NO-101 Oppstart – feil ved oppdatering av post- og faktura adresse
- ❖ Søndag 05.01.2020 kl 17-23: Teknisk vedlikehold



MÅNEDSRAPPORT

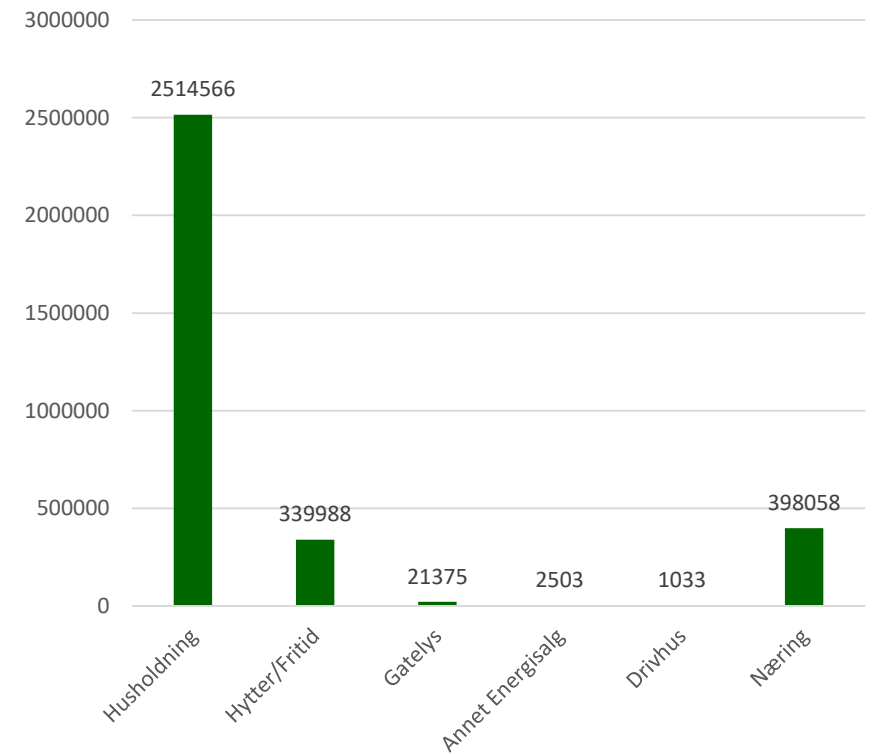
November 2019

MARKEDSOVERSIKT VED UTGANGEN AV NOVEMBER

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

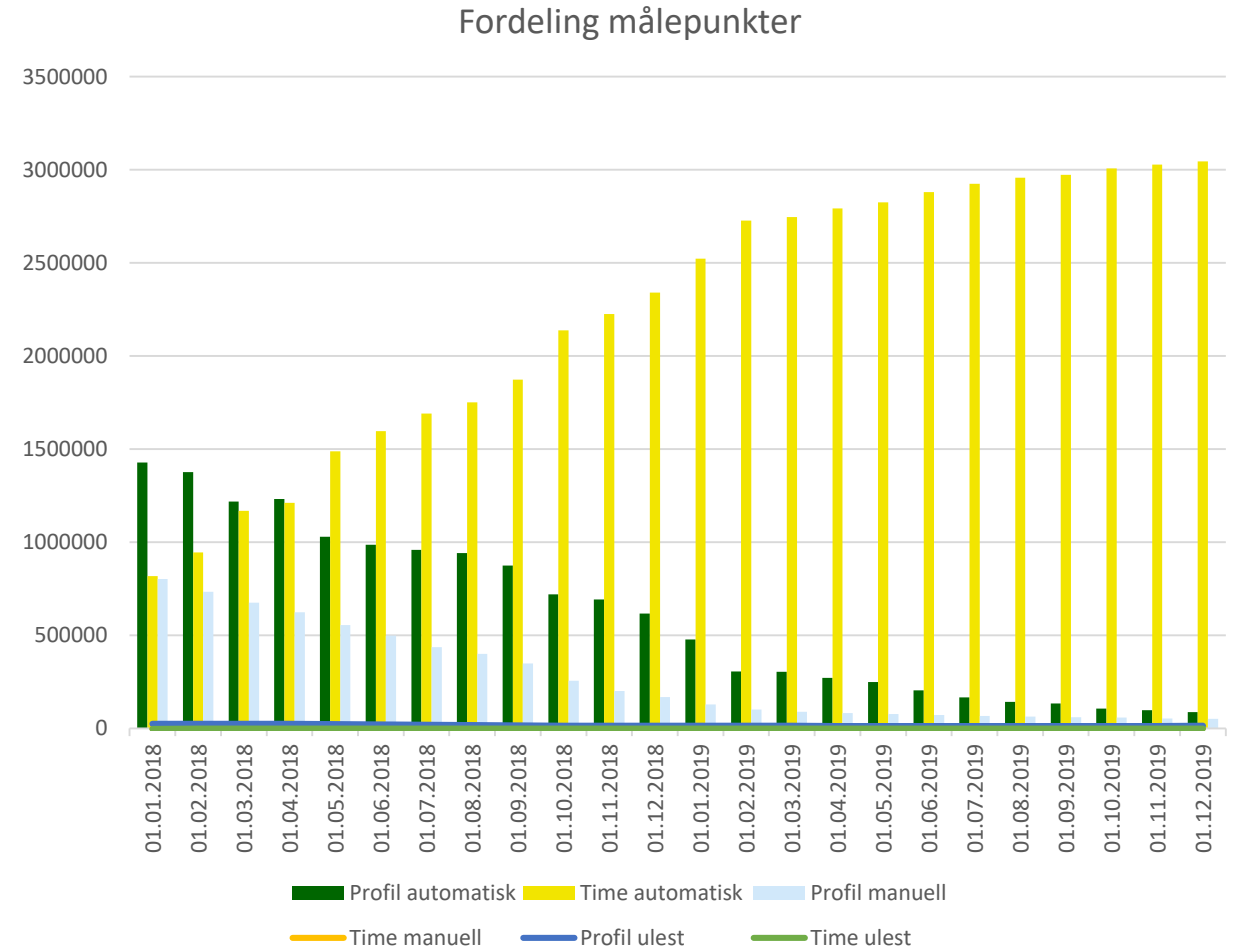
Kategori	September	Oktober	November
Antall nettområder (eks subnett)	314	311	310
Antall aktive nettselskap	144	144	144
Antall aktive kraftleverandører	171	171	171
Antall aktive tredjeparter	20	20	21
Antall målepunkter	3 289 194	3 298 528	3 305 106
Antall aktive målepunkter	3 190 539	3 197 748	3 204 353
Antall aktive timesavregnede forbruksmålepunkter	3 003 090	3 022 319	3 040 372
Antall aktive profilavregnede forbruksmålepunkter	179 538	167 144	155 379
Antall aktive kombinasjonsmålepunkter	3 913	4 272	4 483
Antall aktive produksjonsmålepunkter	1 668	1 670	1 675
Antall aktive utvekslingsmålepunkter	1 906	1 922	2 019
Antall aktive tilknytningsmålepunkter for subnett	423	420	424
Antall aktive målepunkter med leveringspliktig kontrakt	79 111	81 170	79 748
Antall aktive målepunkter uten kraftkontrakt	12 197	9 460	9 386

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
01.01.2018	1428024	818470	802931	2	26296	13
01.02.2018	1376469	945676	734727	2	25836	16
01.03.2018	1218028	1169041	676491	2	25277	20
01.04.2018	1232766	1212089	623918	2	24781	22
01.05.2018	1030065	1489252	555860	25	23099	28
01.06.2018	987688	1596322	498014	38	21581	34
01.07.2018	960139	1691708	436885	77	20007	41
01.08.2018	942103	1751050	400234	85	18620	38
01.09.2018	875598	1873368	350166	108	16822	66
01.10.2018	719985	2137588	256743	438	15744	116
01.11.2018	693333	2225176	201742	512	15661	116
01.12.2018	616768	2341494	168303	530	15545	123
01.01.2019	478564	2523427	128688	728	15358	137
01.02.2019	306715	2726946	102710	943	15345	162
01.03.2019	305537	2745982	90086	510	15309	143
01.04.2019	271716	2793064	83149	405	14293	139
01.05.2019	249331	2825154	78016	339	14263	134
01.06.2019	204997	2879548	72738	322	14152	130
01.07.2019	166989	2925626	67721	399	14088	132
01.08.2019	142893	2957138	64114	432	14028	145
01.09.2019	134699	2972895	60596	505	13999	145
01.10.2019	107110	3008067	58544	503	13872	144
01.11.2019	99060	3027913	54245	506	13781	146
01.12.2019	88631	3045794	52063	585	14657	145



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 innenfor SLA-kravene.

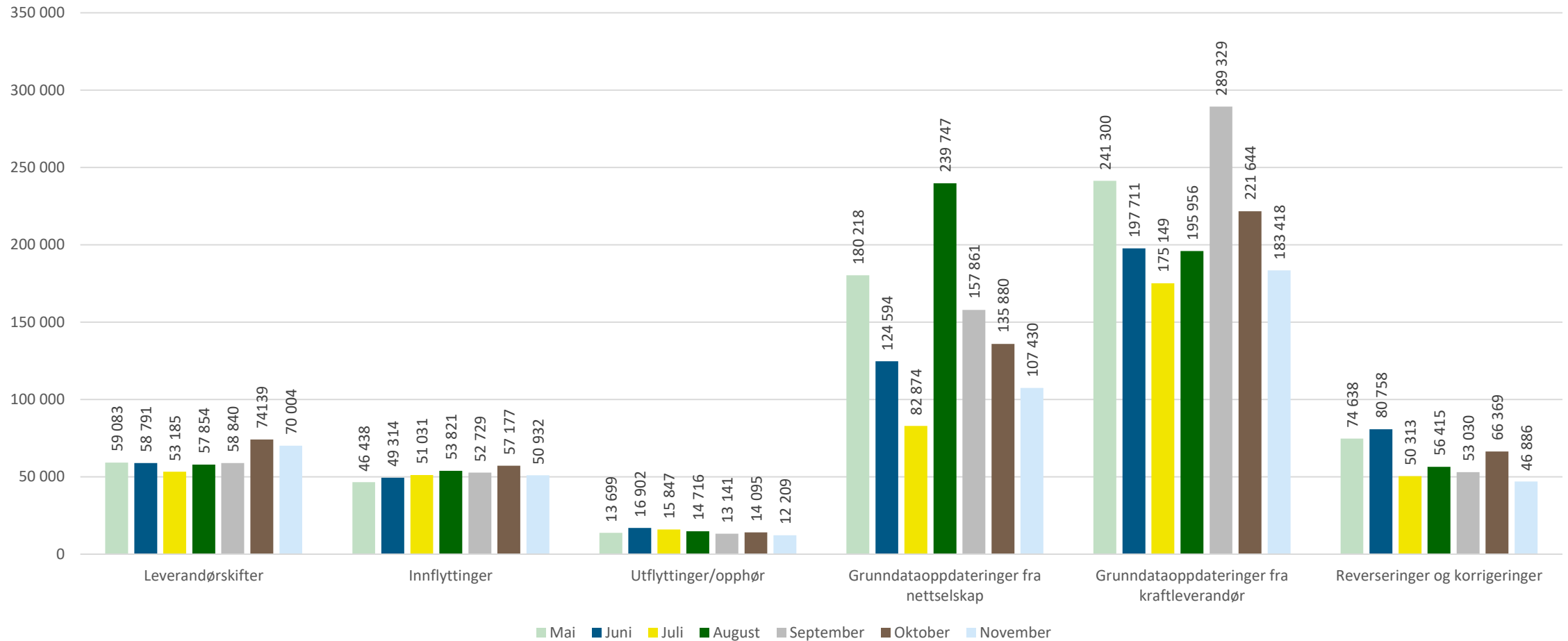
TILGJENGELIGHET PR TJENESTE NOVEMBER 2019

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 %	152	99,63 %	0	152	99,63 %
Elhub web portal 07-22 hverdager	99,20 %	152	99,20 %	0	152	99,20 %
Elhub web portal øvrige timer	98,70 %	0	100,00 %	0	0	100,00 %
Elhub plugin 07-22 hverdager	99,20 %	152	99,20 %	0	152	99,20 %
Elhub plugin øvrige timer	99,70 %	0	100,00 %	0	0	100,00 %

HENDELSER I NOVEMBER SOM MEDFØRTE REDUSERT TILGJENGELIGHET ELLER YTELSE

Incident no	Beskrivelse	Tjeneste	Starttidspunkt	Sluttidspunkt	Nedetid minutter	Delvis nedetid minutter
INC13044190	Web-portal nede, meldinger avvist, balanseavregning D+2 - D+4 forsinket	Kjernesystem, web-portal, plugin	2019-11-18 09:06:25	2019-11-18 11:38:51	152	

TRENDGRAF FULLFØRTE MARKEDSPROSESSER



DATAKVALITET – SLUTTBRUKERINFORMASJON

Den positive trenden for kvalitet på sluttbrukerinformasjon fortsetter i november.

Tallene viser at det er stor variasjon mellom kraftleverandørene. Vi har tatt kontakt med kraftleverandørene som har lavest datakvalitet og følger opp disse individuelt.

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 sluttbrukerinformasjon, aggregert

	12.08.2019	01.09.2019	01.10.2019	01.11.2019	01.12.2019
Antall aktive målepunkter med ekstern kraftkontrakt	3 026 615	3 034 785	3 049 831	3 060 451	3 070 796
Alle kontaktfelter mangler	59	61	65	59	56
Feil format telefon	47 819	45 275	36 655	30 140	28 414
Feil format epost	6 169	5 960	5 220	4 645	4 266
Feil format mobil	22 284	21 966	21 575	18 862	17 706
Sum målepunkter med feil format i kontaktinformasjon	73 221	70 251	60 918	51 672	48 487
Andel målepunkter med feil format i kontaktinformasjon	2,40 %	2,31 %	2,00 %	1,69%	1,58%
Antall målepunkter med ugyldig fødselsnummer		297	326	252	240
Antall målepunkter med ugyldig format organisasjonsnummer		48	144	150	158

Datakvalitet sluttbrukers kontaktinformasjon, pr aktør

Færrest formatfeil Kraftleverandører >1000 MP		Flest formatfeil Kraftleverandører >1000 MP		Flest formatfeil Kraftleverandører > 20 000 MP	
Kraftleverandør	Andel feil	Kraftleverandør	Andel feil	Kraftleverandør	Andel feil
Haugaland Kraft Energi	0,01 %	NN	30,4 %	NN	3,4 %
Finnås Kraftlag SA	0,10 %	NN	21,6 %	NN	2,9 %
Hemsedal Energi KF	0,13 %	NN	16,2 %	NN	2,6 %
Smart Energi AS	0,14 %	NN	13,0 %	NN	2,6 %
Odda Energi AS	0,17 %	NN	8,1 %	NN	2,5 %

Datakvalitet - format for anleggsadresse, aggregert

	12.08.2019	01.09.2019	01.10.2019	01.11.2019	01.12.2019
Antall aktive målepunkter	3 179 435	3 181 952	3 189 006	3 195 657	3 201 938
Gatenavn mangler	43 052	43 029	42 863	40 071	39 810
Husnummer med feil format	17 885	18 534	18 953	18 313	18 166
Postnummer feil format	12	11	8	9	17
Sted feil format	1 840	1 972	2 140	239	236
Antall målepunkter med formatfeil	62 624	63 546	63 964	58 632	58 152
Andel målepunkter med formatfeil	1,97 %	2,00 %	2,01%	1,83%	1,82%

DATAKVALITET – ANLEGGSadRESSE

Utviklingen for kvalitet på format på anleggsadresse er stabil i november.

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.

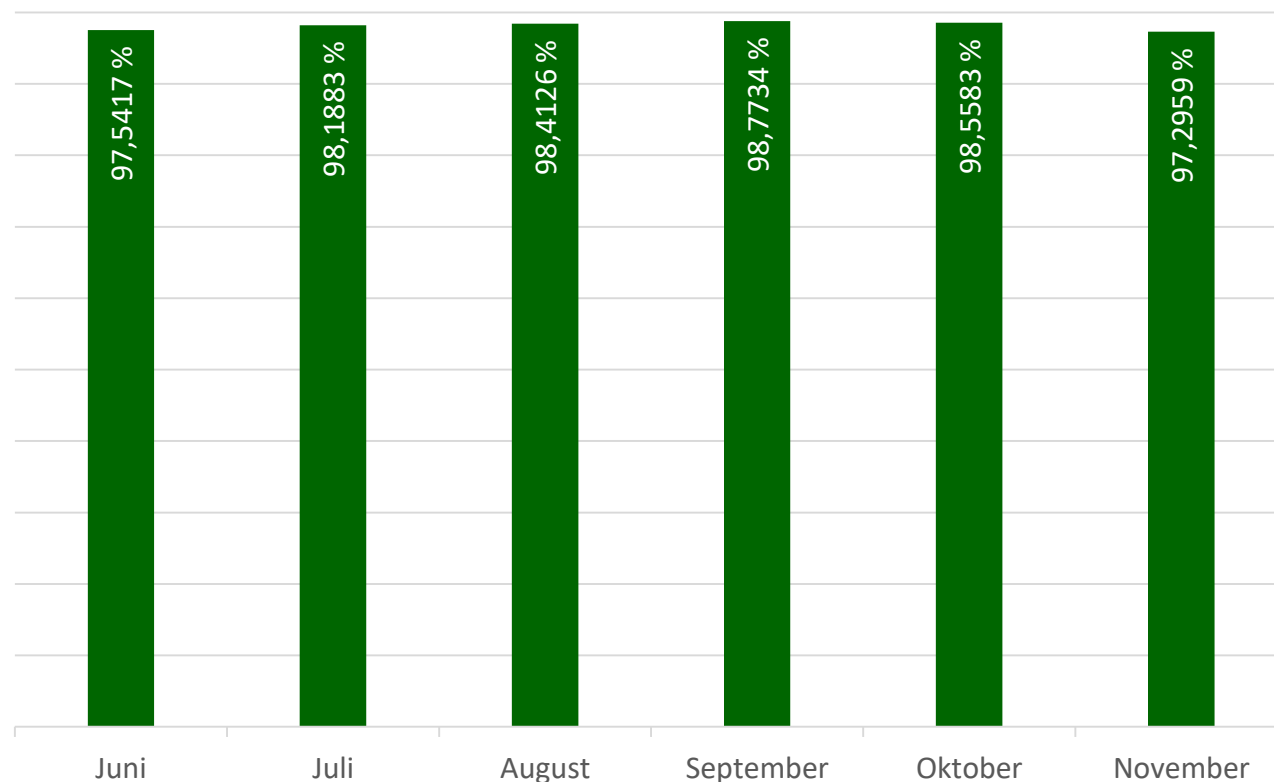
Anleggsadresse i Elhub skal i normaltilfeller være en gyldig adresse i Matrikkelen eller Postens adresseregister. Format skal være som beskrevet på våre [nettsider](#).

Merk at manglende gatenavn ikke nødvendigvis er en feil da det finnes adresser i Norge som ikke har gatenavn.

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 på D+1 i november er noe ned fra forrige måned.
- Følgende netteiere er 100% komplette på D+1 "forbruk" for alle bruksdøgn i november:
 - Alcoa Norway Nett
 - Bindal Kraftøag SA
 - Borregaard
 - E-CO Energi AS Nett
 - Eramet Norway AS
 - Forsand Elverk
 - Gassco AS
 - Hydro Energi AS (nett)
 - Norske Skog Saugbrugs Nett
 - Norske Skog Skogn AS Nett
 - Skagerak Kraft Nett
 - Statkraft Energi AS Nett
 - Statnett SF
 - Sør-Norge Aluminium AS (Nett)
 - Titania AS
 - Ulefos Kraftverk DA
 - Yara Norge AS Yara Glomfjord

Kompletthet D+1 (forbruk)



Oversikt over fullføringsgrad og kvalitet november 2019 ved D+1:

Kompletthet total
97,2959%

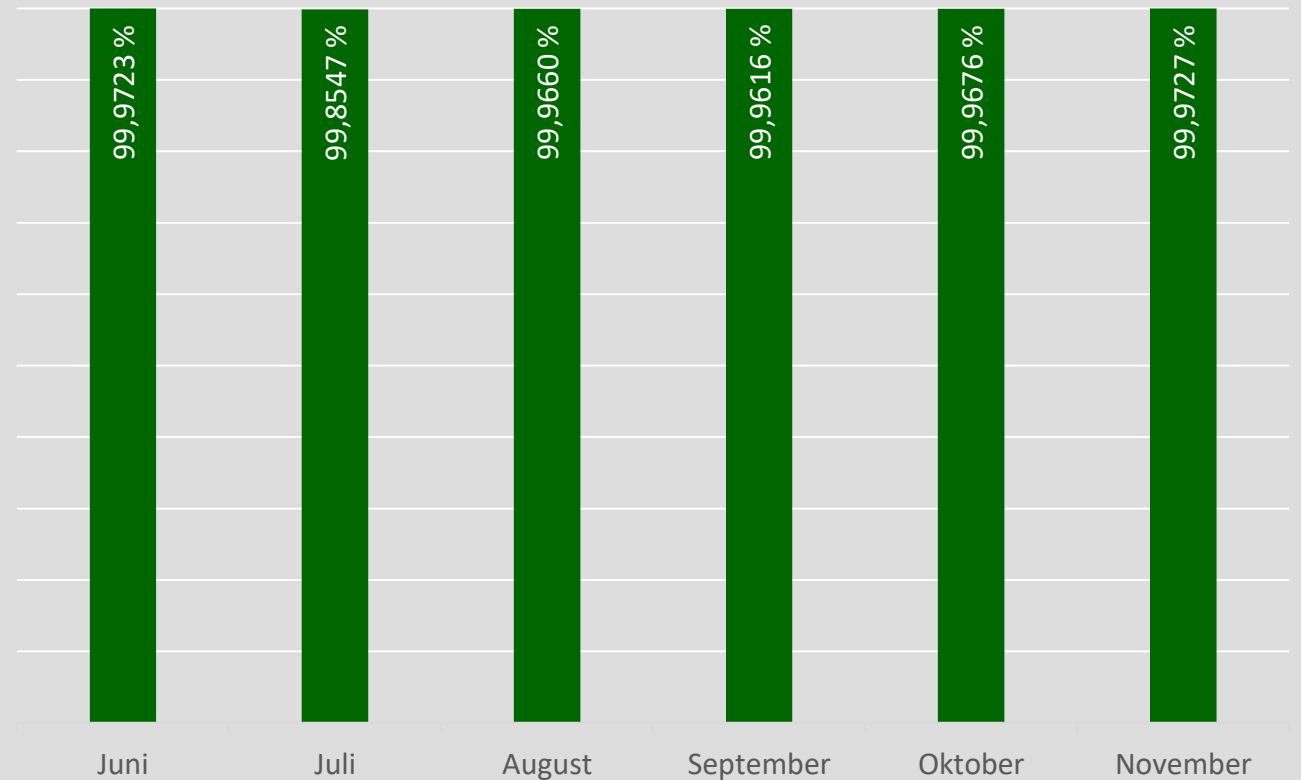
Netteiere 100% komplett
12,5000%

Målt
96,1446%

KOMPLETTHET "FORBRUK" VED D+5

- Den totale komplettheten ved D+5 for november ble 99,97%. Dette er på nivå med tidligere måneder.
- Fortsatt er det et fåtall MPID vi ikke mottar verdier på innen D+5.
- Andelen netteiere som er 100% komplett ved D+5 på "forbruk" for hele måneden økte fra 27,4% til 31,3%. Dette innebærer at majoriteten av netteiere ikke er komplett på D+5 for sine MPID.

Kompletthet D+5 (forbruk)



Oversikt fullføringsgrad og kvalitet november 2019 ved D+5:

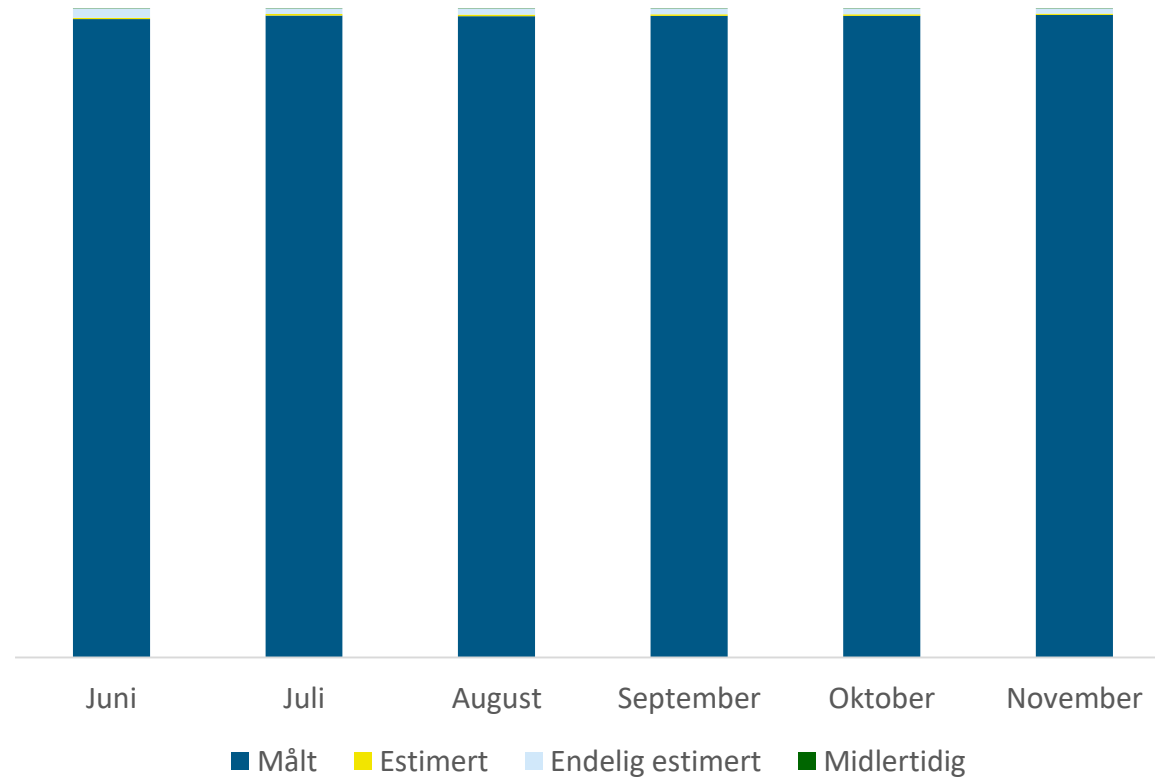
Kompletthet total 99,9727%	Netteiere 100% komplett 31,2500%	Målt 98,9876%
-------------------------------	-------------------------------------	------------------

KVALITET PÅ MÅLEVERDIER "FORBRUK" VED D+5

Kvalitetsandel på mottatte verdier D+5

	Målt	Estimert	Endelig estimert	Midlertidig
Juni	98,3390 %	0,2171 %	1,4315 %	0,0124 %
Juli	98,9137 %	0,2317 %	0,8486 %	0,0060 %
August	98,8220 %	0,2514 %	0,9152 %	0,0114 %
September	98,8621 %	0,2524 %	0,8751 %	0,0104 %
Oktober	98,8322 %	0,2521 %	0,9031 %	0,0126 %
November	98,9876 %	0,2110 %	0,7910 %	0,0104 %

- Kvaliteten på mottatte måleverdier for forbruk på D+5 er stabilt høyt.
- Majoriteten av "estimert", "endelig estimert" og "midlertidige" verdier fra D+1 er oppdatert med "målt" forbruk ved D+5.



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

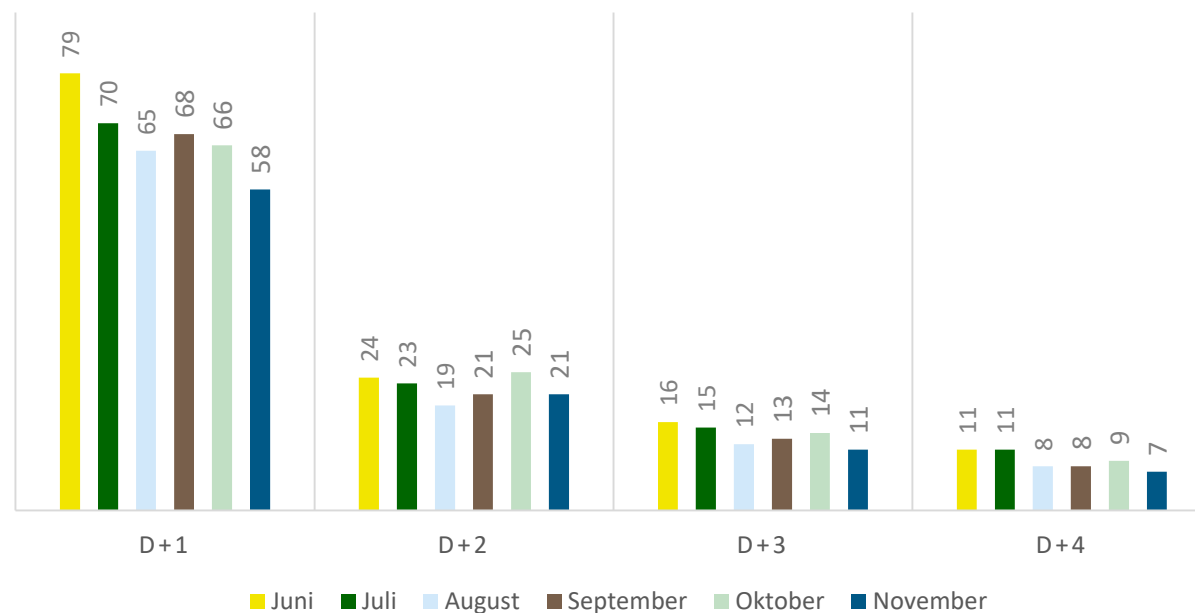
Utveksling						Stor produksjon					
	Kompletthet	Målt	Estimert	Endelig estimert	Midlertidig		Kompletthet	Målt	Estimert	Endelig estimert	Midlertidig
Juni	99,9991 %	97,2247 %	0,7550 %	2,0158 %	0,0046 %	Juni	99,9939 %	99,4549 %	0,2471 %	0,2898 %	0,0083 %
Juli	100 %	97,4797 %	0,8143 %	1,6207 %	0,0853 %	Juli	99,9804 %	99,3340 %	0,4440 %	0,2213 %	0,0008 %
August	100 %	97,5161 %	0,7483 %	1,7164 %	0,0191 %	August	100 %	99,2844 %	0,5207 %	0,1750 %	0,0199 %
September	100 %	97,5157 %	0,6734 %	1,7911 %	0,0197 %	September	100 %	99,2377 %	0,4642 %	0,2789 %	0,0192 %
Oktober	100 %	97,6795 %	0,6022 %	1,7083 %	0,0100 %	Oktober	100 %	99,3172 %	0,4123 %	0,2623 %	0,0082 %
November	100 %	97,7846 %	0,5617 %	1,6533 %	0,0004 %	November	100 %	99,1211 %	0,6582 %	0,2022 %	0,0185 %

- De siste månedene har kompletteten på både utveksling og stor produksjon vært 100% ved D+5
- Andelen "Målt" holder seg stabilt for begge målepunktstyper

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.
- I november er det fin utvikling i antall IKKE godkjente kjøring der D+1, D+3 og D+4 er på laveste nivå noensinne.
- Samtidig er det en del manuelle ekstrakjøring og godkjenninger for MGA som ikke blir godkjent på første D+5 kjøring.
- Her er det viktig at netteiere daglig sjekker resultatene av grunnlagene, også for bruksdøgn mer enn 5 dager tilbake i tid.

Gjennomsnittlig antall **IKKE** godkjente MGA ved de ulike versjonskjøring av grunnlag for balanseavregning (av totalt 310):



GRUNNLAG BALANSEAVREGNING

- Totalt antall rekjøring av jobber utført av operatører, inkludert manuelle godkjenninger, var 247. I tillegg var det bare 9 automatiske godkjenninger ved mindre mangler.
- Dette viser at datakvaliteten er på vei opp, dette er det laveste antallet siden oppstarten. Samtidig er det fortsatt for mye manuelt arbeid knyttet til rekjøring av MGA med dårlig datakvalitet.
- Manuelle rekjøring foretas fortsatt nesten utelukkende når MGAet ikke når balanse på D+5. I enkelte tilfeller må samme MGA kjøres flere ganger for å passere kravene.
- I november hadde Elhub flere rekjøring og justeringer knytta til feilaktig registrering av utvekslingspunkter. Det er viktig at oppstartsdato og plassering av disse er nøyaktig registrert og stemmer med det fysiske for å unngå slike situasjoner.
- Statistikken for de med flest rekjøring er nå endret fra å være oppdelt per nettselskap til per nettavregningsområde, da utveksling fra nabonett også kan være skyld i manglende godkjenning.

Status på kjøring av beregningsjobber for balanseavregningsgrunnlag:

	Tidsstyrt (alle)	Utsatt/ekstra (alle)	Rekjøring enkelt-MGA	Manuelle godkjenninger	Automatiske godkjenninger
Juni	90	-	228	74	91
Juli	88	6	244	94	65
August	91	14	245	166	50
September	106	7	200	87	67
Oktober	152	4	204	67	16
November	146	4	169	74	9

MGAer med flest rekjøring	Antall
SN01HAFSL1	23
UVDAL1	20
HJARTDAL1	7
MELØY1	6
SN01LYSEN1	5
AURL1	5

MGAer med flest manuelle godkjenninger	Antall
SN01HAFSL1	18
FOSEN1	5
NOTOD2	2

INNKOMMENDE HENVENDELSER OG BEHANDLINGSTID PER E-POST

Henvendelser til post@elhub.no

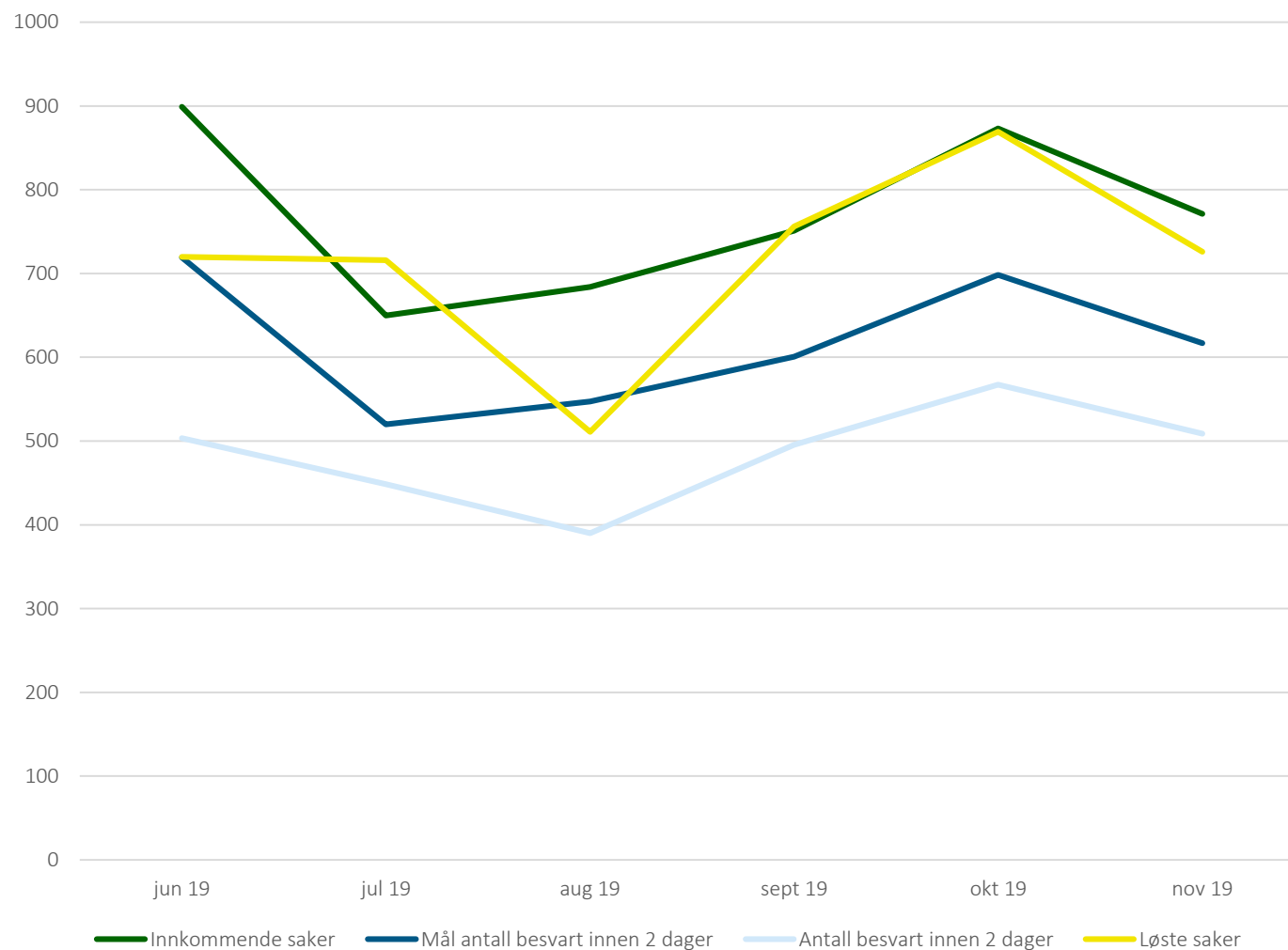
Elhub mottar en rekke henvendelser fra markedsaktører og systemleverandører. Sakene omhandler alt fra spørsmål om hva Elhub er til hjelp til feilsøking av avviste markedsprosesser hos markedsstøtte, samt spørsmål om manglende måleverdier og hjelp til avregningsgrunnlag hos måleverdier og beregninger.

Vårt mål er at 80 % av alle henvendelser skal være besvart innen 2 arbeidsdager.

I november mottok vi totalt 771 henvendelser. Vi besvarte 66% av disse innen 2 arbeidsdager. Vi løste 726 saker.

I november har vi hatt fokus på å behandle alle innkommende henvendelser effektivt. Vi klarte ikke å nå målet om å besvare 80% av alle henvendelser innen 2 arbeidsdager fordi vi i tillegg hadde fokus på å rydde i gamle saker for å starte nyåret med så lav backlog som mulig.

Epost-henvendelser til Elhub



INNKOMMENDE HENVENDELSER OG BEHANDLINGSTID PER TELEFON

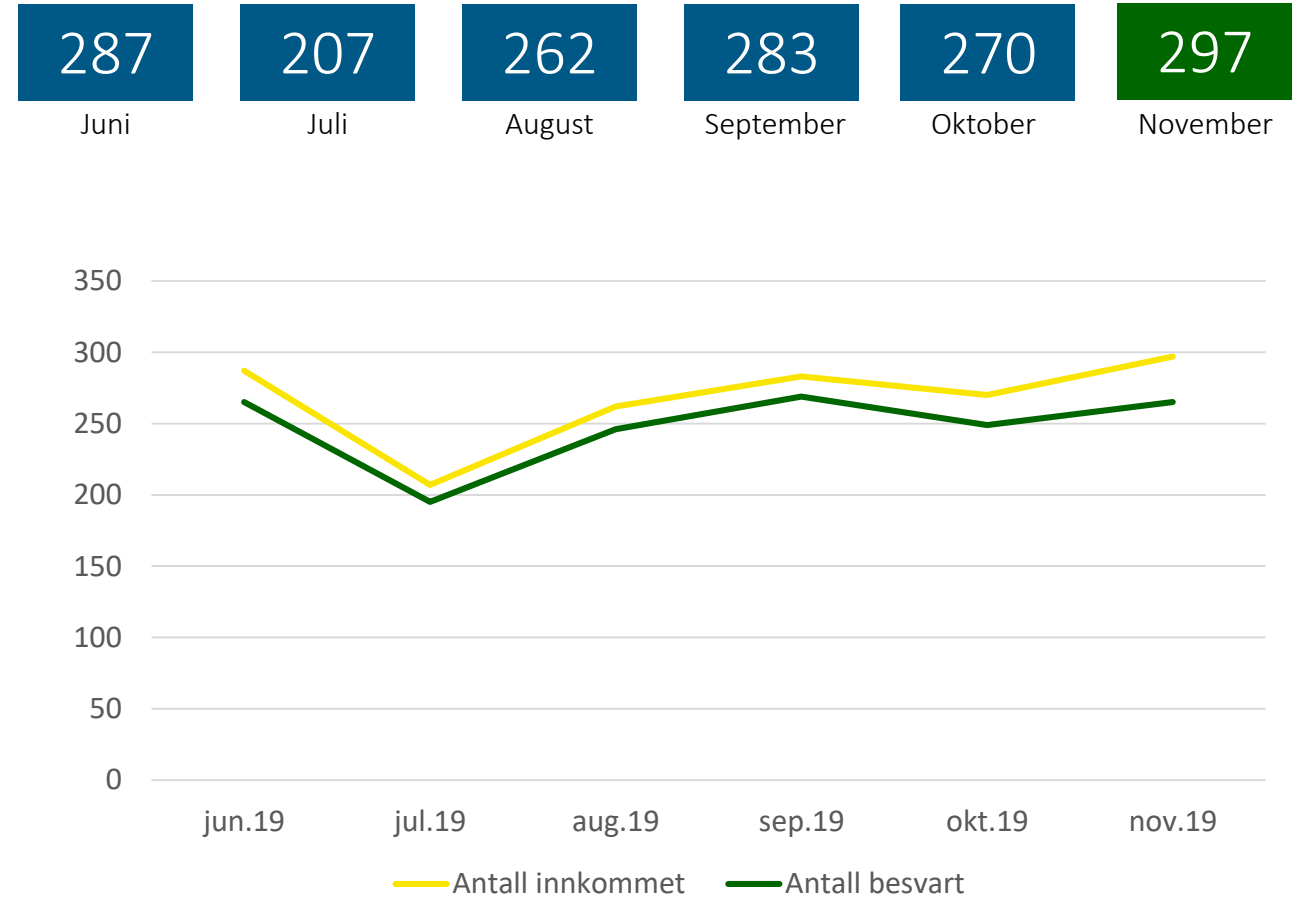
Henvendelser til telefon – 23 90 30 40

Elhub besvarte i november 89% av alle innkommende anrop.

- Gjennomsnittlig ventetid før svar var på 27 sekunder.
- Gjennomsnittlig samtale tid var 4 minutter og 4 sekunder.

Vi hadde den 11. november problemer og ustabilitet på telefonen mellom kl. 9-14. Telefonen fungerte stabilt etter at feilen ble rettet. Alle ubesvarte anrop i nedetiden ble ringt tilbake.

Antall telefon-henvendelser til Elhub



Neste møte

❖ Onsdag 08.01.2020 kl 12.30 – obs: ny møteinnkalling kommer på elhub.no

Spørsmål fra aktørene
