



MÅNEDSRAPPORT

September 2020

INNLEDNING

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

- Elhub gikk 26.09.2020 over til ny driftsleverandør. Basefarm har tatt over driften av IT infrastruktur og mellomvare. Elhub har selv tatt over drift og videreutvikling av applikasjoner. Overgangshelgene 25-27 september og 9-11 oktober ble gjennomført som planlagt
- Tilgjengelighet for Elhub kjernesystem var 100,0%
- Antall profilavregnede målepunkter ble redusert til 82 500 i september fra 87 000 i august
- Det var en liten oppgang i antall leverandørskifter fra august. Antall inn/utflyttinger var noe ned
- Datakvalitet på sluttbrukerinformasjon er ytterligere noe forbedret
- Trenden for andel reverseringer av markedsprosesser er fortsatt noe nedadgående
- Det ble planlagt og gjennomført to strukturendringer i markedet i september
- Kompletthet på forbruk ble i september rekordhøy på versjon D+1 (99,5%), mens det på versjon D+5 nok en gang endte over 99,995%. Antallet MGA'er i ubalanse og antall rekjøringer av enkelt-MGA'er etter D+5 gikk opp. Dette har sammenheng med mangelfull innsending på produksjons- og utvekslingspunkt i og rundt overgangshelgen
- Avviksoppgjøret ble kjørt 15. september. Kvaliteten var god, med kun 2 manuelle posteringer
- I september mottok vi totalt 749 suppoorthenvendelser på epost. 83% 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](#).

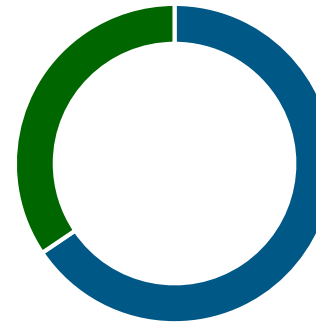
Vi oppfordrer alle aktører til å holde seg oppdatert på kommende og gjennomførte [strukturdataendringer](#).

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

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

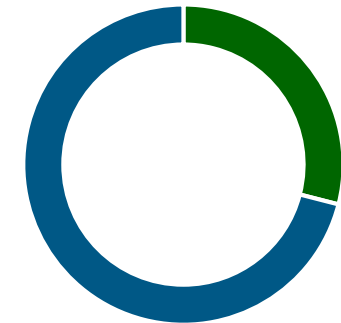
September 2020

21 479 unike brukere



42 240 sidevisninger

28% nye brukere



72% returnerende brukere

Gjennomsnittlig besøkstid:

1min 46sek

Toppdag 7. september:

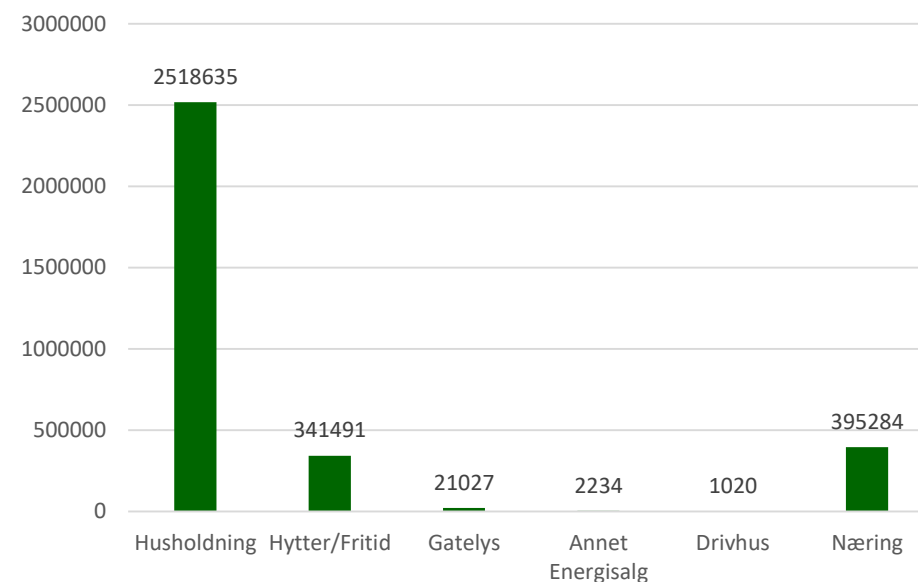
1 187 unike brukere

MARKEDSOVERSIKT VED UTGANGEN AV SEPTEMBER

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

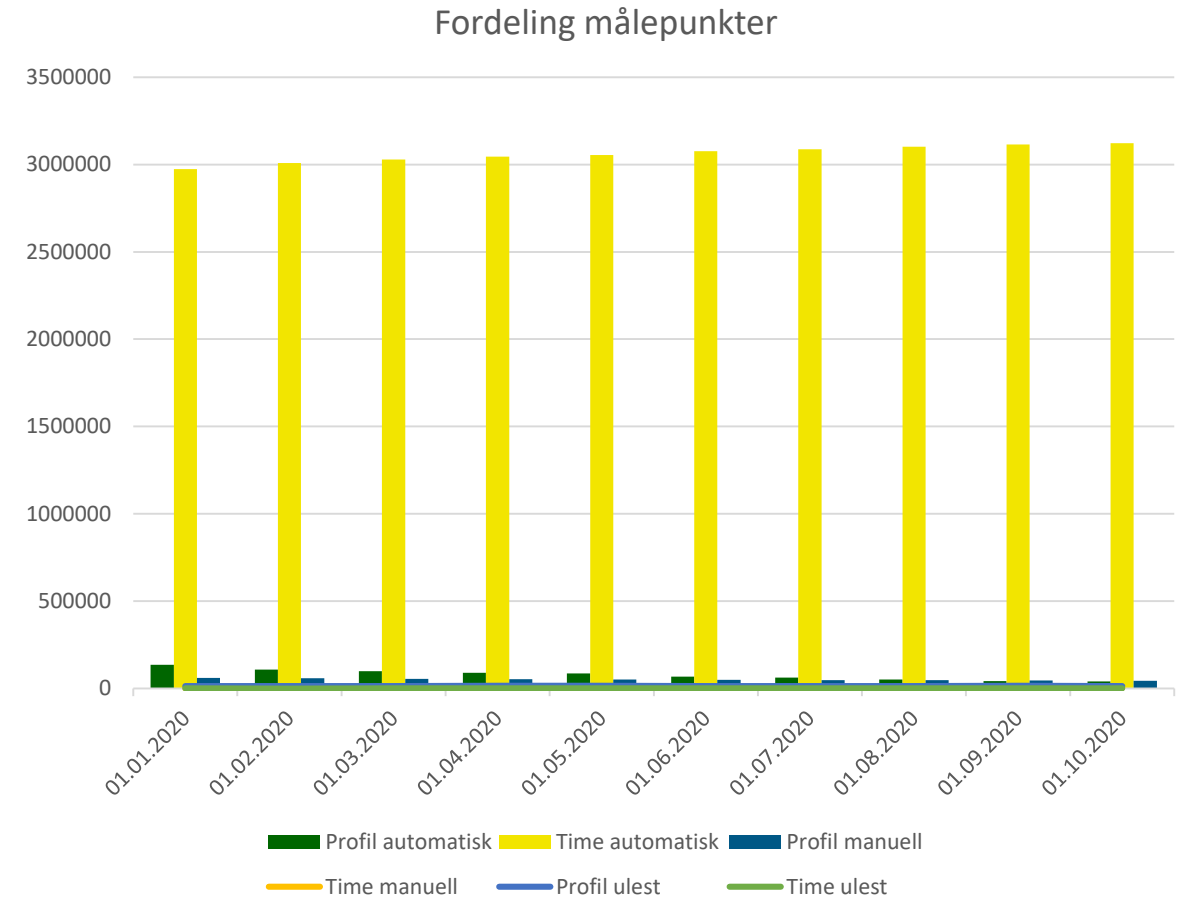
Kategori	Juni	Juli	August	September
Antall nettområder (eks subnett)	306	306	307	307
Antall aktive nettselskap	137	138	142	140
Antall aktive kraftleverandører	165	165	171	168
Antall aktive tredjeparter	29	29	30	29
Antall målepunkter	3 344 188	3 347 719	3 355 716	3 358 216
Antall aktive målepunkter	3 228 943	3 231 678	3 235 257	3 234 198
Antall aktive timesavregnede forbruksmålepunkter	3 123 143	3 126 483	3 137 773	3 141 058
Antall aktive profilavregnede forbruksmålepunkter	95 822	95 027	87 023	82 511
Antall aktive kombinasjonsmålepunkter	5 775	5 959	6 167	6 320
Antall aktive produksjonsmålepunkter	1 695	1 698	1 701	1 702
Antall aktive utvekslingsmålepunkter	2 036	2 037	2 042	2 051
Antall aktive tilknytningsmålepunkter for subnett	471	473	550	555
Antall aktive målepunkter med leveringspliktig kontrakt	76 177	74 283	73 963	72 474
Antall aktive målepunkter uten kraftkontrakt	10 694	12 257	8 132	9 789

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
01.01.2019	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
01.01.2020	85087	3054198	51185	674	14497	148
01.02.2020	66779	3077166	49666	672	14329	147
01.03.2020	61209	3086971	47828	1937	14268	146
01.04.2020	50187	3102872	46823	1914	14337	146
01.05.2020	42016	3114556	45923	1912	14448	146
01.06.2020	39234	3122330	44033	1908	14352	146
01.07.2020	38233	3129375	42822	1938	14216	144
01.08.2020	38824	3132081	41857	1942	14166	144
01.09.2020	28802	3147483	40542	1951	13969	144
01.10.2020	28162	3152468	39365	1946	14346	144



TILGJENGELIGHET PER TEKNISKE TJENESTE OG FUNKSJONELLE FEIL

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

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

Feilretting utføres kontinuerlig og slippes til Elhubs produksjonsmiljø månedlig.

TILGJENGELIGHET PER TJENESTE

Elhub informerer om driftsavbrudd og planlagt vedlikehold via driftsmeldinger.

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

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

Stenging av støtteprosesser og spørreprosesser anses ikke som nedetid.

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

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

Tilgjengeligheten i september var 100% for alle Elhub tjenester

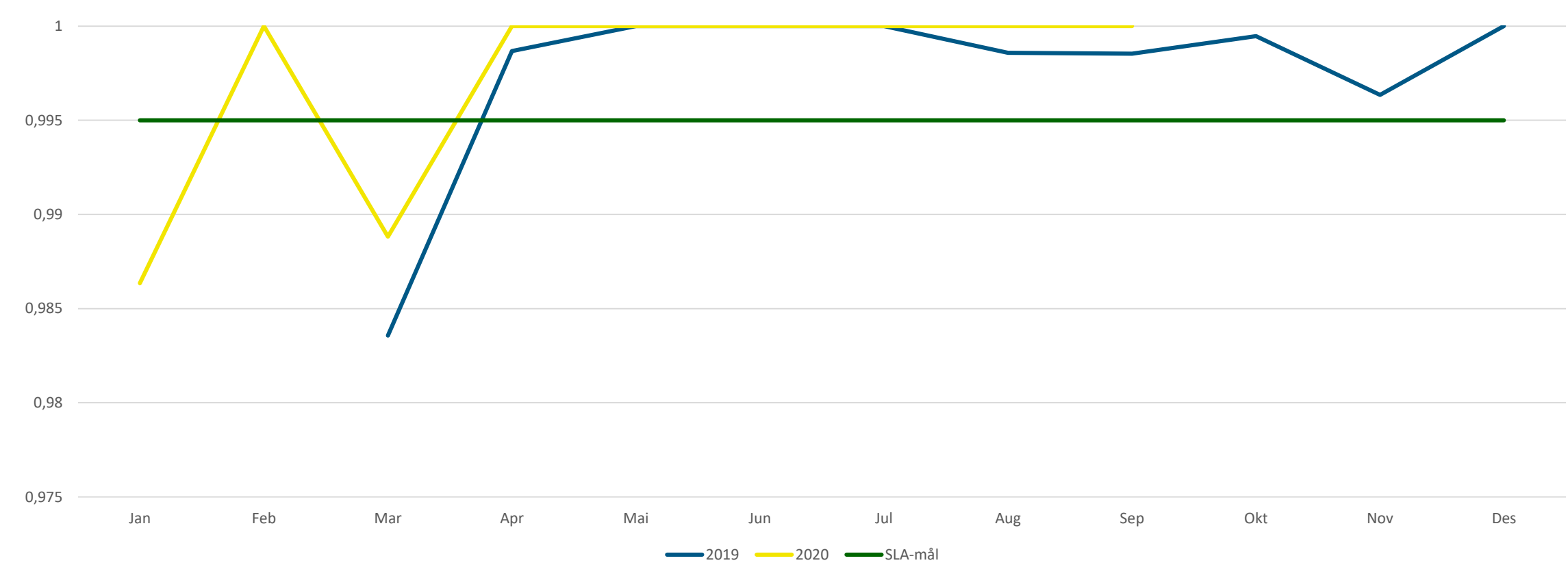
TILGJENGELIGHET PR TJENESTE SEPTEMBER 2020

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

IKKE-PLANLAGTE DRIFTSFORSTYRRELSER SEPTEMBER 2020

Incident no	Beskrivelse	Tjeneste	Starttidspunkt	Sluttidspunkt	Antall minutter nedetid	Antall minutter delvis nedetid
TPR-440	Feil ved replikering av måleverdier mellom site 1 og site 2 medførte at måleverdier for enkelte bruksdøgn i perioden februar 2019 til og med juni 2019 manglet i Elhub. Feilen ble løst ved svitsj over til site 2. Avviksoppgjøret i oktober vil bli noe forsinket	Kjernesystem 00-24	27.09.2020 00:00:00	10.10.2020 00:00:00	0	0

TREND TEKNISK TILGJENGELIGHET – ELHUB KJERNESYSTEM



FUNKSJONELLE FEIL I ELHUB

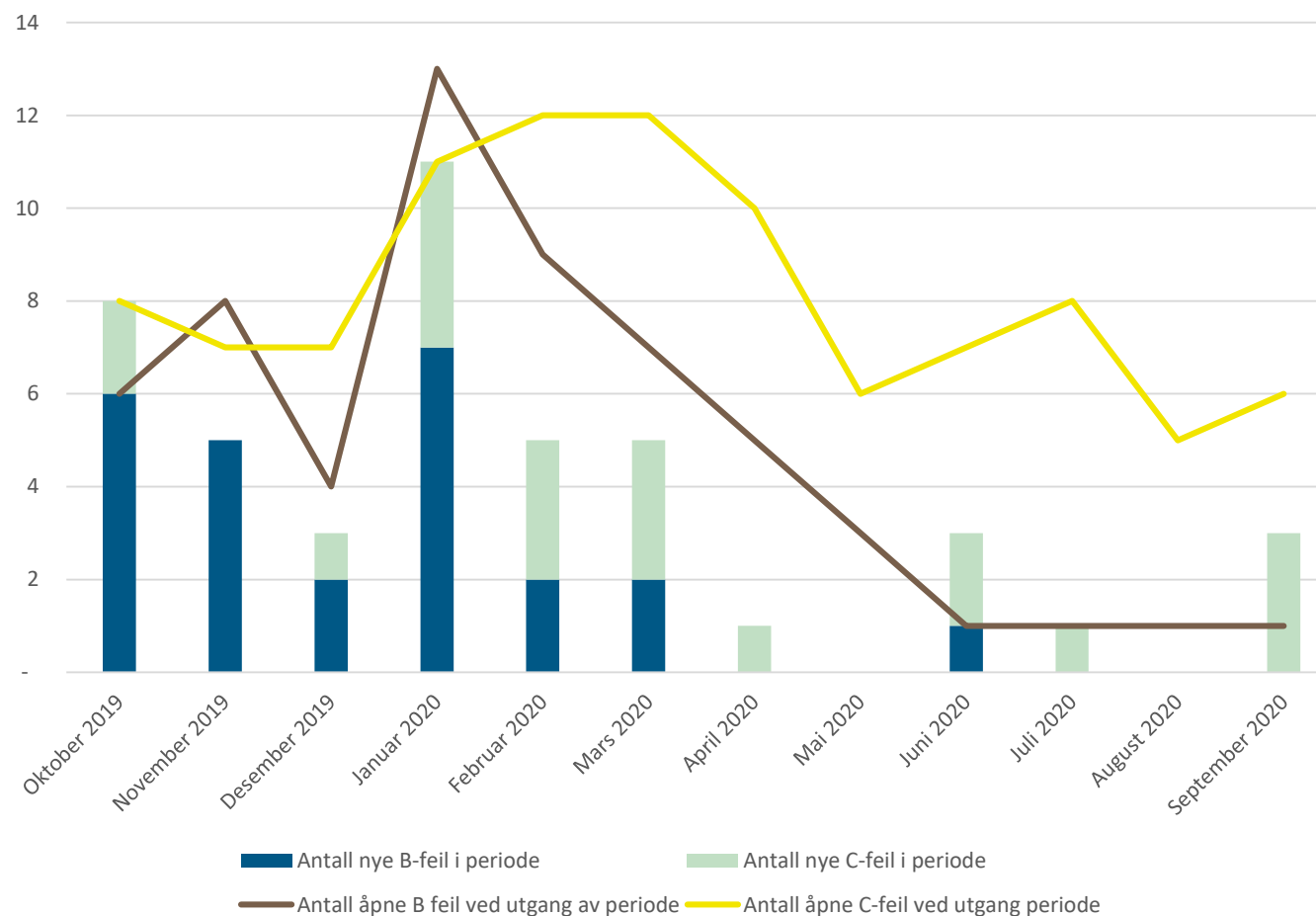
Elhub publiserer status for [kjente funksjonelle feil](#) som affekterer våre tjenester, samt informasjon om manuelle workarounds der dette er mulig på våre nettsider. Feil som er rettet flyttes over til siden for [rettede feil](#).

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

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

Det ble avdekket 3 nye C-feil i september. 2 C-feil ble rettet.

Det var én åpen B-feil og 6 åpne C-feil ved utgangen av september.



MARKEDSPROSESSER OG DATAKVALITET

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

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

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

OPPSUMMERING SEPTEMBER 2020 – MARKEDSPROSESSER OG DATAKVALITET

- Det var en oppgang i leverandørskifter fra 61 000 i august til 64 000 i september.
- Antall innflyttinger gikk noe ned fra 55 000 i august til 54 000 i september, og antall utflyttinger / opphør hadde en nedgang fra 15 000 i august til 13 000 i september.
- Antall grunndataoppdateringer fra nettselskap gikk opp fra 101 000 i august til 103 000 i september.
- Antall grunndataoppdateringer fra kraftleverandør har gått opp fra 131 000 i august til 137 000 i september.
- Antall reverseringer og korrigeringer går opp fra 56 000 i august til 62 000 i september.
- Utviklingen for kvalitet på format på anleggsadresser viser en svak økning, mens vi ser en nedgang i andel målepunkter som mangler gatenavn i september.
- Den positive trenden for kvalitet på format for kontaktinformasjon fortsetter i september. Vi følger nå opp privatpersoner som feilaktig registreres med "dødsbo" i navnet.
- Datakvaliteten for post- og fakturaadresser viser noe bedring.
- Andel reverseringer av leverandørbytter, innflytt og utflytt går ned fra august til september.
- To strukturdataendring ble gjennomført i september etter plan.

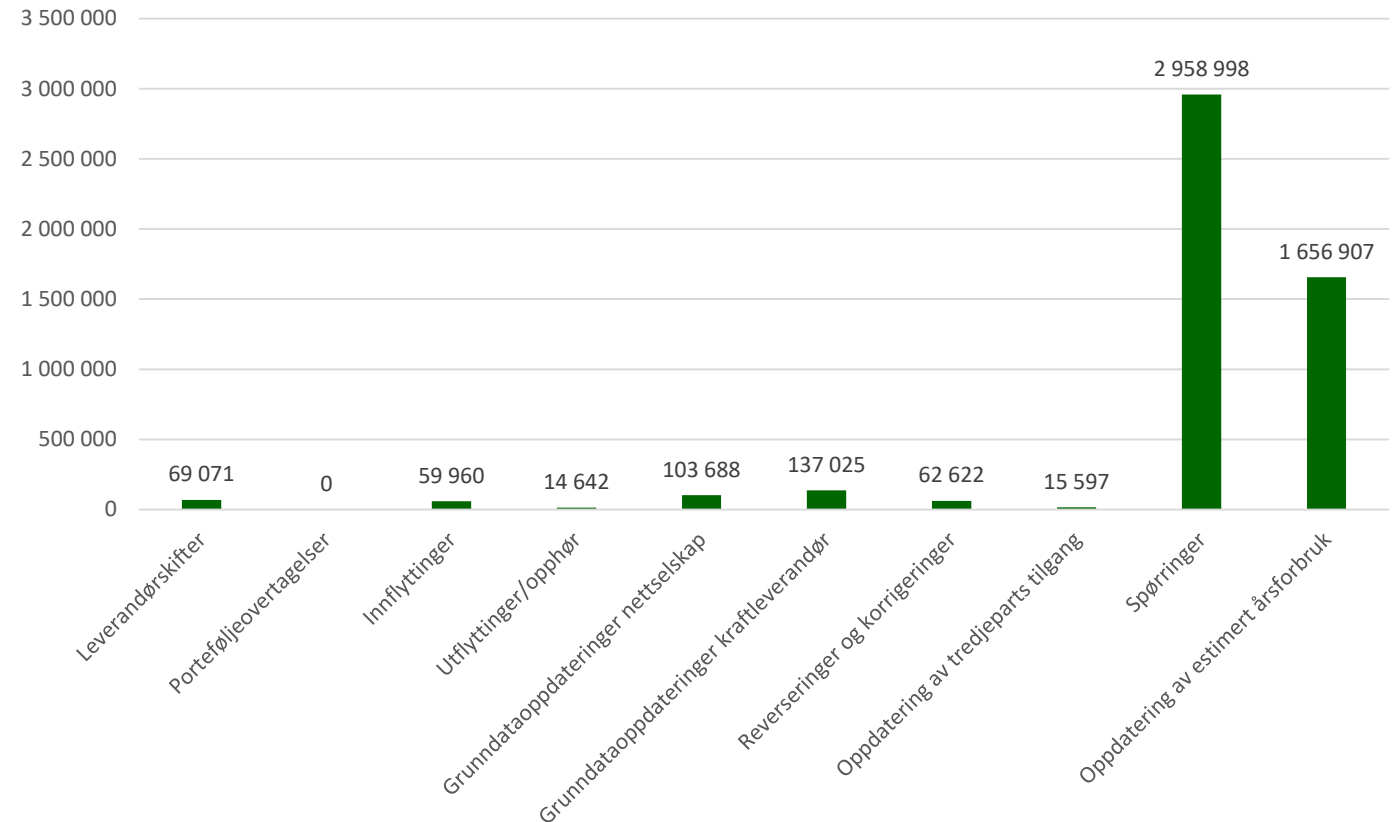
AKTUELLE SAKER

- Elhub har nå gått over til ny driftsleverandør- og modell. Basefarm og Sysco har nå ansvaret for drift av underliggende teknisk infrastruktur og mellomvare. Elhub har selv ansvar for drift og utvikling av Elhub-spesifikke applikasjoner. Overgangen til ny driftsmodell har vært vellykket. Vi har hatt to nedetidshelger ifm. overgangen, [25.09.20 – 27.09.20](#) og [09.10.20 – 11.10.20](#). Begge overgangshelgene ble gjennomført etter plan. Alt i alt er vi svært fornøyd med overgang til ny driftsleverandør for Elhub. Vi vil takke samtlige aktører i markedet for innsatsen!
- Elhub følger sikkerhetsanbefalinger og skal [fjerne utdaterte og svake chifferkoder](#) slik at tjenester ut mot markedet kan bli enda sikrere. Basert på tilbakemeldinger fra aktører er ny dato for fjerning av utdaterte chifferkoder satt til 16.11.2020.
- Vi har fra august 2020 sendt ut "Datakvalitetsrapport sluttbrukerinformasjon" til alle kraftleverandører per e-post. Rapporten sjekker [formatkrav for datakvalitet](#) for sluttbrukers kontaktinformasjon, post- og fakturaadresse og angir prosentvis feil per kraftleverandør. Vi ønsker at kraftleverandørene retter feil. Kraftleverandører kan få tilsendt feillister ved å kontakte post@elhub.no.
- I releasen til Elhub produksjonsmiljø den 13. september 2020 ble det [lansert kode for BRS-NO-214](#) - Deaktivering av målepunkt med sluttbruker, som ble spesifisert i Elhub Markedsdokumentasjon v1.10.0. BRSen vil inntil et utvalg av markedsaktørene er sertifisert i henhold til planen nedenfor være lukket og utilgjengelig for bruk.
- Fra september kan man [registrere kontaktperson for gjennomfakturering i Edielportalen](#). Brukere som registrerer seg som kontaktperson for gjennomfakturering vil kunne bli kontaktet om saker som gjelder gjennomfakturering, samt strukturendringer og andre endringer som vil ha følger for gjennomfakturering. Vi ber alle aktører som gjennomfakturerer om å registrere en slik kontaktperson for sitt selskap.

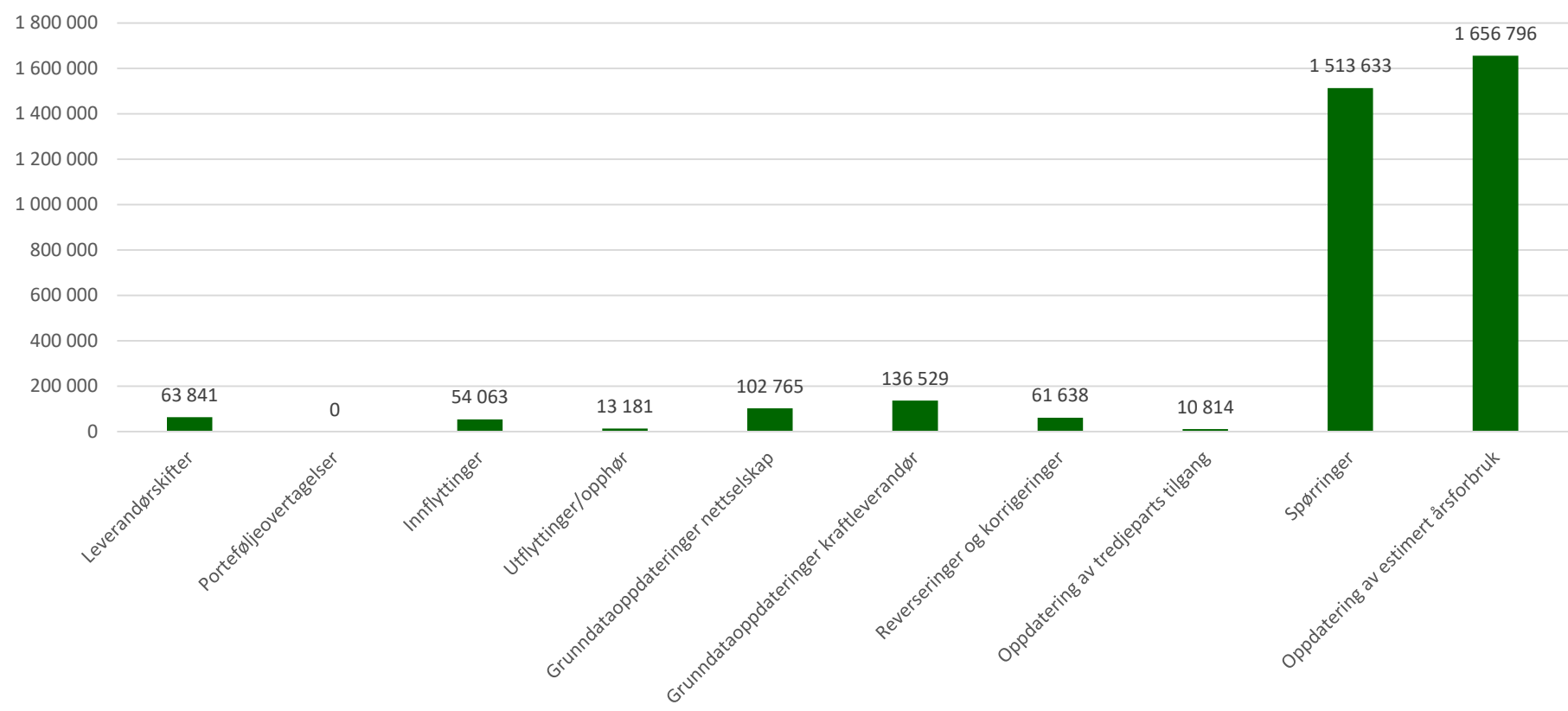
INITIERTE MARKEDSPROSESSER I SEPTEMBER

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

- Gruppene som presenteres inkluderer flere markedsprosesser på tvers av aktørroller:
 - Leverandørskifter: BRS-NO-101/104
 - Porteføljeevertagelser: BRS-NO-101
 - Innflyttinger: BRS-NO-102/103/123
 - Utflyttinger/oppheør: BRS-NO-201/202/211
 - Grunndataoppdateringer nettselskap: BRS-NO-121/122/212/213/302/306
 - Grunndataoppdateringer kraftleverandør: BRS-NO-301
 - Reverseringer: BRS-NO-111/132/133/221/222/223/224/402
 - Oppdatering av tredjepartstilgang: BRS-NO-622
 - Spøringer: BRS-NO-303/315/611
 - Oppdatering av estimert årsforbruk: BRS-NO-317
- Spøringer står for den største andelen av markedsprosesser. BRS-NO-611 utgjør 95% av alle spøringer.



FULLFØRTE MARKEDSPROSESSER I SEPTEMBER



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

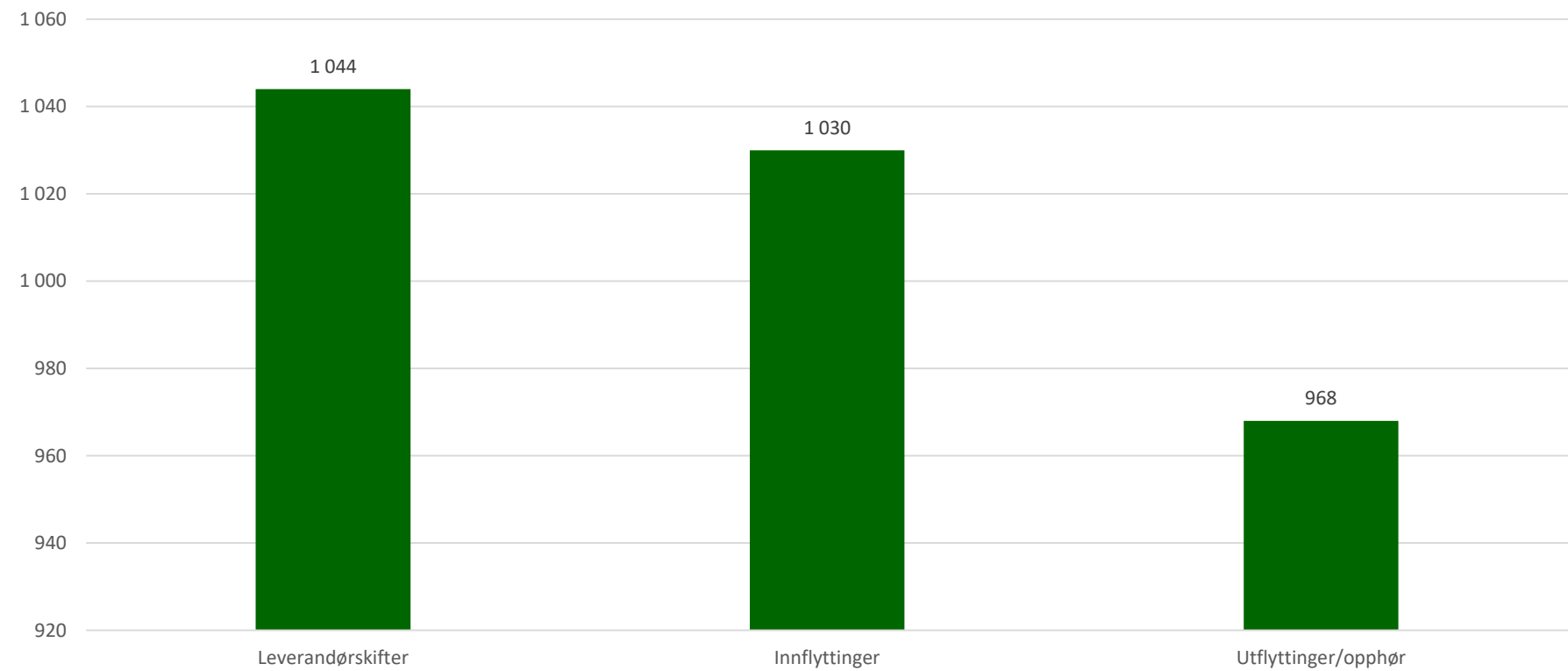
FULLFØRTE MARKEDSPROSESSER I SEPTEMBER PER BRS

BRS-NO-101	56563
BRS-NO-104	7278
BRS-NO-102	4741
BRS-NO-103	35380
BRS-NO-123	13942
BRS-NO-201	8847
BRS-NO-202	2433
BRS-NO-211	1901
BRS-NO-121	7136
BRS-NO-122	4142
BRS-NO-212	3179
BRS-NO-213	1176
BRS-NO-302	81989
BRS-NO-306	5143

BRS-NO-301	136529
BRS-NO-111	2006
BRS-NO-132	61
BRS-NO-133	343
BRS-NO-221	725
BRS-NO-222	86
BRS-NO-223	994
BRS-NO-224	31
BRS-NO-402	57392
BRS-NO-622	10814
BRS-NO-303	1090
BRS-NO-315	146038
BRS-NO-611	1366505
BRS-NO-317	1656796

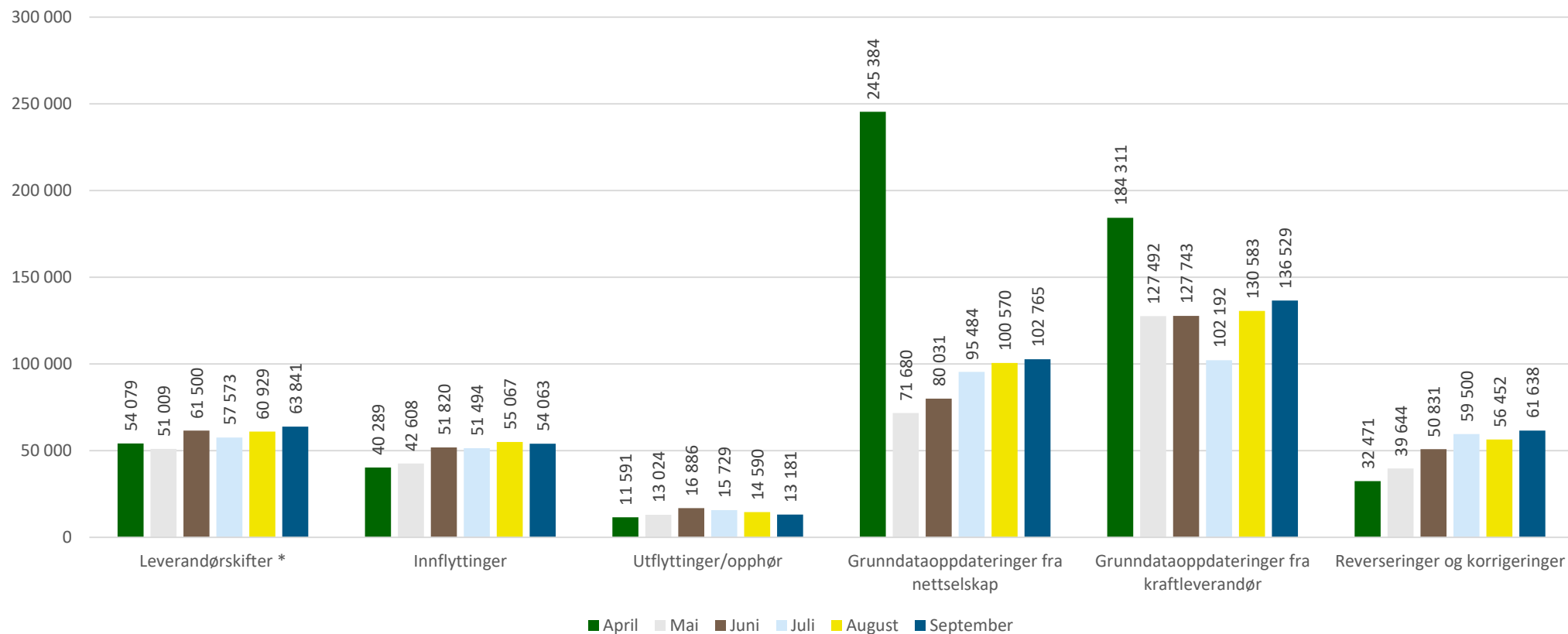
Diagrammet viser antall fullførte markedsprosesser per BRS Elhub mottok i september. Fullførte markedsprosesser er alle godkjente prosesser.

AVBRUTTE MARKEDSPROSESSER I SEPTEMBER



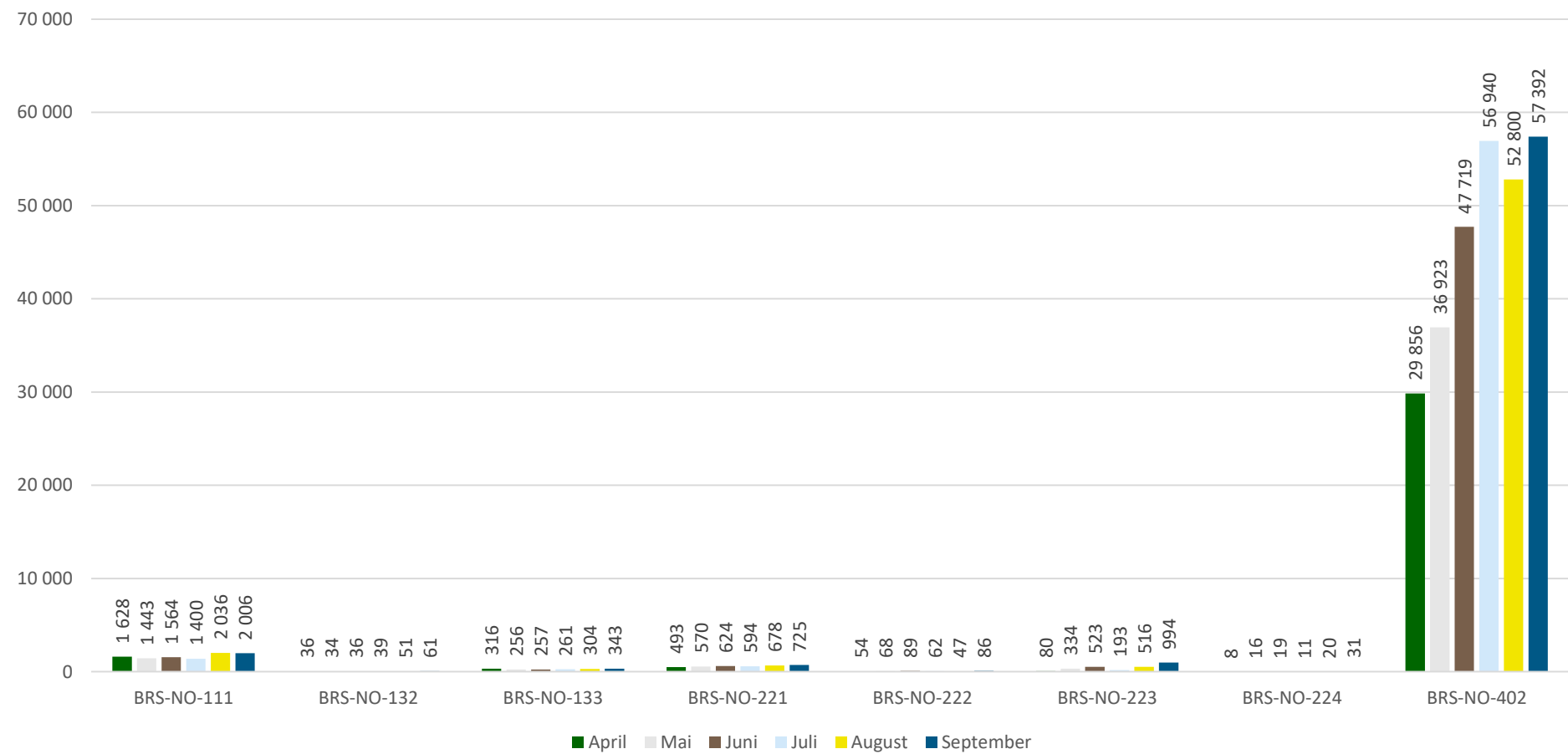
Diagrammet viser antall markedsprosesser som er kansellert eller reversert.

TRENDGRAF FULLFØRTE MARKEDSPROSESSER

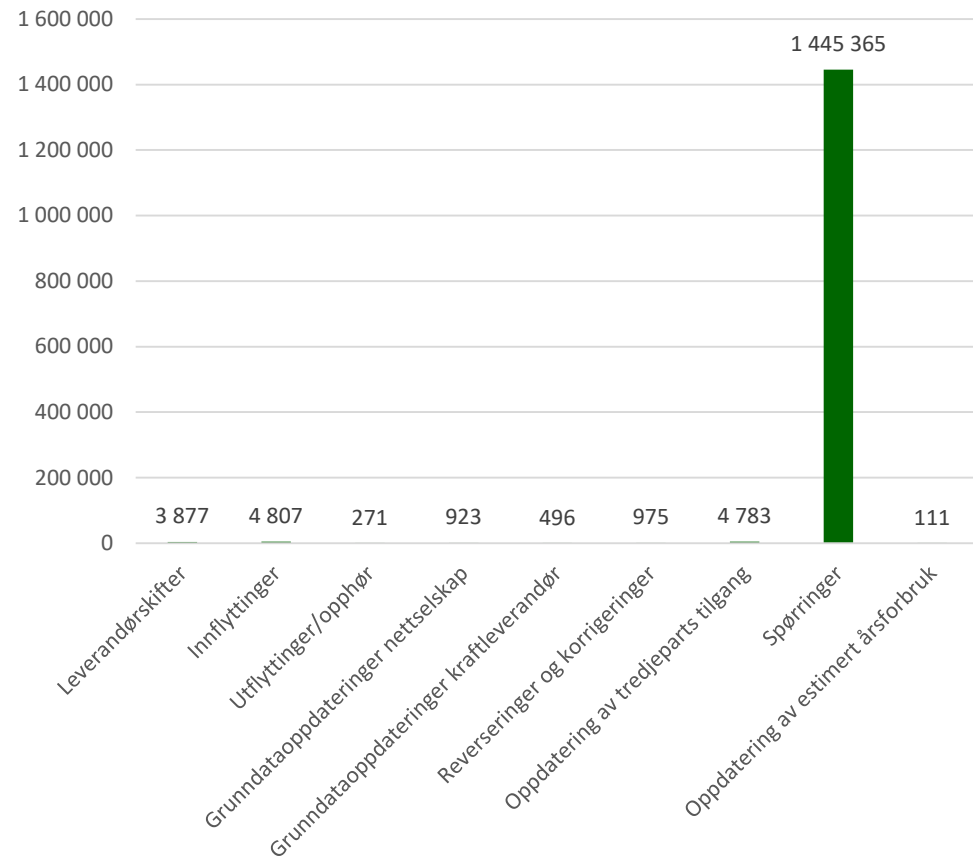


* Fra og med april 2020, er porteføljeovertagelser gjennomført med BRS-NO-101 tatt ut av datagrunnlaget for leverandørskifter

TRENDGRAF FULLFØRTE REVERSERINGER OG KORRIGERINGER



AVVISTE MARKEDSPROSESSER I SEPTEMBER



Diagrammet viser antall avviste markedsprosesser Elhub mottok i september. 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. EH003 - Dato for grunndataoppdatering må være innenfor tidsfristene.
2. E16 - Kraftleverandøren som initierer prosessen må ha kraftkontrakten i målepunktet på gyldighetsdato.
3. EH029 – Måleroppsett mangler eller er ugyldig.

Reverseringer og korrigeringer

1. EH024 – Kontraktsendring som reverseres må være siste endring på kraftkontrakt i målepunktet.
2. EH042 – Målepunktstatus må være inaktiv.
3. EH038 – Avregningsmetode mangler eller er ugyldig.

Oppdatering av tredjepartstilgang

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

Spøringer

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

Oppdatering av estimert årsforbruk

1. E10 - Målepunktet må være registrert i Elhub.

DATAKVALITET – ANLEGGSadRESSE

Datakvalitet - format for anleggsadresse, aggregert

	01.02.20	01.03.20	01.04.20	04.05.20	02.06.20	01.07.20	01.08.20	01.09.20	01.10.20
Antall aktive målepunkter	3 208 437	3 211 986	3 216 531	3 219 039	3 221 797	3 225 843	3 228 714	3 232 151	3 236 099
Feil format Husnummer	17 826	17 732	17 650	17 577	17 600	18 427	11 089	11 201	11 876
Feil format Postnummer	15	16	17	17	19	18	20	19	20
Feil format Poststed*	806	804	807	811	814	818	0	0	838
Antall målepunkt med formatfeil*	18 647	18 552	18 474	18 405	18 433	19 263	11 109	11 220	12 734
Andel feil (%)	0,58%	0,58%	0,57%	0,57%	0,57%	0,60%	0,34%	0,35%	0,39%
Gatenavn mangler på målepunkt**	39 449	39 188	38 298	37 691	37 211	37 050	36 473	35 002	30 234
Andel feil gatenavn (%)	1,23%	1,22%	1,19%	1,17%	1,15%	1,15%	1,13%	1,08%	0,93%
Totalt antall målepunkt med formatfeil	58 096	57 740	56 772	56 096	55 644	56 313	47 582	46 222	42 968

* 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.

Utviklingen for kvalitet på format på anleggsadresser viser en liten økning for september. Det er noe økning i andel feil i format husnummer. Økningen i feil format postnummer skyldes at vi fra september igjen har krav til kun store bokstaver. Årsaken til at vi krever stor bokstav i husnummer og postnummer for anleggsadresse er at kraftleverandører skal få treff i BRS-611, da BRS-NO-611 er sensitiv på stor / liten bokstav.

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

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

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

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

DATAKVALITET – SLUTTBRUKERS KONTAKTINFORMASJON

Den positive trenden for kvalitet på format for kontaktinformasjon fortsetter i september. Vi har nå inkludert to nye kontroller på antall målepunkter med feil innhold i e-post og feil "dødsbo" i navn for privatpersoner.

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 sluttbrukers kontaktinformasjon, aggregert

	01.02.20	01.03.20	01.04.20	04.05.20	02.06.20	01.07.20	01.08.20	01.09.20	01.10.20
Antall aktive målepunkter med ekstern kraftkontrakt	3 072 051	3 083 034	3 089 126	3 092 039	3 100 032	3 106 954	3 110 188	3 218 050	3 224 007
Alle kontaktfelter mangler	59	50	69	69	74	66	67	66	52
Feil format Telefon	26 738	26 016	24 627	24 043	22 994	22 110	21 624	19 855	18 953
Feil format Epost	3 498	3 331	3 168	3 047	2 928	2 855	2 812	3 652	3 484
Feil format Mobil	15 349	15 156	15 105	14 921	15 242	14 433	14 307	14 161	13 706
Sum målepunkter med feil format i kontaktinformasjon	43 908	42 918	41 432	40 573	39 777	38 179	37 538	36 471	34 991
Andel målepunkter med feil format i kontaktinformasjon (%)	1,43%	1,39%	1,34%	1,31%	1,28%	1,23%	1,21%	1,13%	1,09%
Antall målepunkter med ugyldig fødselsnummer	229	218	NA	NA	204	199	190	177	163
Antall målepunkter med ugyldig organisasjonsnummer	178	155	NA	142	141	77	78	78	71
Antall målepunkter med feil innhold i e-post								225	28
Antall målepunkter med feil "dødsbo" i navn for privatperson									233

Datakvalitet sluttbrukers kontaktinformasjon, pr aktør

Flest formatfeil Kraftleverandører >1000 MP

Kraftleverandør	Andel feil
NN	20,8 %
NN	18,1 %
NN	11,4 %
NN	9,0 %
NN	8,6 %

Flest formatfeil Kraftleverandører > 20 000 MP

Kraftleverandør	Andel feil
NN	2,97 %
NN	2,30 %
NN	1,87 %
NN	1,86 %
NN	1,80 %

DATAKVALITET – POST OG FAKTURAADRESSE

Den positive trenden for kvalitet på format for post- og fakturaadresser fortsetter i september. Elhub sender ut feilrapporter på forespørsel og 71 aktører har fått tilsendt detaljerte feilrapporter.

Elhub vil kontakte aktører med høy andel feil og aktører oppfordres til å fortsette arbeidet med å rette opp i feil på post- og fakturaadresser.

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

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

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

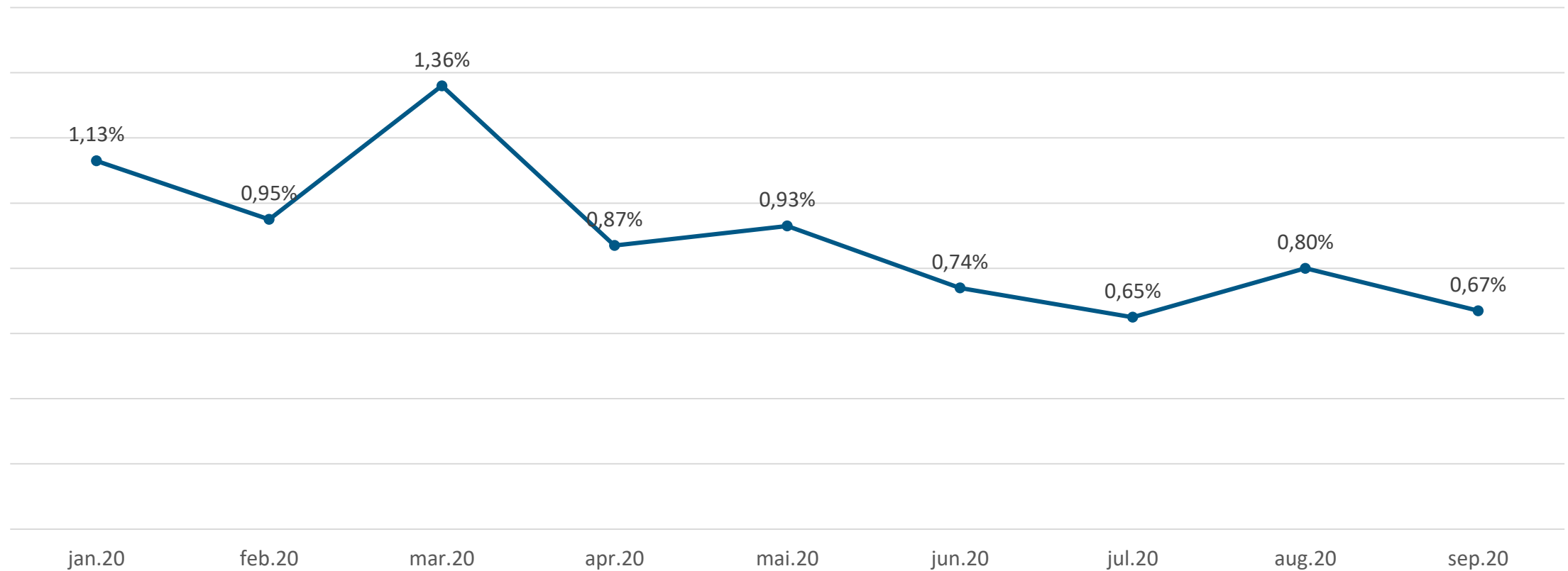
Datakvalitet post og fakturaadresse, aggregert

Fakturaadresse	01.03.20	01.04.20	04.05.20	02.06.20	01.07.20	01.08.20	01.09.20	01.10.20
Antall fakturaadresser	1 861 249	1 858 626	1 854 183	1 852 346	1 846 668	1 843 797	1 836 236	1 828 243
Feil format Postnummer	346	376	356	356	356	364	320	193
Feil format Poststed*	26 927	27 387	27 847	28 490	28 455	0	0	0
Feil format Husnummer	30 744	30 116	30 693	30 759	30 354	30 075	30 012	29 097
Postboks i gatenavn	35 832	35 104	38 628	37 378	36 859	36 766	36 386	35 218
Både gatenavn og postboks	28 543	29 034	22 090	21 478	21 828	22 140	21 746	21 063
Både gatenavn og stedsnavn	30	37	38	40	42	42	42	48
Antall feil fakturaadresser*	119 496	119 030	116 552	115 569	115 009	87 103	86 253	83 547
Andel feil (%)*	6,42 %	6,40 %	6,29 %	6,24%	6,23%	4,72%	4,70%	4,57%

Postadresse	01.03.20	01.04.20	04.05.20	02.06.20	01.07.20	01.08.20	01.09.20	01.10.20
Antall postadresser	3 193 006	3 197 155	3 199 017	3 202 490	3 204 360	3 213 412	3 218 084	3 224 035
Feil format Postnummer	389	423	398	393	397	404	363	239
Feil format Poststed*	46 439	50 732	54 173	57 433	59 662	0	0	0
Feil format Husnummer	31 617	33 998	35 099	35 287	35 782	36 643	37 305	36 822
Postboks i gatenavn	43 263	42 833	46 641	45 592	45 247	44 721	44 846	44 051
Både gatenavn og postboks	30 948	29 371	22 361	21 518	22 143	22 423	21 919	21 176
Både gatenavn og stedsnavn	1 791	1 691	1 632	1 586	1 528	1 464	1 090	968
Antall feil postadresser*	150 603	155 870	157 068	158 711	161 826	104 387	104 179	101 984
Andel feil (%)*	4,72 %	4,88 %	4,91 %	4,96%	5,05%	3,25%	3,24%	3,16%

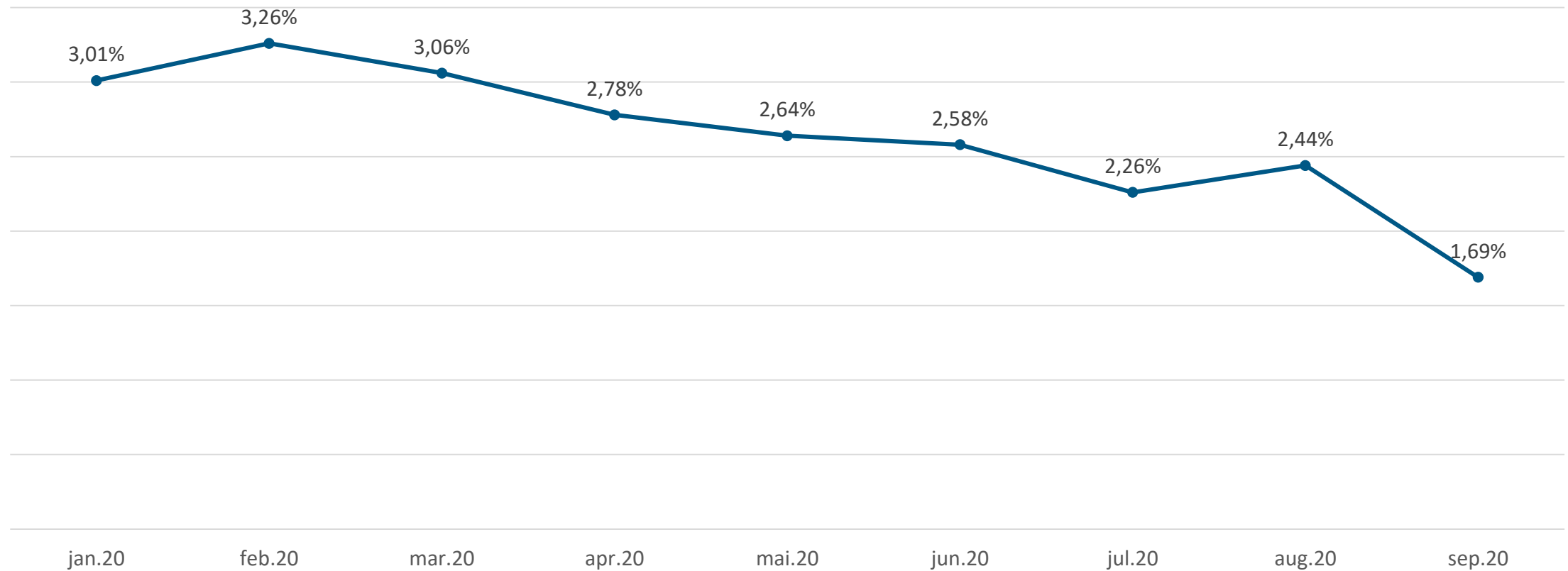
* Fra og med 1.8.2020 har Elhub endret måling av formatkrav for poststed hvor krav til stor bokstav nå ikke rapporteres som feil.

ANDEL REVERSERINGER AV LEVERANDØRBYTTER I PROSENTANDEL AV ANTALL LEVERANDØRBYTTER PER MÅNED



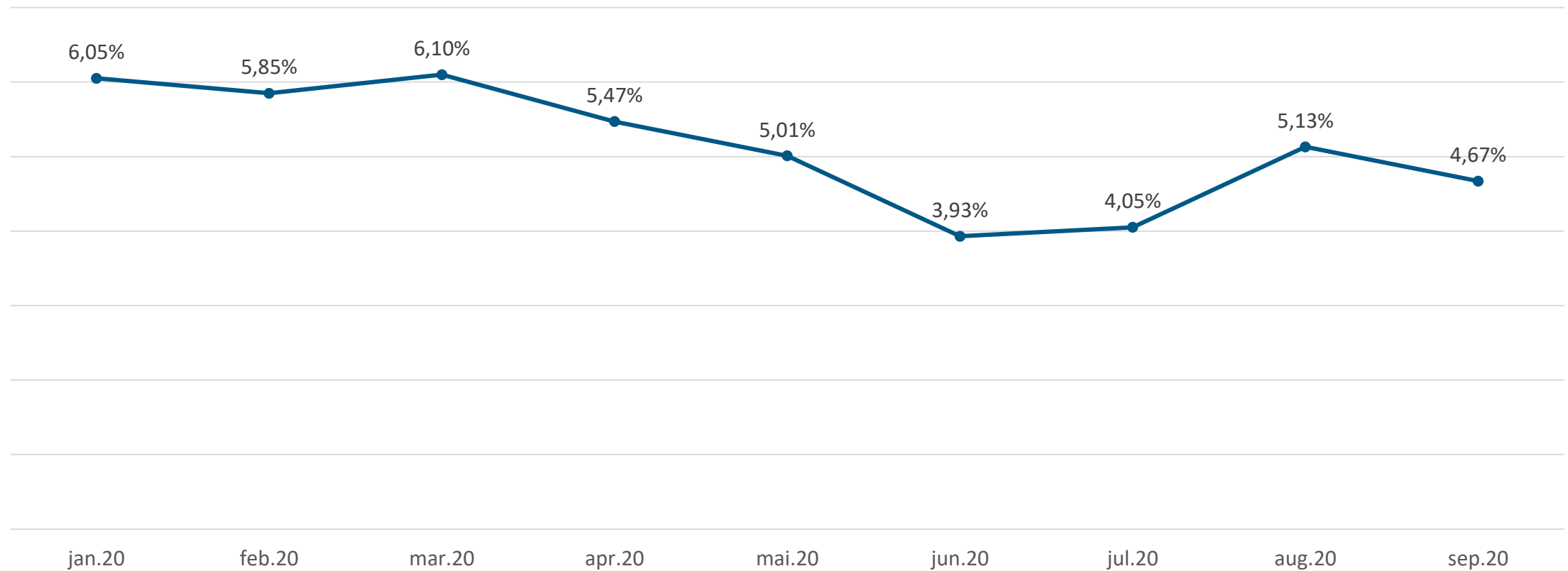
Grafen viser antall reverseringer av leverandørbytter per måned delt på antall leverandørbytter (BRS-NO-101 og BRS-NO-104) per måned.

ANDEL REVERSERINGER AV INNFLYTTINGER I PROSENTANDEL AV ANTALL INNFLYTTINGER PER MÅNED



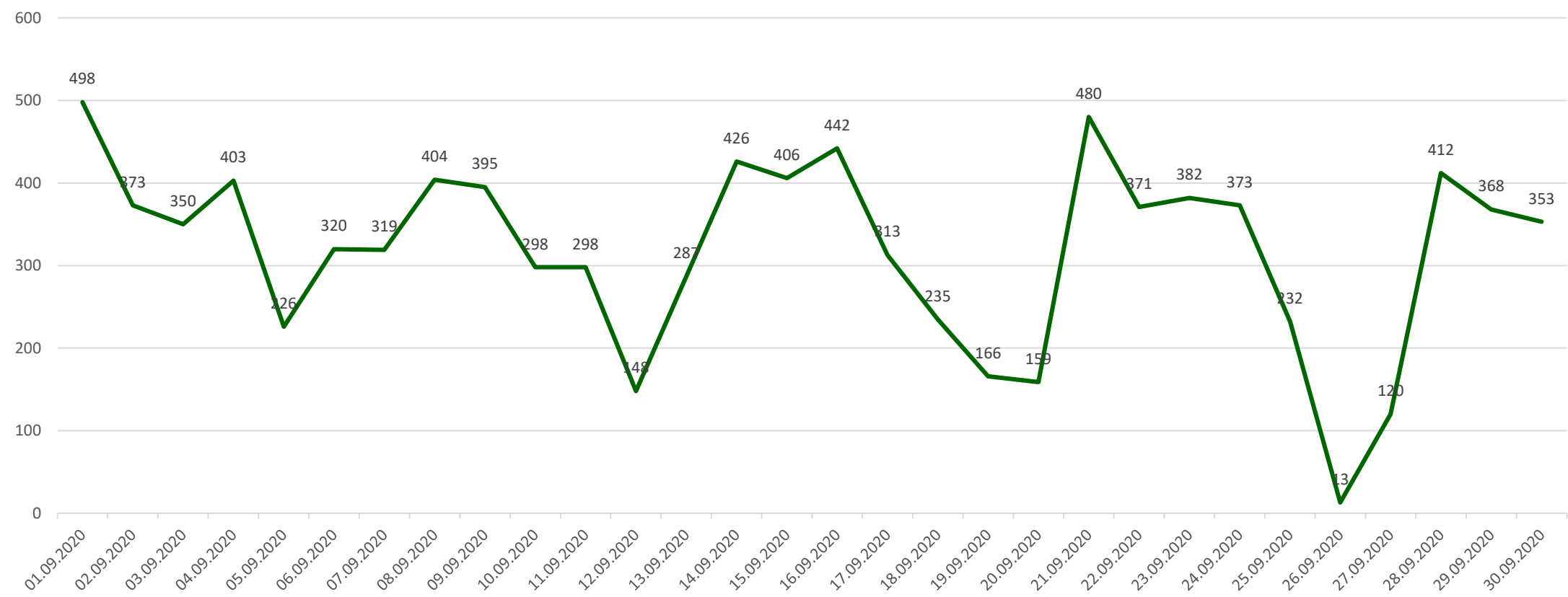
Grafen viser antall reverseringer av innflyttinger per måned delt på antall innflyttinger (BRS-NO-102, BRS-NO-103 og BRS-NO-123) per måned.

ANDEL REVERSERINGER AV UTFLYTTINGER I PROSENTANDEL AV ANTALL UTFLYTTINGER PER MÅNED



Grafen viser antall reverseringer av utflyttinger per måned delt på antall utflyttinger (BRS-NO-201 og BRS-NO-211) per måned.

ANTALL INNLOGGINGER I ELHUB WEB PLUGIN I SEPTEMBER



Grafen viser antall innlogginger i Elhub Web Plugin.

MÅLEVERDIER OG BEREGNINGER

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

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

OPPSUMMERING SEPTEMBER 2020 – MÅLEVERDIER/BEREGNINGER

- Antallet MGAer som oppnår godkjentstatus i september var lavere på alle versjoner sammenlignet med foregående måneder – dette skyldes i hovedsak mangelfull innsending på produksjons og utvekslingspunkt i og rundt overgangshelgen.
- Kompletthet på forbruk ble i september rekordhøy på versjon D+1, mens det på versjon D+5 nok en gang endte over 99,995 %.
- Kvaliteten på forbruk ved D+1 var tilbake på nivåer rundt 98 % målt, mens det var mindre endringer for versjon D+5.
- For utveksling og stor produksjon var komplettheten 100 % ved D+5, mens den var en del lavere på tidligere versjoner.
- Kvaliteten ved D+5 på utveksling fortsetter å øke med en høyere andel målt, mens den gikk noe ned for stor produksjon.
- Antallet måleverdier med status midlertidig ved D+5 fortsetter å minke.
- Antallet rekjøringer av enkelt-MGA gikk noe opp i september hvilket innebærer at det fortsatt et tre-sifret antall, som da medfører manuelt ekstraarbeid.
- Nok et vellykket avviksoppgjør ble kjørt 15. september – denne gang med 2 manuelle posteringer.
- Faktureringsklare verdier for september måned ble låst med versjon D+5 den 7. oktober for alle MGA.

AKTUELLE SAKER

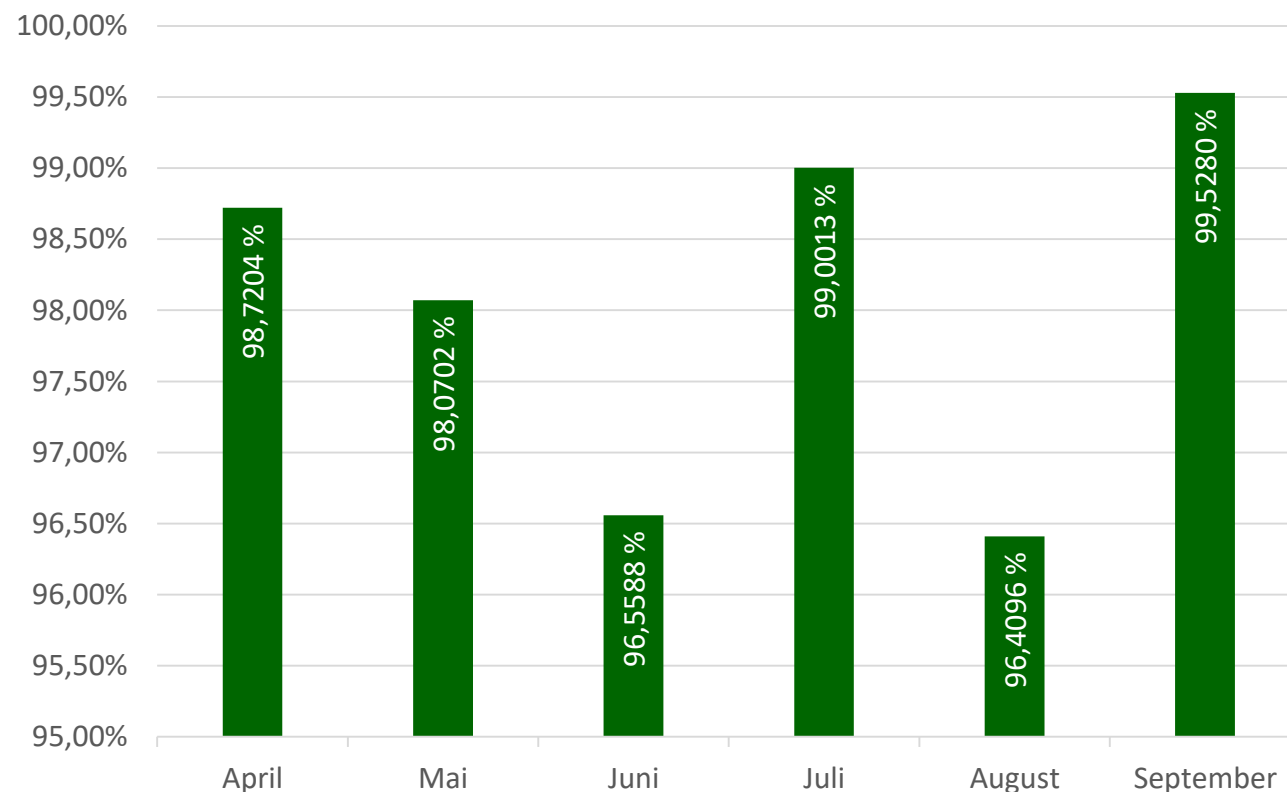
- Grunnlag balanseavregning versjon D+5 for september 2020 ble ferdigstilt 7. oktober
- Nytt avviksoppgjør kjørt 15. september
 - Tilhørende utsending av fakturaer, kreditnotaer og meldinger i BRS-NO-503 ble gjort 17.september
 - Kvaliteten var god! Det ble gjort 2 manuelle posteringer
- Gebyrer for september ble fakturert 5. oktober
 - Med forfallsdato 20. oktober.
- Første helg i overgang til ny driftsleverandør ble gjennomført i slutten av september
- Ny dato for utfasing av utdaterte chifferkoder i Elhub
 - Netteiere som ikke støtter oppdaterte chifferkoder vil ikke kunne sende måleverdier når støtten for de gamle fases ut – viktig at dette utbedres omgående
- Nettap fra eSett endrer type
 - Nå er nettapet beskrevet med type målt, fra tidligere målt og profil

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 september har aldri vært høyere og endte på 99,528 %.
- Netteiere som er 100% komplette på D+1 "forbruk" for alle bruksdøgn i september er:

Aktieselskabet Saudefaldene Nett	Norske Skog Saugbrugs Nett
Alcoa Norway Nett	Norske Skog Skogn AS Nett
Bindal Kraftlag SA	NØK Nett AS
Borregaard	Rakkestad Energi AS Nett
Eramet Norway AS DSO	Sandøy Nett AS
Fjelberg Kraftlag SA Nett	Småkraft AS Nett
Glitre Energi Nett AS – Regional	Stange Energi Nett AS
Hemsedal Energi AS Nett	Stranda Energi AS Nett
Herøya Nett AS	Sykkylven Energi AS
Høland og Setskog Elverk Nett	Sør-Norge Aluminium AS (Nett)
Krødsherad Everk KF – Nett	VENI Metering AS
Meløy Energi AS	Yara Norge AS, Yara Glomfjord
Norsk Hydro ASA (Nett)	

Kompletthet D+1 (forbruk)



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

Kompletthet total
99,5280 %

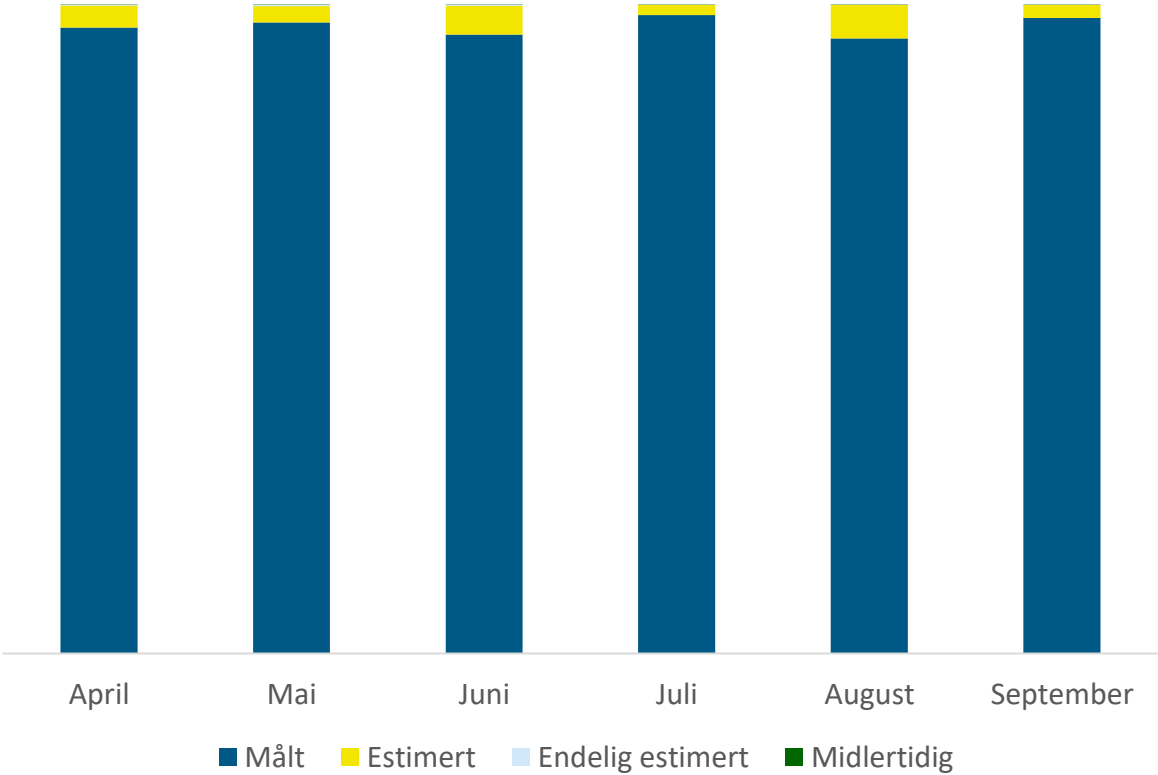
Netteiere 100% komplett
19,1176 %

Målt
97,9353 %

KVALITET PÅ MÅLEVERDIER "FORBRUK" VED D+1

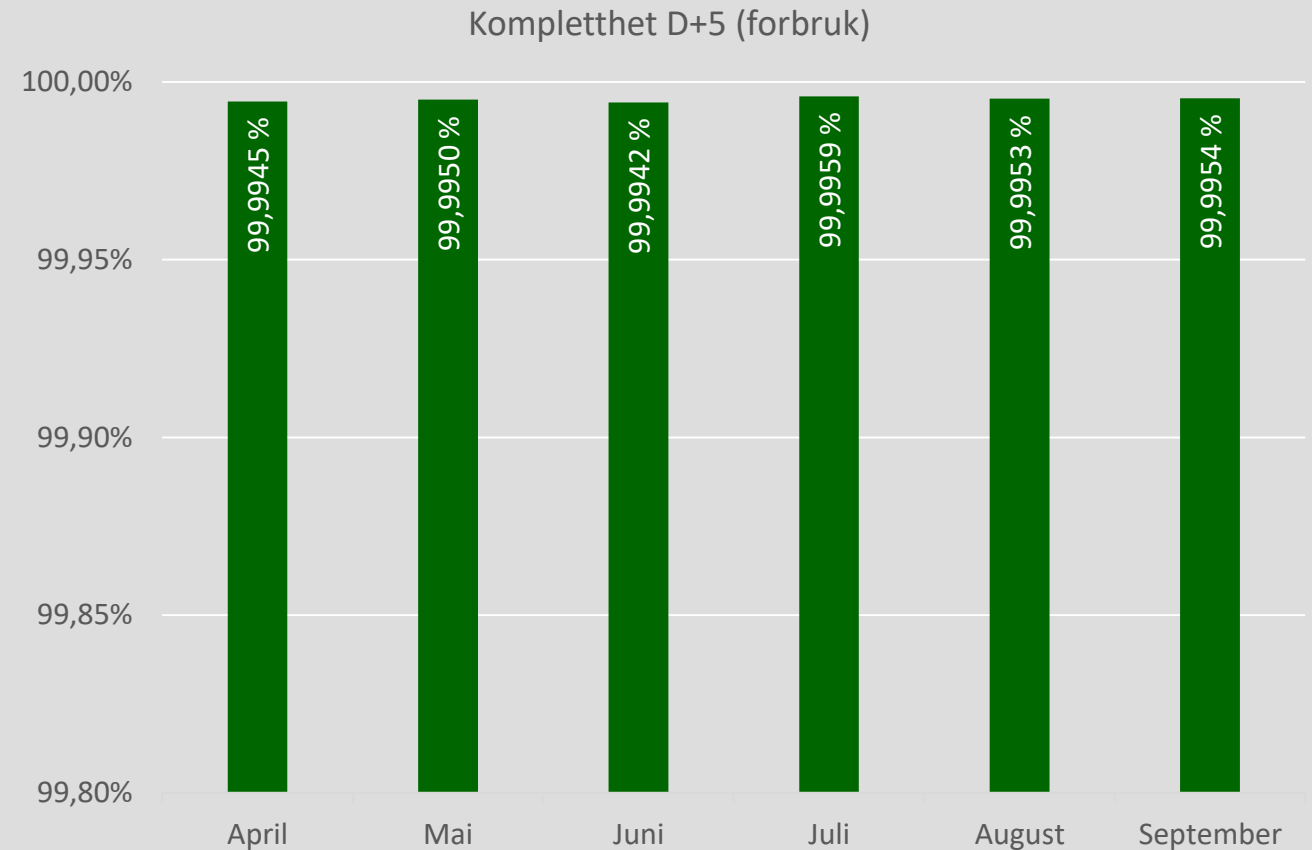
Kvalitetsandel på mottatte verdier D+1				
	Målt	Estimert	Endelig estimert	Midlertidig
April	96,4422 %	3,3974 %	0,1414 %	0,0191 %
Mai	97,2020 %	2,5564 %	0,2303 %	0,0113 %
Juni	95,3732 %	4,4412 %	0,1746 %	0,0110 %
Juli	98,3611 %	1,5961 %	0,0357 %	0,0071 %
August	94,7742 %	5,1751 %	0,0441 %	0,0066 %
September	97,9353 %	2,0235 %	0,0328 %	0,0084 %

- Kvaliteten på mottatte måleverdier for forbruk på D+1 øker fra nivået i august og er tilbake på rundt 98 % målt.
- Andelen Endelig estimert og midlertidig holder seg på veldig lave nivåer og impliserer at resten i all hovedsak er estimert.



KOMPLETTHET "FORBRUK" VED D+5

- Den totale komplettheten ved D+5 har nå stabilisert seg på et veldig høyt nivå.
- Det siste halvåret har den vært rundt 99,995 %.
- Elhub jobber aktivt ut mot netteiere som ikke er 100 % komplett på D+5.
- Andelen netteiere som er 100 % komplett ved D+5 på "forbruk" for hele måneden i september var 38,2 %. Dette er noe lavere enn foregående måneder, og innebærer fortsatt at majoriteten av netteiere ikke er komplett på D+5 på alle bruksdøgn i august for sine MPID.

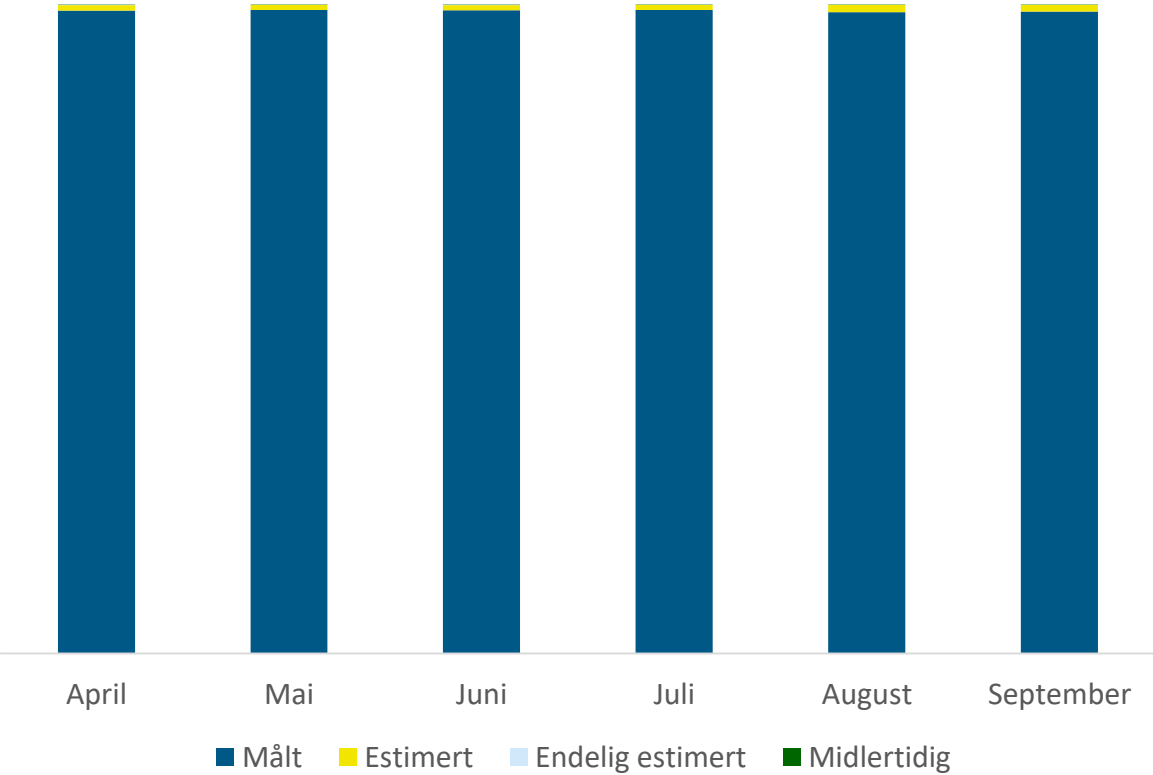


Oversikt fullføringsgrad og kvalitet september 2020 ved D+5:

Kompletthet total 99,9954 %	Netteiere 100% komplett 38,2353 %	Målt 98,9272 %
--------------------------------	--------------------------------------	-------------------

KVALITET PÅ MÅLEVERDIER "FORBRUK" VED D+5

Kvalitetsandel på mottatte verdier D+5				
	Målt	Estimert	Endelig estimert	Midlertidig
April	99,0553 %	0,8552 %	0,0797 %	0,0098 %
Mai	99,1635 %	0,7562 %	0,0706 %	0,0096 %
Juni	99,1013 %	0,8091 %	0,0809 %	0,0087 %
Juli	99,1252 %	0,8304 %	0,0382 %	0,0062 %
August	98,7973 %	1,1570 %	0,0411 %	0,0047 %
September	98,9272 %	1,0302 %	0,0383 %	0,0043 %



- Kvaliteten på mottatte måleverdier for forbruk på D+5 er i september på samme nivå som i august med en andel måkt på i underkant av 99 %.
- Ca halvparten av andelen estimert ved D+1, blitt oppdatert til målt ved D+5.
- For de andre kvalitetstypene er det mindre endringer.

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

Utteksling

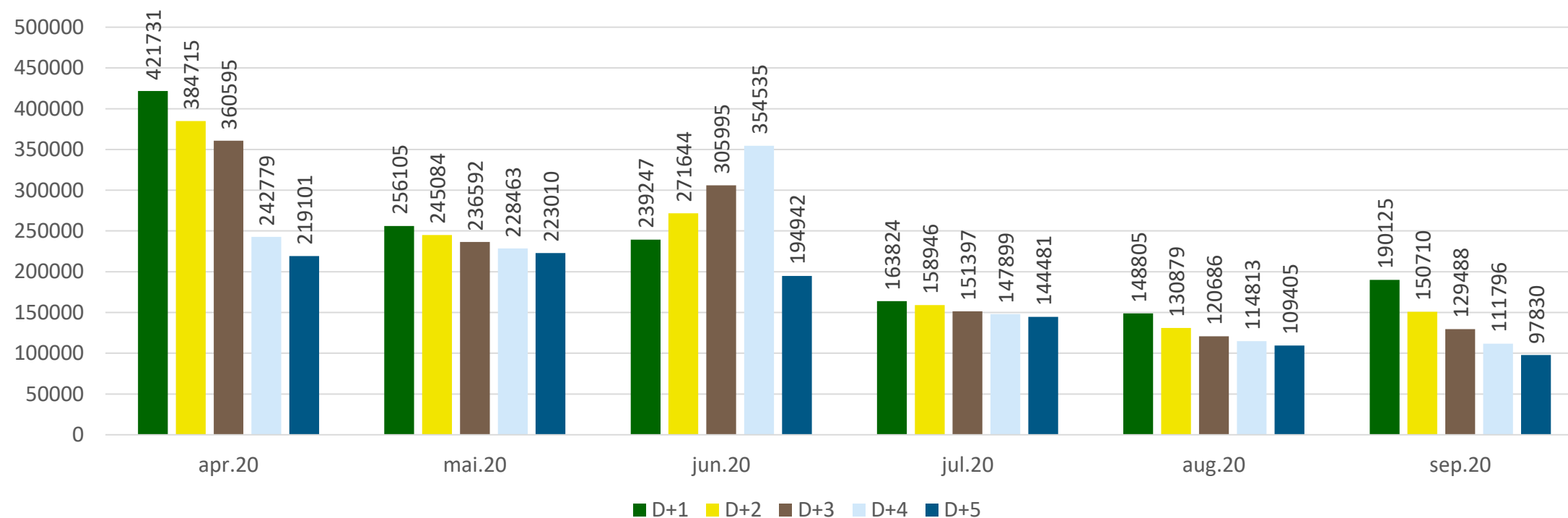
	Kompletthet	Målt	Estimert	Endelig estimert	Midlertidig
April	100 %	97,8806 %	1,1747 %	0,9022 %	0,0425 %
Mai	100 %	97,9915 %	1,1961 %	0,8125 %	0 %
Juni	100 %	97,8975 %	1,7360 %	0,3565 %	0,0101 %
Juli	100 %	97,9804 %	1,864 %	0,1556 %	0 %
August	100 %	98,0506 %	1,784 %	0,1654 %	0 %
September	100 %	98,2249 %	1,6123 %	0,1561 %	0,0066 %

Stor produksjon

	Kompletthet	Målt	Estimert	Endelig estimert	Midlertidig
April	100 %	98,9377 %	0,8806 %	0,1567 %	0,025 %
Mai	100 %	99,0412 %	0,7714 %	0,1871 %	0,0003 %
Juni	100 %	99,2288 %	0,6156 %	0,1489 %	0,0067 %
Juli	100 %	99,5085 %	0,4252 %	0,066 %	0,0004 %
August	99,9981 %	99,4393 %	0,4556 %	0,1027 %	0,0024 %
September	100 %	99,2065 %	0,5649 %	0,2143 %	0,0144 %

- Komplettheten på utveksling og stor produksjon endte på 100 % ved D+5.
- Andelen "målt" for utveksling fortsetter å øke og endte i september på 98,2 %, mens andelen "målt" for stor produksjon gikk noe ned fra de foregående to månedene og endte på 99,2 %.

MIDLERTIDIGE MÅLEVERDIER

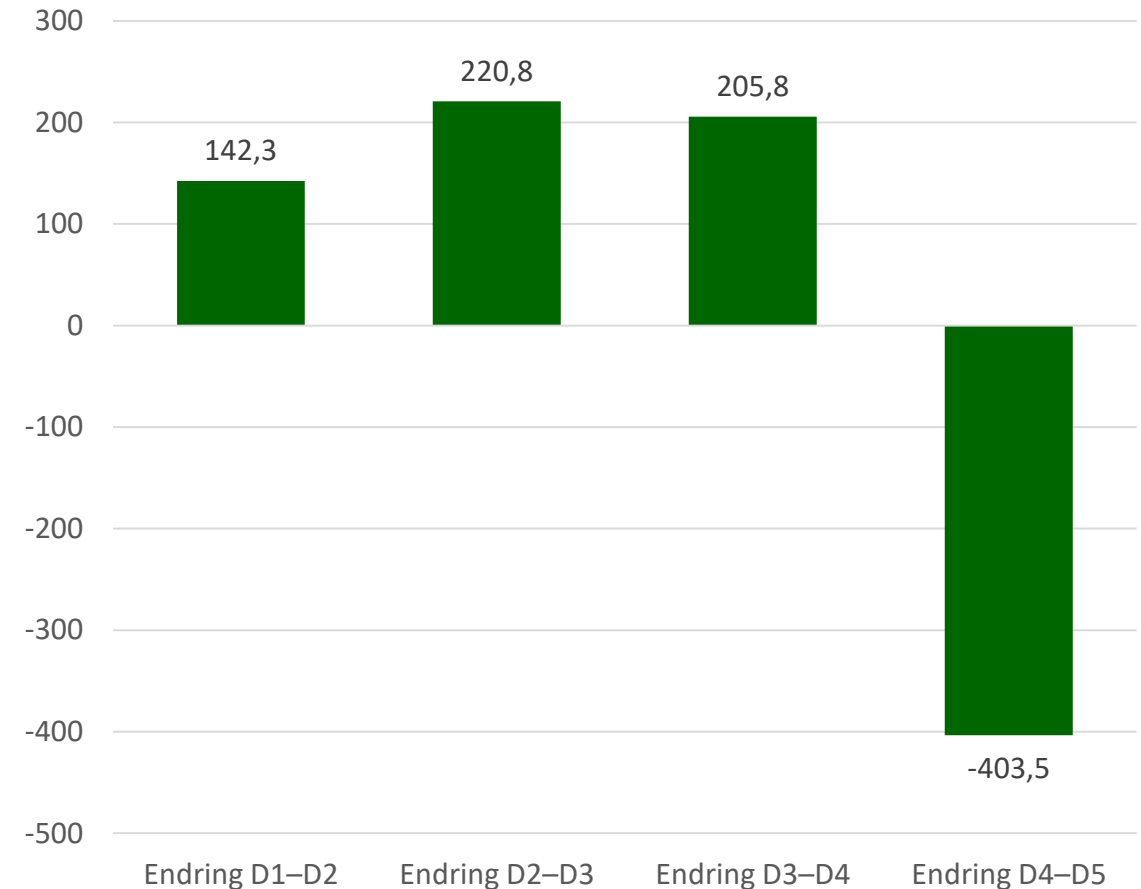


Søylene viser sum rapporterte måleverdier med status midlertidig i perioden. Vanligvis er tendensen at det blir færre midlertidige måleverdier per versjon, så også i september som også har det laveste antallet midlertidige måleverdier på D+5 av alle de siste seks månedene. I henhold til VEE-guiden skal 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 endelig estimerte) måleverdier innen fristen.

VOLUMENDRINGER FORBRUK

- Diagrammet viser volumendringene på timesavregna forbruk mellom de ulike balanseavregningene.
- Det var store positive volumendringer mellom de første versjonene, som så ble korrigert for versjon D+5 – i hvert fall på aggregert nivå. Dette kan tyde på at en del større feil ble oppdaget relativt sent.
- D+5 henviser til når versjon D+5 er endelig godkjent, mens de andre versjonene ikke har krav om at balanse er oppnådd innenfor Elhubs valideringsregler.
- Y-aksens enhet er GWh (1GWh = 1.000.000kWh).

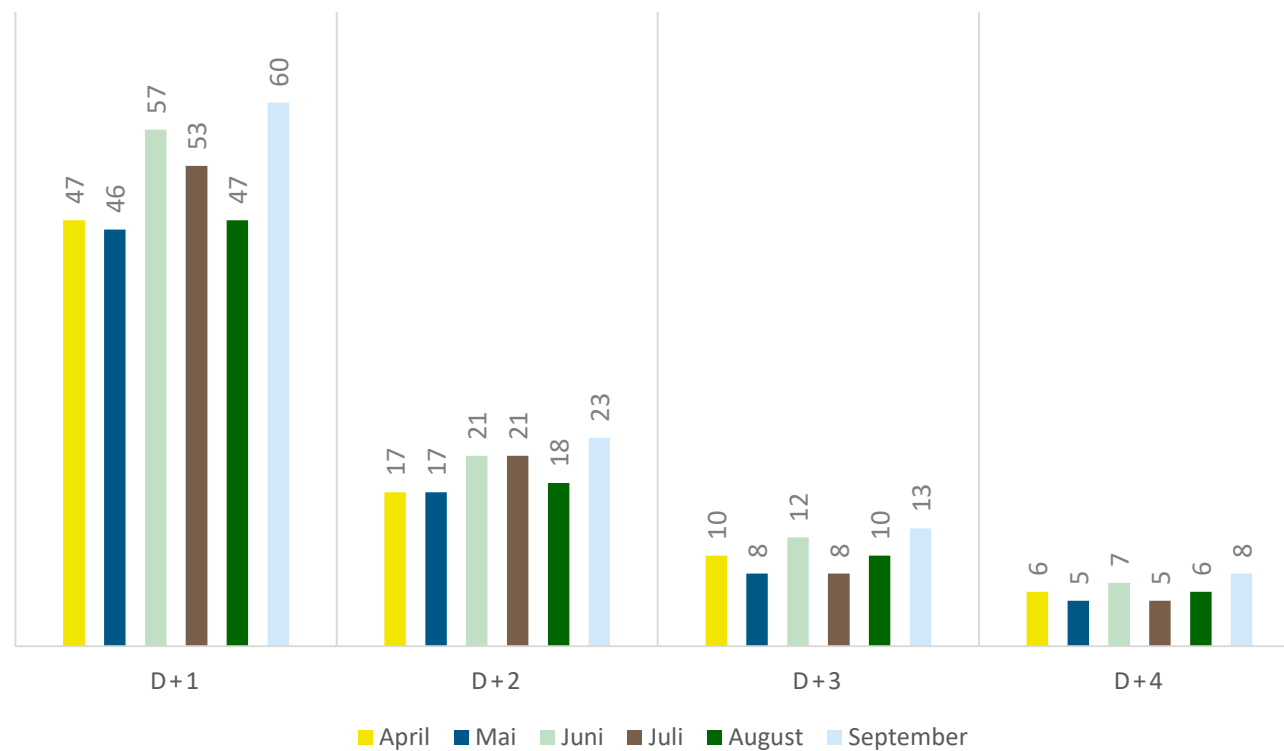
Fordeling volumendringer september 2020 (GWh)



GRUNNLAG BALANSEAVREGNING

- Elhub skal hver eneste dag kjøre grunnlag for balanseavregning for de 5 seneste bruksdøgn, henholdsvis versjon D+1 for dagen før, D+2 for bruksdøgnet 2 dager tilbake osv.
- Ved godkjent D+5 vil verdiene låses og anses som faktureringsklare. Aggregerte verdier sendes ut til relevante markedsaktører og til eSett for balanseavregning.
- Antall ikke godkjente MGA var for alle versjoner en del høyere i september enn tidligere måneder. Mye av årsaken skyldes mangler i innsending på produksjons og utvekslingspunkt gjennom switch over helgen. Dette gjaldt da ikke bare på versjon D+1, men også senere versjoner.
- En av forutsetningene for en godkjent kjøring på grunnlag balanseavregning er at produksjon og utveksling er 100% komplett.
- Vi minner om viktigheten av at netteiere daglig sjekker resultatene av grunnlagene, også for bruksdøgn mer enn 5 dager tilbake i tid, da vi ser at ikke alle MGA blir godkjent av den automatiske D+5 jobben.

Gjennomsnittlig antall **IKKE** godkjente MGA ved de ulike versjonskjøringer av grunnlag for balanseavregning (av totalt 307):



GRUNNLAG BALANSEAVREGNING

- Totalt antall rekjøringer av jobber utført av operatører, inkludert manuelle godkjenninger, var 201.
- De ti utsatte av balanseavregningsjobber for alle MGA var planlagte og en del av Elhub var nede ifb. helga 26.–27. september og er derfor ikke inkludert i tallet for manuelle rekjøringer.
- 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 kjøring av beregningsjobber for balanseavregningsgrunnlag:

	Tidsstyrt (alle)	Utsatt/ekstra (alle)	Rekjøring enkelt-MGA	Manuelle godkjenninger	Automatiske godkjenninger
April	150	-	132	91	77
Mai	155	-	115	48	78
Juni	150	6	154	79	200
Juli	155	5	134	84	82
August	155	1	100	60	160
September	144	10	112	89	131

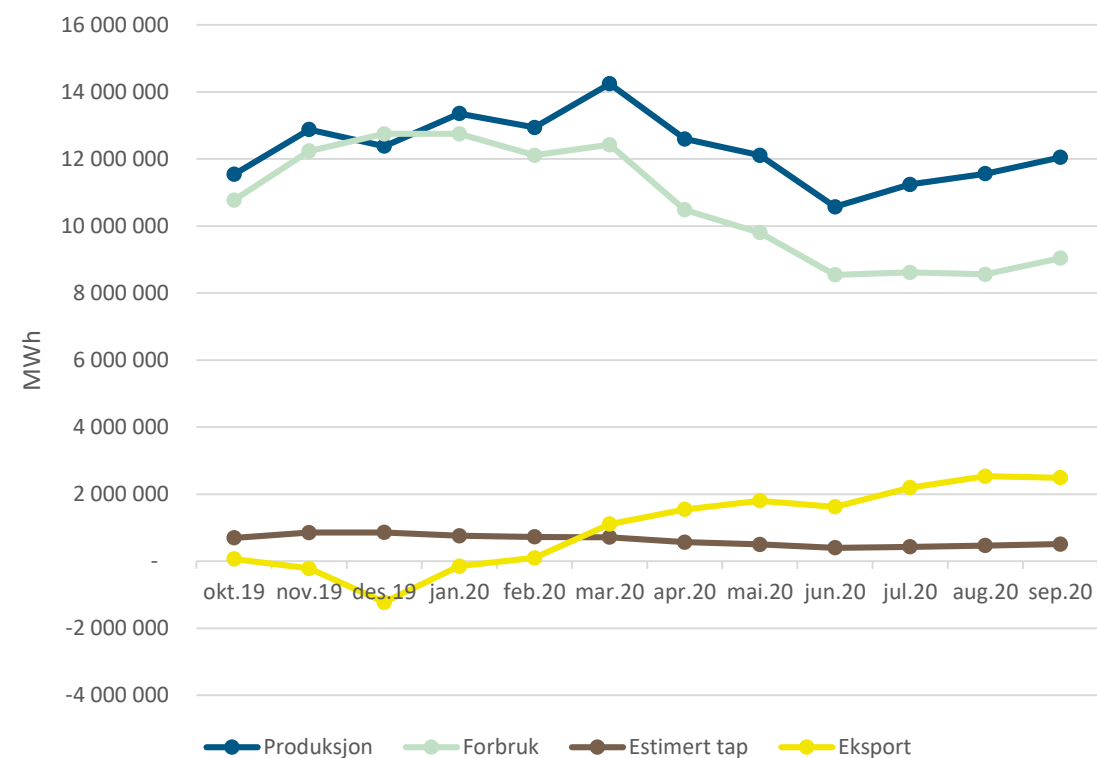
MGAer med flest manuelle rekjøringer	Antall
STRANDA1	11
LUOST1	9
REPVÅG1	8
MELØY1	7
AURL1	5

MGAer med flest manuelle godkjenninger	Antall
SN01HAFSL1	25
STRANDA1	13
NKMAG1	8
JÆREN1	7
NØSTERD1	5
LÆRDAL1	4



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

	jul.20	aug.20	sep.20
SUM produksjon	11 243 245	11 563 461	12 048 328
Produksjon	11 238 684	11 559 339	12 046 142
Produksjon plusskunder - netto bidrag	4 561	4 122	2 186
SUM forbruk eks tap	8 617 111	8 560 704	9 041 852
Timeforbruk	8 488 580	8 444 057	8 924 329
- Normal timeforbruk	8 267 330	8 426 907	8 895 989
- Pumpekraftverk	198 582	1 265	6 606
- Pumping	22 667	15 885	21 734
Profilforbruk	128 531	116 647	117 523
SUM estimert tap	429 685	466 719	512 754
Beregnet estimert tap ved D+5	421 572	459 025	505 190
Tap forbruk uten kraftleverandør	8 112	7 694	7 564
Netto utveksling (eksport)	2 196 449	2 536 038	2 493 721



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

Bortsett fra i juli har avviksoppgjørene i 2020 blitt kjørt som planlagt rundt den 15. i hver måned.

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

For september måned ble det gjort 2 manuelle posteringer.

Vi ser at totalt fakturert beløp for 4. gang på rad er under NOK 10 millioner.

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
Juni 2019	Kr 59 842 237,30
September 2019	Kr 36 922 679,80
Oktober 2019	Kr 7 672 829,92
November 2019	Kr 19 695 978,90
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
Totalt	Kr 294 461 641,04

SUM NETTSELSKAPERS SAKER I PERIODEN OKTOBER 2019 – SEPTEMBER 2020

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

Flest åpne saker:

Netteier	Åpne saker pr 1000 målepunkt	Saker opprettet siste år	Saker løst siste år	Gjennomsnittlig løsnings tid siste år, dager
Modalen Kraftlag SA Nett	154,2	98	52	137,8
Fusa Kraftlag SA Nett	91,6	406	66	95,6
Stranda Energi AS	34,6	146	23	82,8

Lengst behandlingstid:

Netteier	Åpne saker pr 1000 målepunkt	Saker opprettet siste år	Saker løst i siste år	Gjennomsnittlig løsnings tid siste år, dager
Vest-Telemark Kraftlag AS Nett	11,6	687	1146	180,8
Neset Kraft AS Nett	17,8	17	30	177,3
Nordlandsnett AS	0,12	1377	2127	171,7

Raskest behandlingstid:

Netteier	Åpne saker pr 1000 målepunkt	Saker opprettet siste år	Saker løst i siste år	Gjennomsnittlig løsnings tid siste år, dager
Hemsedal Energi AS Nett	0	290	291	0,7
Rakkestad Energi AS Nett	0	3	3	0,8
Svorka Energi AS Nett	0	12	12	1,7

SUM NETTSELSKAPERS SAKER - SEPTEMBER 2020

- Første tabell viser nettselskaper som har flest saker opprettet i september, 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 saker er utelatt fra tabellene. 21 nettselskaper hadde ingen (eller bare en) nye saker i september.

Flest saker opprettet i september 2020

Netteier	Antall saker opprettet i september	Antall saker løst i september	Gjennomsnittlig løsningsstid i september, dager
Agder Energi Nett AS	352	496	131,2
Tensio TS AS	235	265	33,5
BKK Nett AS	198	259	170,4

Lengst behandlingstid i september 2020

Netteier	Antall saker opprettet i september	Antall saker løst i september	Gjennomsnittlig løsningsstid i september, dager
Hammerfest Energi Nett AS	3	10	291
Elvia AS (tidl Hafslund Nett AS)	126	472	277,9
Modalen Kraftlag SA Nett	0	4	210,5

Raskest behandlingstid i september 2020

Netteier	Antall saker opprettet i september	Antall saker løst i september	Gjennomsnittlig løsningsstid i september, dager
Eidefoss Nett AS	3	3	0,2
Hemsedal Energi AS Nett	12	12	0,3
Alta kraftlag SA	2	1	0,3

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

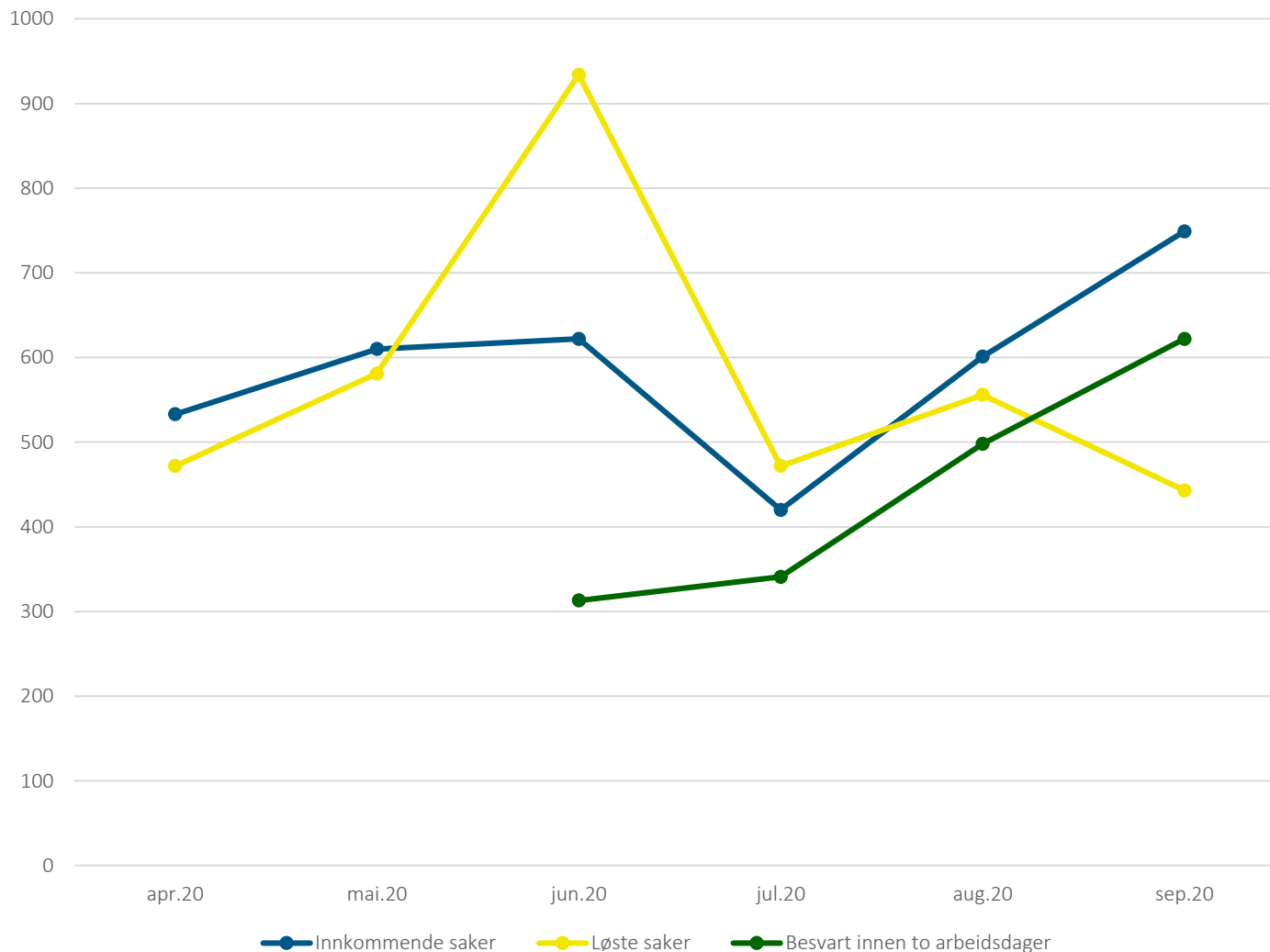
Elhub mottar en rekke henvendelser fra markedsaktører og systemleverandører. Sakene omhandler alt fra spørsmål om hva Elhub er til hjelp til feilsøking av avviste markedsprosesser hos markedsstøtte, samt spørsmål om manglende måleverdier og hjelp til avregningsgrunnlag hos måleverdier og beregninger.

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 september mottok vi totalt 749 henvendelser. 83% av sakene vi mottok ble besvart innen 2 arbeidsdager. Vi løste 443 saker i september, 43 av disse sakene ble avsluttet pga. manglende respons, og vi har 555 åpne saker per 30. september.

Vi har løst 82% av sakene vi mottok i august innen 30 dager.

Epost-henvendelser til Elhub



ANTALL INNKOMMENDE HENVENDELSER FORDELT PÅ KATEGORI

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

Kategori	Antall
Måleverdier	164
Markedsprosesser	96
Datakvalitet	79
Strukturdataendringer	55
Generell henvendelse	52
Tilleggstjenester/manuelle endringer	51
Rekjøring balanseavregning	42
Reklame o.l	40
Avregningsgrunnlag	24
Test	20
Tredjepartshenvendelser	18
Edielportalen	16

Kategori	Antall
Elhub gebyrfakturerings	16
Systemleverandører	15
Web Plugin	12
Aktørportal	11
Produksjonsmålepunkter	10
eSett	7
Manuelle prosesser/Porteføljetovertakelse	7
Avviksoppgjør	6
Informasjonssikkerhet og personvern	3
Sluttbrukerhenvendelser	3
Klage på uønsket kraftleverandørferd	2
Forbedringsforslag	1

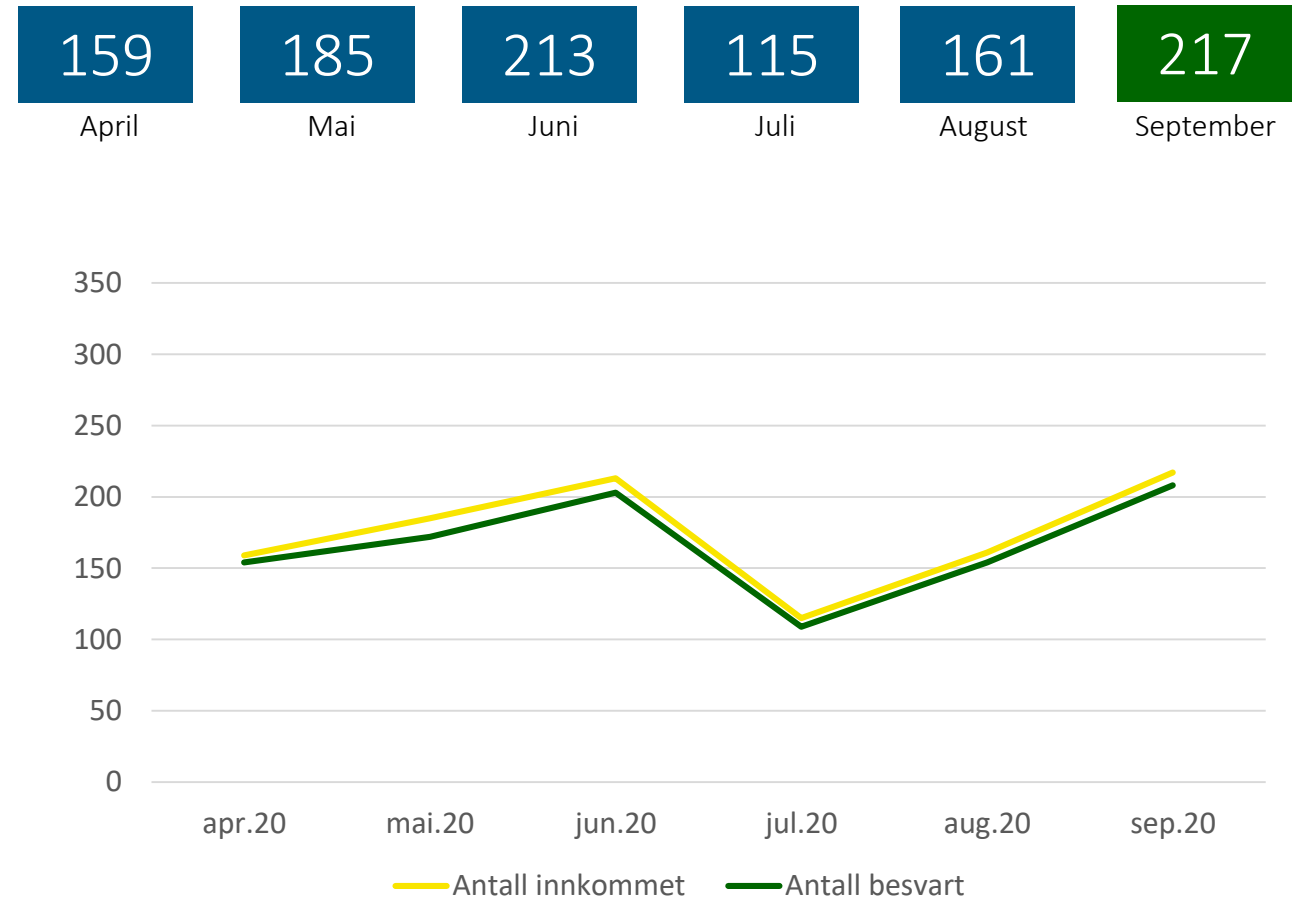
INNKOMMENDE HENVENDELSER OG BEHANDLINGSTID PER TELEFON

Henvendelser til telefon – 23 90 30 40

Elhub besvarte i september 98% av alle innkommende anrop.

- Gjennomsnittlig ventetid før svar var på 21 sekunder.
- Gjennomsnittlig samtaletid var 4 minutter og 17 sekunder.

Antall telefon-henvendelser til Elhub



MER INFORMASJON OM ELHUB

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

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