



MARKEDSRAPPORT

Februar 2021

OPPSUMMERING

Elhub månedsrapport beskriver status på driften av Elhub hver måned. Denne utgaven beskriver driften i februar 2021.

- Tilgjengelighet Elhub kjernesystem var 99,9%. Det var flere uplanlagte driftsforstyrrelser enn normalt
- Antall profilavregnede målepunkter ble redusert fra 74 000 til 73 000
- Det var en oppgang i leverandørskifter fra 69 000 i januar til 83 000 i februar, som er det høyeste månedsantallet registrert i Elhub. Antall innflyttinger og utflyttinger gikk noe ned
- Den positive trenden på datakvalitet for sluttbrukers kontakt-informasjon fortsetter
- Datakvalitet for anleggsinformasjon er stabil
- Det ble planlagt og gjennomført 10 strukturdataendringer
- Kompletthet på måleverdier for forbruk gikk en del ned på D+1 men var høy på D+2 og rekordhøy på D+5. Kvaliteten på mottatte måleverdier ligger noe under kravene for Produksjon og Utveksling, både på D+2 og D+5. Samtidig er trenden positiv. Antall MGA'er som oppnår godkjenning var noe økende på D+1 og D+2 men stabil på D+4. Antall manuelle rekjøringer av balanseavregningsjobber fortsetter å falle
- Vi mottok totalt 685 skriftlige suppoorthenvendelser. 81% av sakene vi mottok ble besvart innen 2 arbeidsdager
- Daglig leder i Elhub, Tor Bjarne Heiberg, blir fra juni å finne som konserndirektør for Digitalisering og IT i Skagerak Energi. Han vil fortsette som daglig leder i Elhub frem til 1.6.2021

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](#).

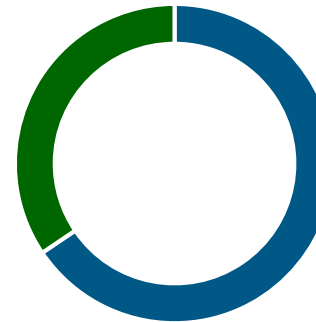
Vi oppfordrer alle aktører til å holde seg oppdatert på kommende og gjennomførte [strukturdataendringer](#).

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.

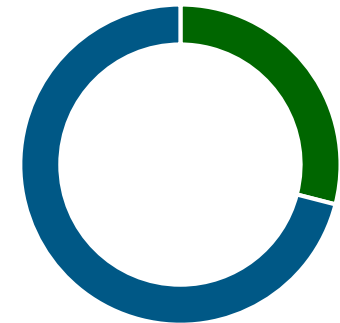
Februar 2021

27 610 unike brukere



51 697 sidevisninger

36% nye brukere



64% returnerende brukere

Gjennomsnittlig besøkstid:

1min 32sek

Toppdag 2. februar:

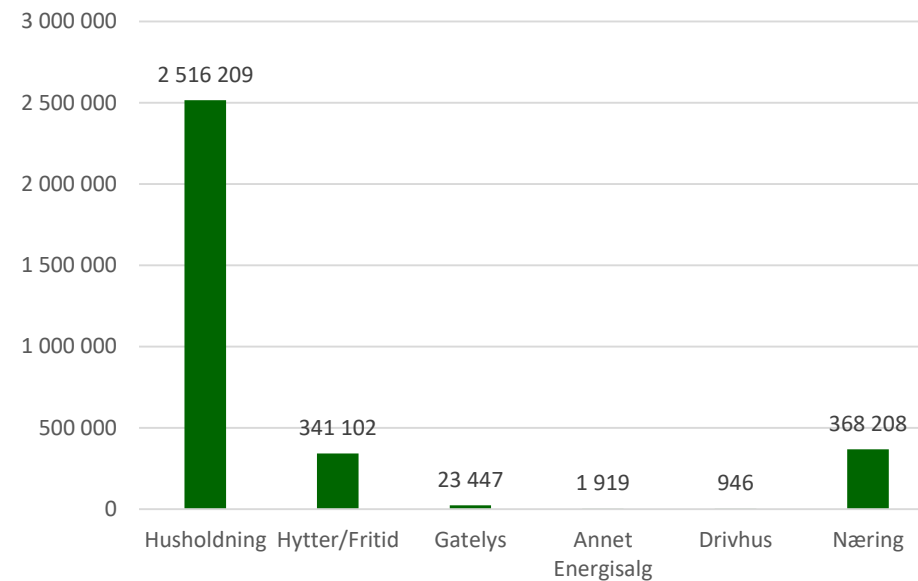
3 366 unike brukere

MARKEDSOVERSIKT

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

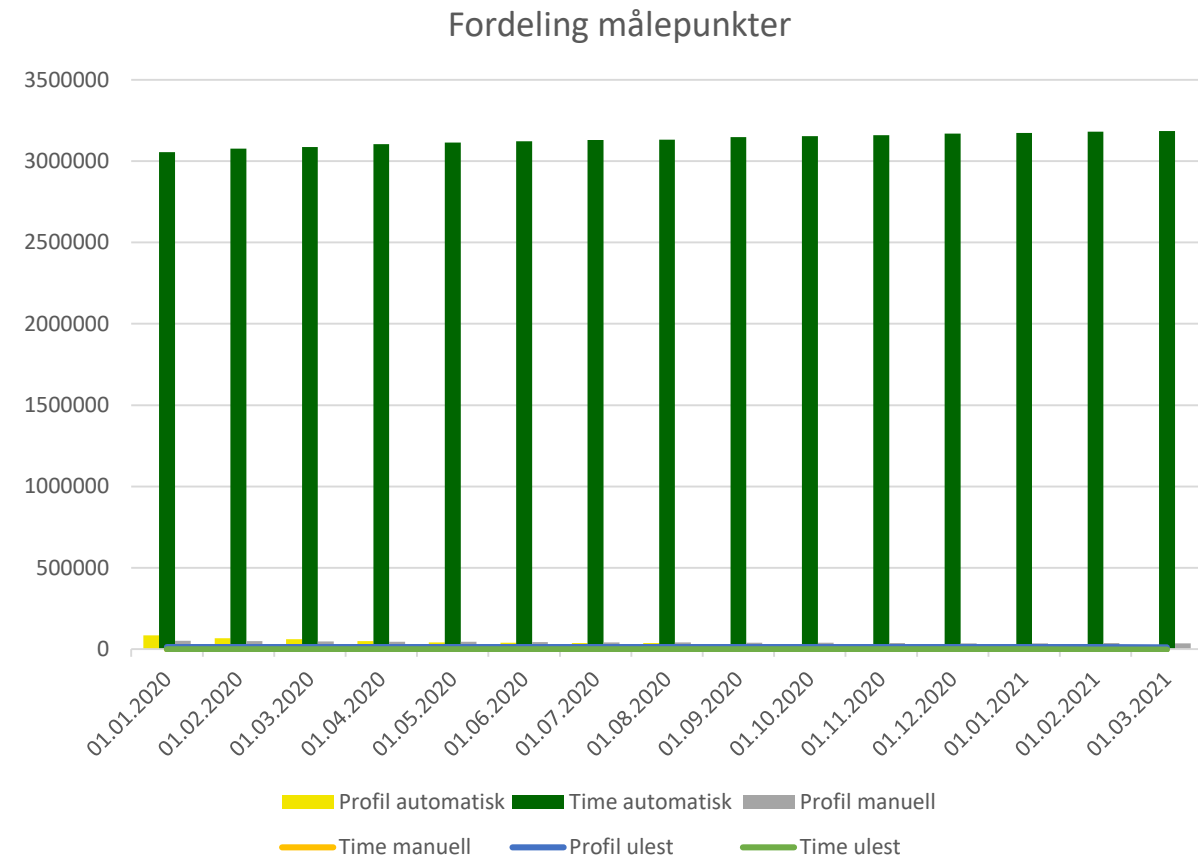
Kategori	November	Desember	Januar	Februar
Antall nettområder (eks subnett)	306	306	310	311
Antall aktive nettselskap	139	139	139	137
Antall aktive kraftleverandører	165	163	161	161
Antall aktive tredjeparter	30	31	34	33
Antall målepunkter	3 372 816	3 384 002	3 387 808	3 393 924
Antall aktive målepunkter	3 244 761	3 254 214	3 258 656	3 262 594
Antall aktive timesavregnede forbruksmålepunkter	3 159 258	3 167 219	3 173 529	3 178 886
Antall aktive profilavregnede forbruksmålepunkter	74 529	75 891	73 855	72 432
Antall aktive kombinasjonsmålepunkter	6 622	6 730	6 816	6 901
Antall aktive produksjonsmålepunkter	1 713	1 723	1 731	1 734
Antall aktive utvekslingsmålepunkter	2 067	2 075	2 054	2 063
Antall aktive tilknytningsmålepunkter for subnett	571	575	579	573
Antall aktive målepunkter med leveringspliktig kontrakt	70 151	70 465	67 893	66 375
Antall aktive målepunkter uten kraftkontrakt	9 806	10 785	10 064	10 406
Antall aktive målepunkter uten kraftkontrakt i 7 - 30 dager			2 071	2 277
Antall aktive målepunkter uten kraftkontrakt i 30 dager+			3 389	3 505

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
01.02.2021	21 591	3 180 786	37 961	1952	13 671	136
01.03.2021	21 761	3 184 990	37 179	1973	13 441	136



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 februar var 99,95% for Elhub kjernesystem. Det var flere uplanlagte driftsforstyrrelser enn normalt

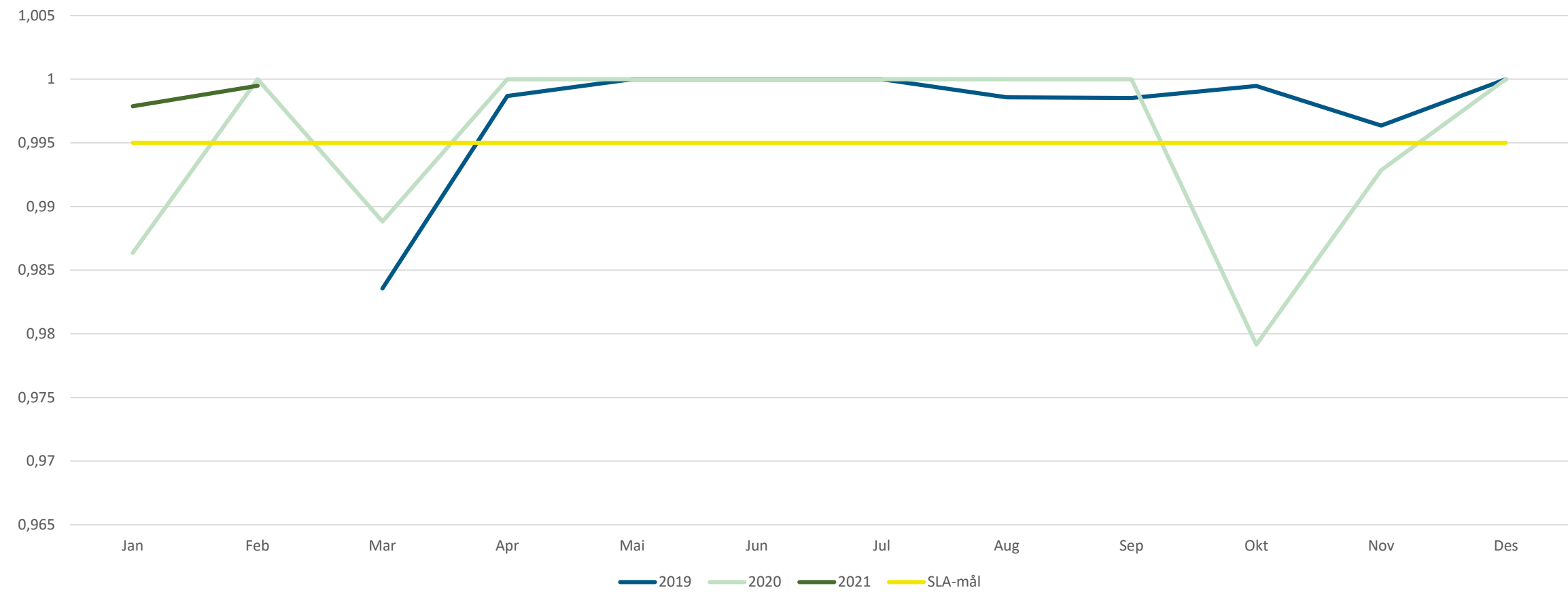
TILGJENGELIGHET PR TJENESTE FEBRUAR 2021

Tjeneste	Tilgjengelighetskrav 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 %	20	99,95 %	481	501	98,70 %
Elhub web portal 07-22 hverdager	99,20 %	39	99,78 %	385	424	97,64 %
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 FEBRUAR 2021

Incident no	Beskrivelse	Tjeneste	Starttidspunkt	Sluttidspunkt	Antall minutter nedetid	Antall minutter delvis nedetid
TPR-1889	Nedetid meldingsmottak	Elhub kjernesystem 00-24	01.02.2021 07:52	01.02.2021 08:12	20	
TPR-1889	Nedetid aktørportal	Elhub web portal 07-22 hverdager	01.02.2021 07:33	01.02.2021 08:12	39	
TPR-1911	Aggregerte måleverdier mangler i Aktørportalen og Plugin fra og med bruksdøgn 28. januar	Elhub web portal 07-22	02.02.2021 10:29	18.02.2021 21:24		
TPR-1909	Noe forsinkelse i prosessering av markedsprosesser og måleverdier i perioden 10.30-12.00	Elhub kjernesystem 00-24	02.02.2021 10.30	02.02.2021 12:00		90
TPR-2017	Tregghet i prosessering av markedsprosesser og måleverdier	Elhub kjernesystem 00-24	10.02.2021 14:54	10.02.2021 17:25		151
	Pause i prosessering av måleverdier	Elhub kjernesystem 00-24	16.02.2021 16:00:00	16.02.2021 20:00:00		240
TPR-2144	Flere rapporter i portalen lastet ikke	Elhub web-portal	20.02.2021 14:20:00	20.02.2021 20:45		385

TREND TEKNISK TILGJENGELIGHET – ELHUB KJERNESYSTEM



FUNKSJONELLE FEIL I ELHUB

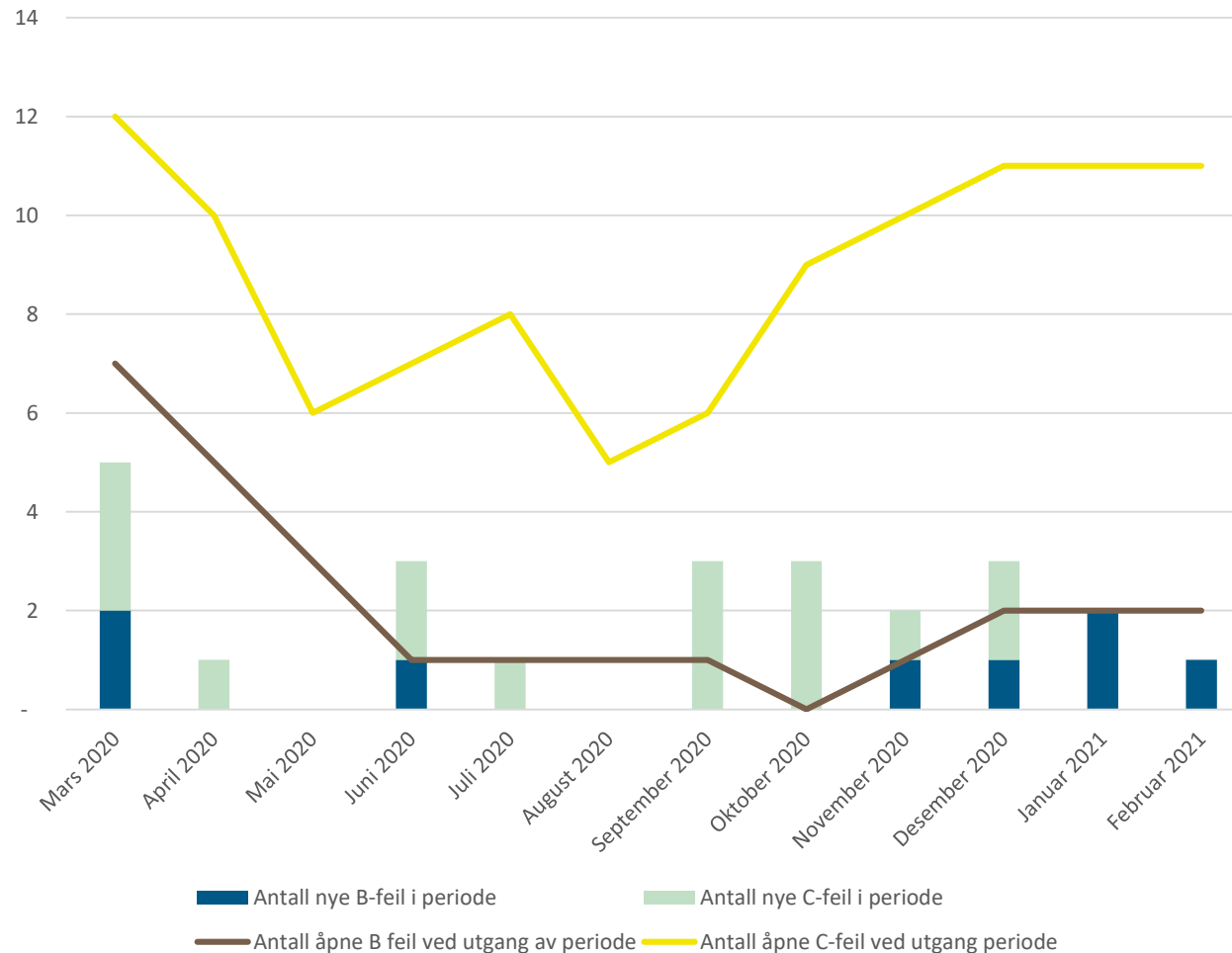
Elhub publiserer status for [kjente funksjonelle feil](#) som affekterer våre tjenester, samt informasjon om manuelle workarounds der dette er mulig på våre nettsider. Feil som er rettet flyttes over til siden for [rettede feil](#).

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 1ny B-feil i februar. 1 B-feil ble rettet

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



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 FEBRUAR 2021 – MARKEDSPROSESSER OG DATAKVALITET

- Det var en oppgang i leverandørskifter fra 69 000 i januar til 83 000 i februar.
- Antall innflyttinger gikk ned fra 47 000 i januar til 44 000 i februar, og antall utflyttinger / opphør var ned fra 11 100 i januar til 10 800 i februar.
- Antall grunndataoppdateringer fra nettselskap gikk ned fra 78 000 i januar til 75 000 i februar.
- Antall grunndataoppdateringer fra kraftleverandør økte fra 162 000 i januar til 166 000 i februar.
- Antall reverseringer og korrigeringer gikk ned fra 72 000 i januar til 63 000 i februar.
- Kvaliteten på anleggsadresser er stabil, og andelen målepunkter som mangler gatenavn viser en svak bedring i februar.
- Den positive trenden på datakvalitet for sluttbrukers kontaktinformasjon fortsetter. Vi ser en positiv utvikling for komplettheten for kontaktinformasjon både for næringskunder og privatkunder.
- Datakvaliteten for postadresser og fakturaadresser viser begge en bedring i februar.
- Ti strukturdataendring er gjennomført iht. plan i februar.

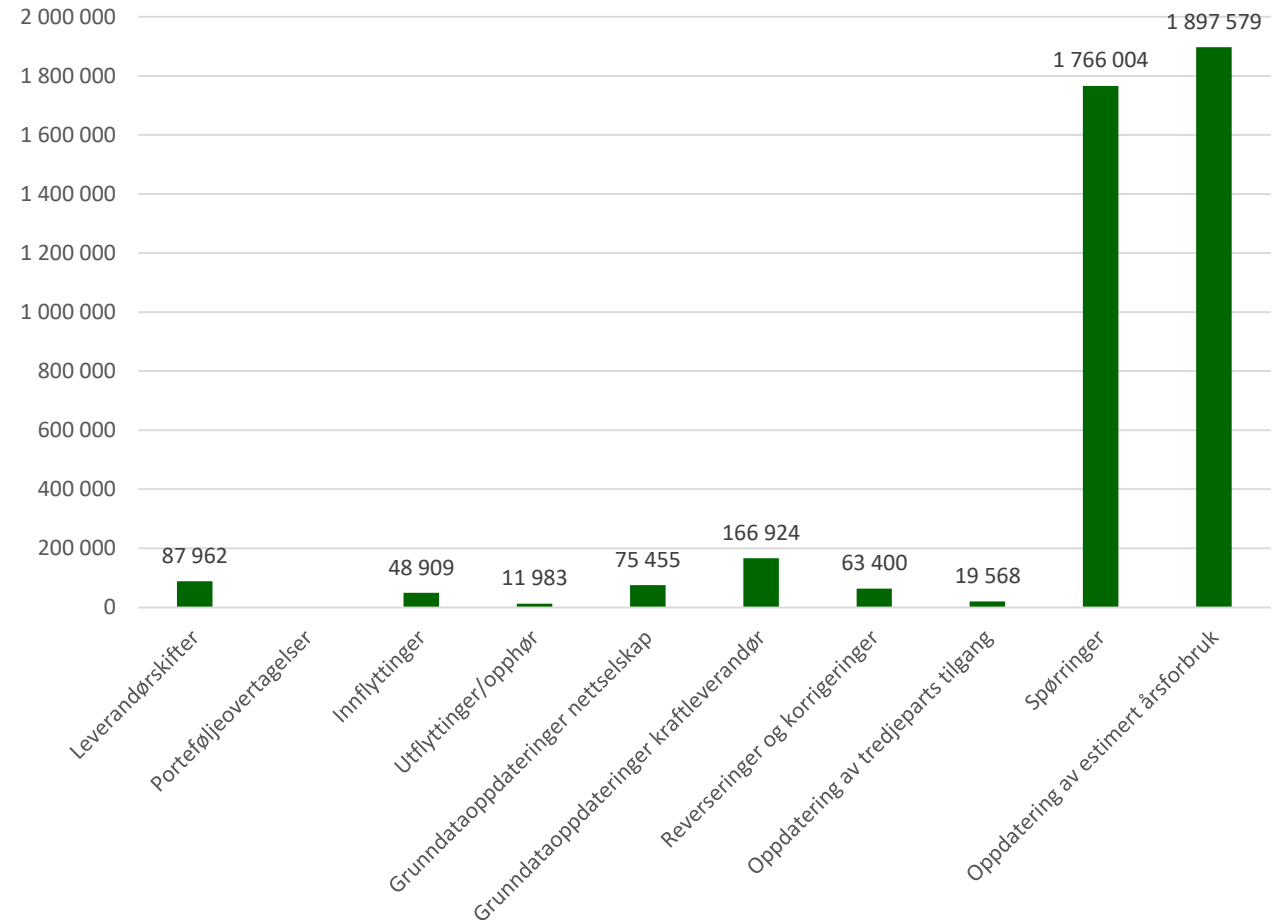
AKTUELLE SAKER

- Ny versjon av Markedsdokumentasjon v1.12.2 er publisert. Endringen inneholder kun oppdatert EMIF files for å støtte RejectStartOfSupply melding fra netteier til Elhub. Dette er nødvendig for at nettselskapet skal kunne avvise en innflytting i inaktivt målepunkt i BRS-NO-102 – Oppstart kraftleveranse – innflytting frem i tid som beskrevet i versjon 1.12.0. Plan for driftsetting av denne endringen finnes på siden Planlagte og gjennomførte endringer i Elhub produksjonsmiljø (Versjon R7.0.0).
- På forsiden på elhub.no har vi lagt innloggingsknappene til Elhub Aktørportal, Elhub Sluttbrukerportal og Edielportalen mer synlig, og tydeliggjort hvem som er brukere. Vi har også forbedret menystrukturen på elhub.no.
- Noen markedsprosesser gjennomføres manuelt av Elhub i etterkant av porteføljeovertagelse og endring av regulert kraftleverandør. Vær spesielt oppmerksom på at dere må kontakte post@elhub.no dersom markedsaktøren forsøker å sende BRS-NO-103 eller BRS-NO-123 tilbake i tid og mottar feilmelding EH017 – Dato for innflytting tilbake i tid må være senere enn dato for siste kontraktsstart.
- Brukeravtalen er revidert og alle netteiere, kraftleverandører og tredjeparter må signere den nye avtalen. Vi har fått inn brukeravtaler fra de fleste aktørene, men fremdeles gjenstår det noen. Revidert brukeravtale og bilag lastes ned fra Elhub Brukeravtale, fylles ut og signeres av aktørene før den sendes til brukeravtale@elhub.no.

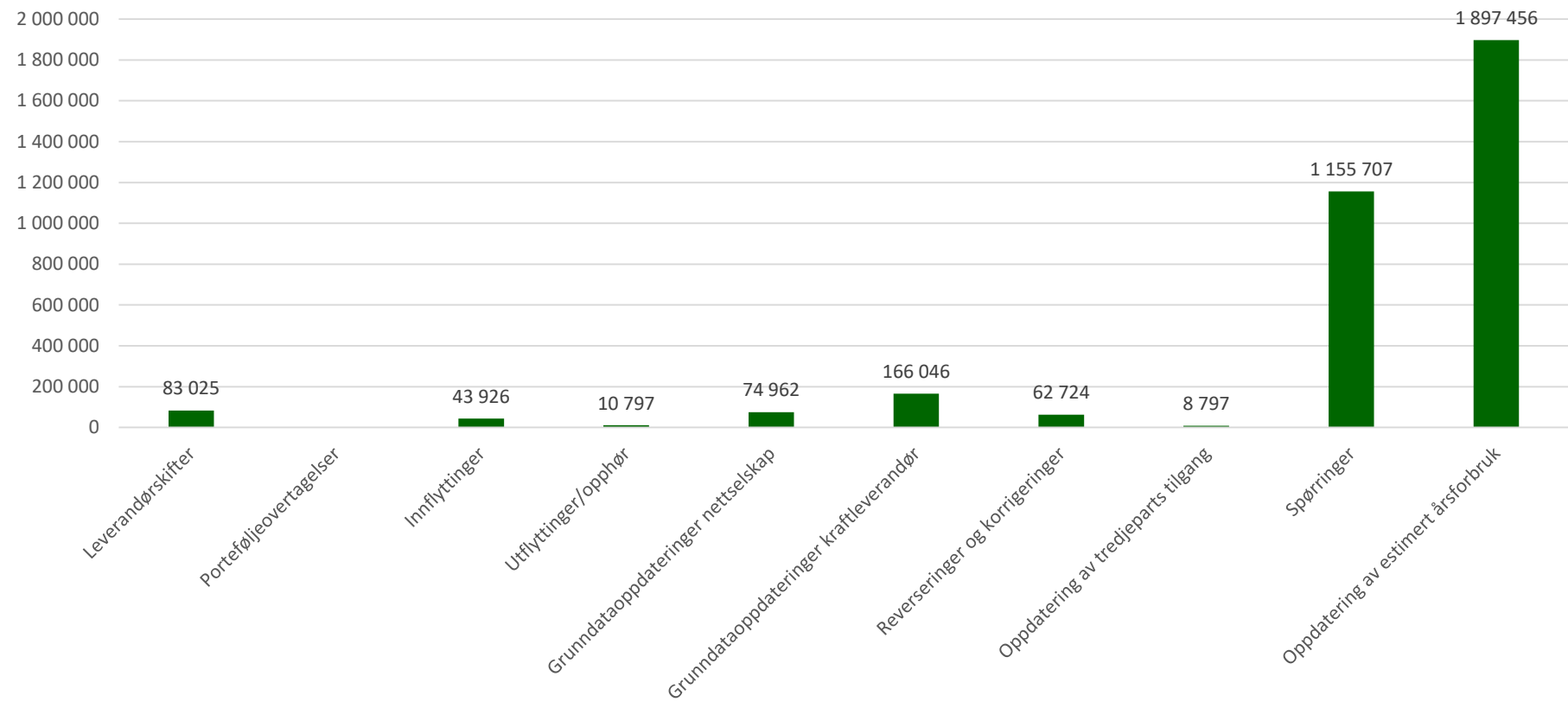
INITIERTE MARKEDSPROSESSER I FEBUAR

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

- Gruppene som presenteres inkluderer flere markedsprosesser på tvers av aktørroller:
 - Leverandørskifter: BRS-NO-101/104
 - Porteføljeovertagelser: 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-111/132/133/214/221/222/223/224/402
 - 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 92% av alle spøringer.



FULLFØRTE MARKEDSPROSESSER I FEBRUAR



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

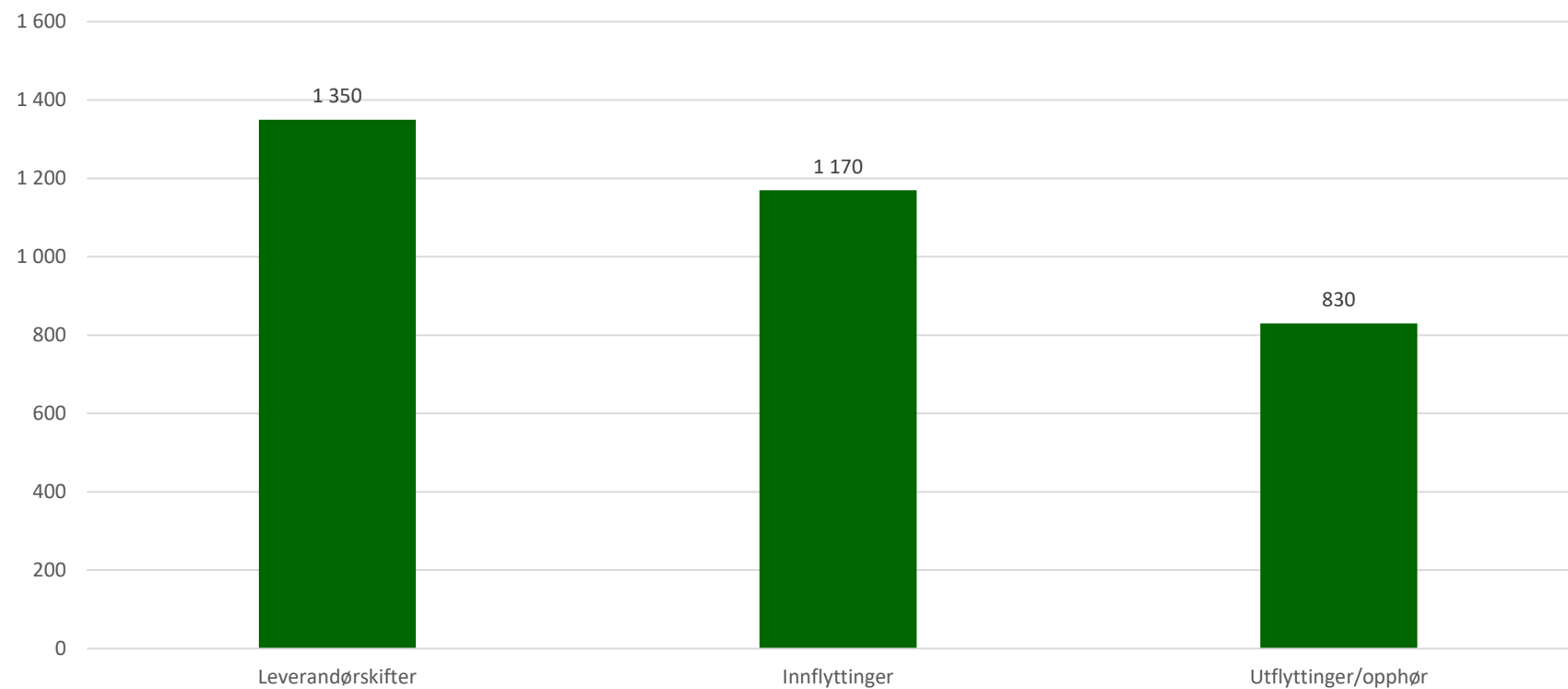
FULLFØRTE MARKEDSPROSESSER I FEBRUAR PER BRS

BRS-NO-101	78179
BRS-NO-104	4846
BRS-NO-102	5476
BRS-NO-103	29197
BRS-NO-123	9253
BRS-NO-201	7686
BRS-NO-202	1945
BRS-NO-211	1166
BRS-NO-121	4953
BRS-NO-122	3304
BRS-NO-212	913
BRS-NO-213	1082
BRS-NO-302	63302
BRS-NO-306	1408

BRS-NO-301	166046
BRS-NO-111	2094
BRS-NO-132	31
BRS-NO-133	366
BRS-NO-214	635
BRS-NO-221	552
BRS-NO-222	75
BRS-NO-223	177
BRS-NO-224	26
BRS-NO-402	58768
BRS-NO-622	8797
BRS-NO-303	1527
BRS-NO-315	66493
BRS-NO-611	1087687
BRS-NO-317	1897456

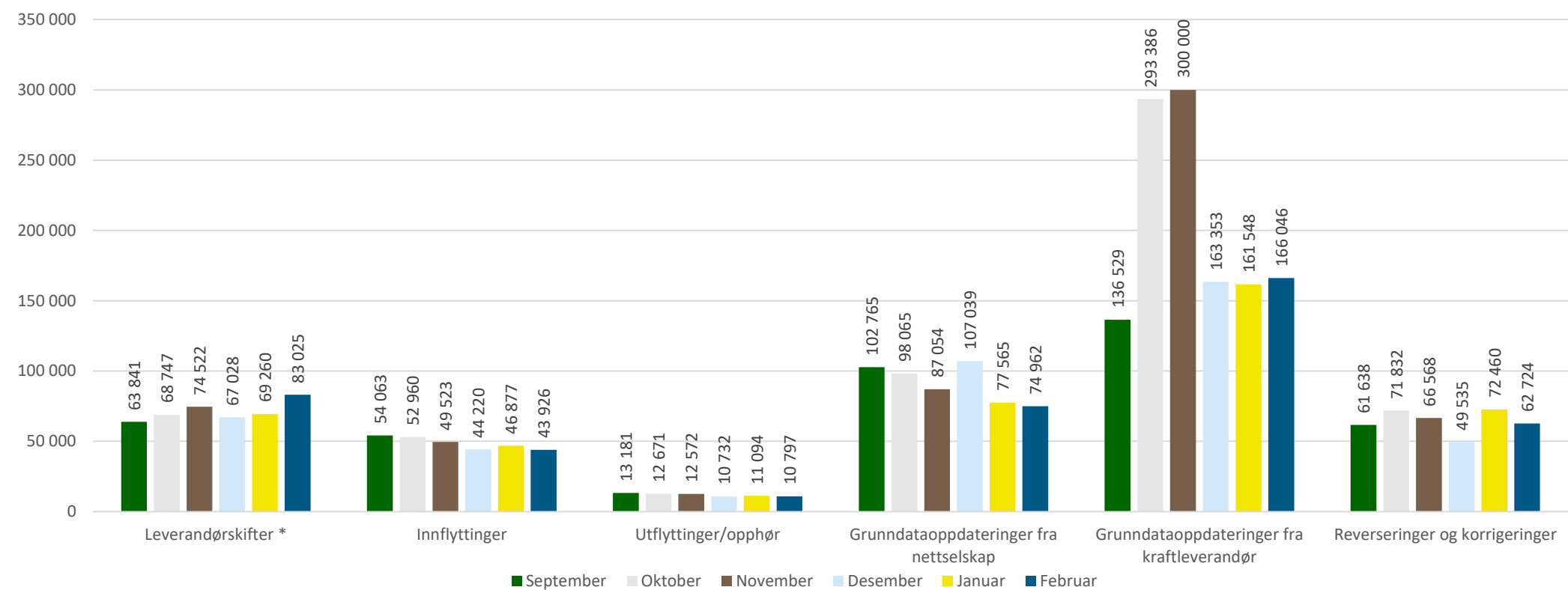
Diagrammet viser antall fullførte markedsprosesser per BRS Elhub mottok i februar. Fullførte markedsprosesser er alle godkjente prosesser.

AVBRUTTE MARKEDSPROSESSER I FEBRUAR



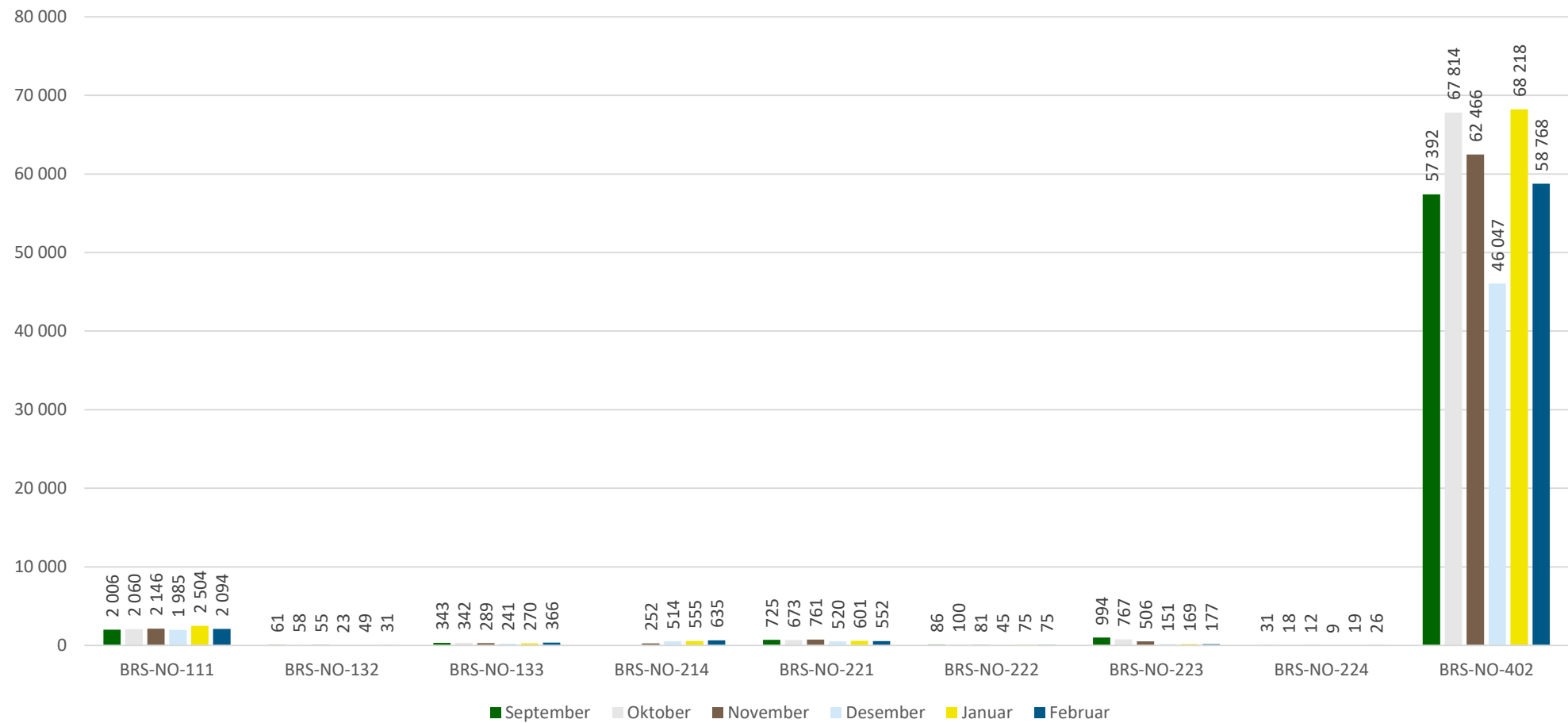
Diagrammet viser antall markedsprosesser som er kansellert eller reversert.

TRENDGRAF FULLFØRTE MARKEDSPROSESSER

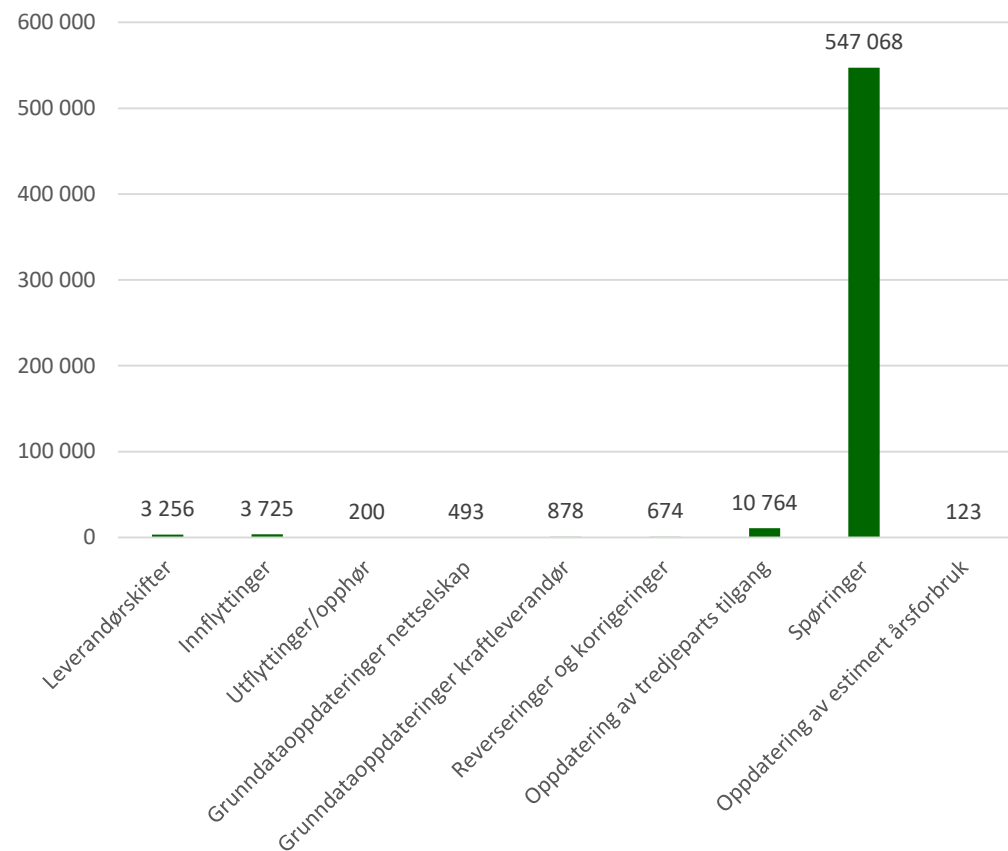


* Porteføljeovertagelser gjennomført med BRS-NO-101 tatt ut av datagrunnlaget for leverandørskifter

TRENDGRAF FULLFØRTE REVERSERINGER OG KORRIGERINGER



AVVISTE MARKEDSPROSESSER I FEBRUAR



Diagrammet viser antall avviste markedsprosesser Elhub mottok i februar. 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. EH017 – Kontraktsstart for leveringspliktig kraftleverandør må være siste endring på kraftkontrakter i målepunktet.
3. EH043 – Avvist pga. pågående leverandørskifte.

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/oppbør

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

Grunndataoppdateringer

1. E16 - Kraftleverandøren som initierer prosessen må ha kraftkontrakten i målepunktet på gyldighetsdato.
2. EH031 – Sluttbrukerinformasjon mangler eller er ugyldig.
3. EH004 – Målepunktet skal ikke være registrert i Elhub.

Reverseringer og korrigeringer

1. EH003 - Dato for grunndataoppdatering må være innenfor tidsfristene.
2. EH024 – Kontraktsendring som reverseres må være siste endring på kraftkontrakter i målepunktet.
3. EH043 – Prosess avvist pga. pågående leverandørskifte.

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.

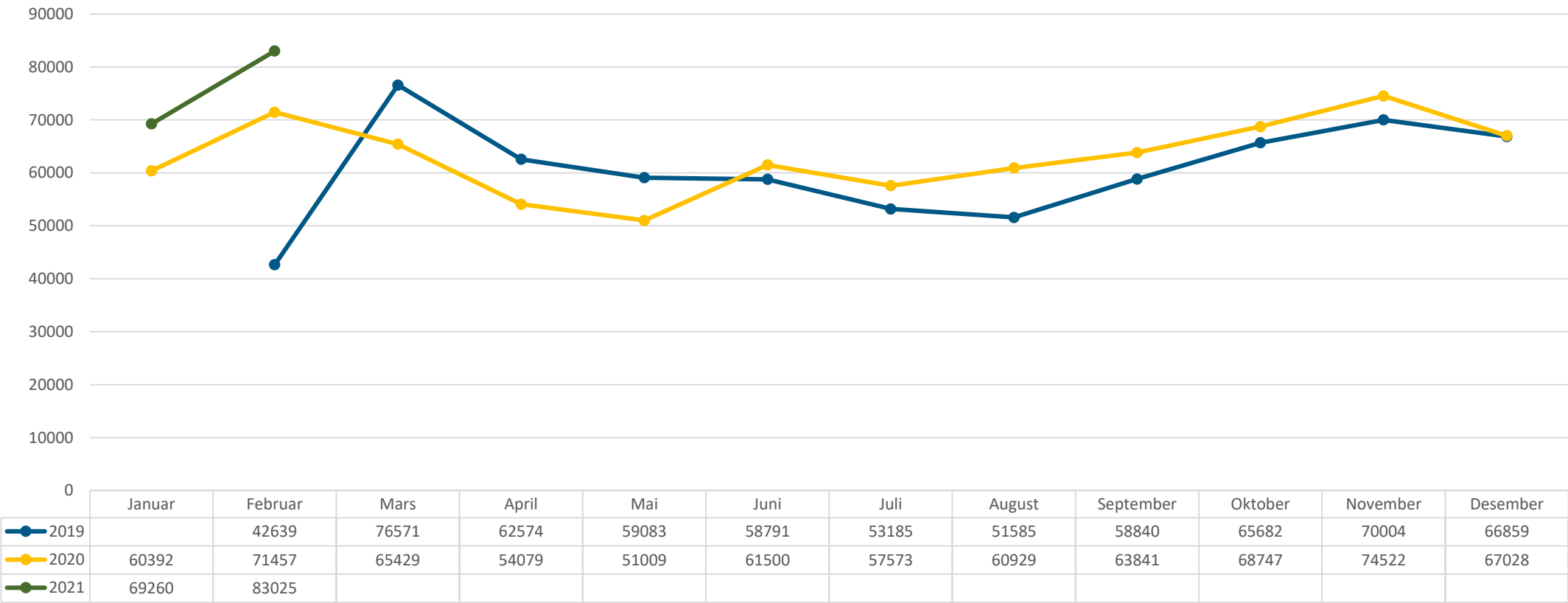
Spøringer

1. E0H - Søket må finne minimum ett målepunkt.
2. EH015 – Kombinasjonen av søkekriterier må være tillatt.
3. EH062 – Måleverdier må være registrert i Elhub for minimum ett tidspunkt innenfor etterspurt periode.

Oppdatering av estimert årsforbruk

1. E10 - Målepunktet må være registrert i Elhub.

ANTALL FULLFØRTE LEVERANDØRSKIFTER PER MÅNED



Grafen viser antall fullførte leverandørskifter i Elhub per måned. Porteføljeovertagelser gjennomført med BRS-NO-101 tatt ut av datagrunnlaget for leverandørskifter.

Datakvalitet - for målepunktinformasjon, aggregert

	01.09.20	01.10.20	01.11.20	01.12.20	04.01.21	01.02.21	01.03.21	Mål 2021
Antall aktive målepunkt	3 232 151	3 236 099	3 241 758	3 246 669	3 253 664	3 255 873	3 259 437	
Feil format Husnummer	11 201	11 876	10 588	10 819	11 819	11 774	11 874	
Feil format Postnummer	19	20	13	9	8	10	10	
Feil format Poststed*	0	838	839	847	121	122	129	
Antall målepunkt med formatfeil i anleggsadresser*	11 220	12 734	11 439	11 675	11 941	11 784	12 013	
Kvalitet formatfeil anleggsadresser (%)	99,65%	99,61%	99,65%	99,64%	99,63%	99,64%	99,63%	100%
Antall gatenavn mangler på målepunkt**	35 002	30 234	29 502	29 109	27 103	26 156	25 423	
Kompletthet gatenavn (%)	98, 92%	99,07%	99,09%	99,10%	99,17%	99,20%	99,22%	
Antatt årsforbruk mangler for forbruks- og kombinasjonspunkt					7 282	634	494	
Kompletthet antatt årsforbruk for forbruks- og kombinasjonspunkt					99,78%	99,98%	99,98%	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

Fortsatt positiv trend for kompletthet på gatenavn og minimal forbedring på kvalitet formatfeil for anleggsadresser i februar.

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 målepunktinformasjon 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 sluttbrukerinformasjon fortsetter i februar. Nye sjekker på epost innhold fører til kraftig økning i antall feil. Vi oppfordrer aktører til å melde fra om feil epost innhold til Elhub.

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

	01.09.20	01.10.20	01.11.20	01.12.20	04.01.21	01.02.21	01.03.21	Mål 2021
Antall aktive målepunkter med ekstern kraftkontrakt	3 218 050	3 224 007	3 230 792	3 235 818	3 240 693	3 245 368	3 246 462	
Feil format Telefon	19 855	18 953	16 146	13 792	13 316	12 671	10 947	
Feil format Epost	3 652	3 484	3 288	3 023	3 140	3 105	2 006	
Feil format Mobil	14 161	13 706	12 895	12 081	11 642	10 381	7 422	
Sum målepunkter med feil kontaktinformasjons format	36 471	34 991	31 371	28 088	27 352	25 440	19 773	
Kvalitet kontaktinformasjon (%)	98,87%	98,91%	99,03%	99,13%	99,17%	99,22%	99,39%	100%
Antall målepunkt alle kontaktfelt mangler næringskunder (telefon, epost og mobil)					52 312	56 640	54 750	
Antall målepunkt alle kontaktfelt mangler privatkunder (telefon, epost og mobil)					44 295	43 605	42 569	
Kompletthet kontaktinformasjon næringskunder (%)					90,19%	89,38%	89,75%	100%
Kompletthet kontaktinformasjon privatkunder (%)					98,37%	98,39%	98,43%	99,9%
Antall målepunkter med ugyldig fødselsnummer	177	163	127	121	117	109	99	0
Antall målepunkter med ugyldig organisasjonsnummer	78	71	54	50	50	51	47	0
Antall målepunkter med feil innhold i e-post	225	28	28	28	28	99	523	0
Antall målepunkter med feil "dødsbo" i navn for privatperson		233	20	20	20	29	75	0

DATAKVALITET – SLUTTBRUKER- INFORMASJON (2 AV 2)

Den positive trenden for kvalitet på format for post- og fakturaadresser fortsetter i februar. Positiv nedgang i antall feil på fakturaadresser med en del færre antall fakturaadresser registrert i Elhub.

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.

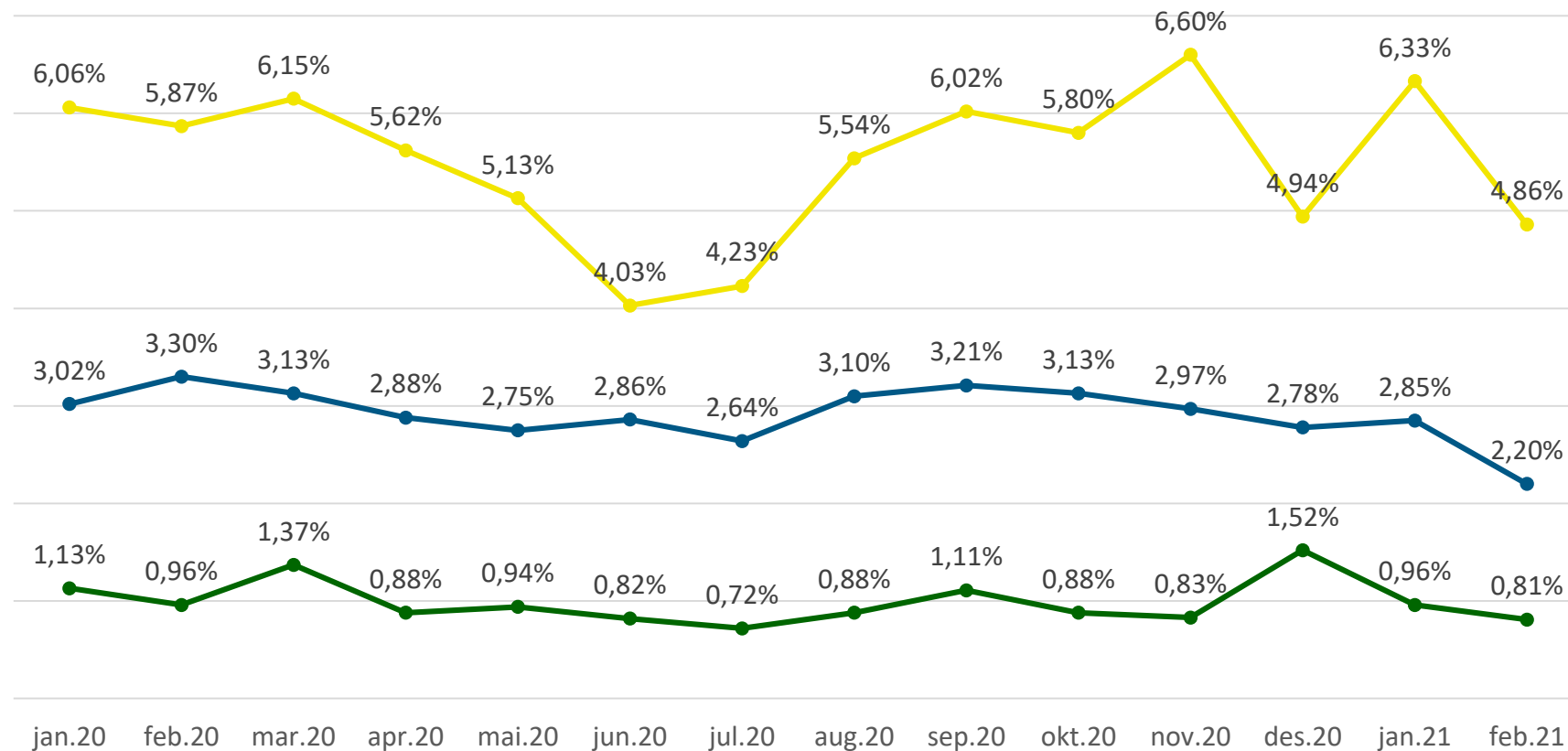
Krav til format på feltene er beskrevet på våre [nettsider](#).

Datakvalitet sluttbrukerinformasjon – Post- og fakturaadresse

Fakturaadresse	01.09.20	01.10.20	01.11.20	01.12.20	04.01.21	01.02.21	01.03.21	Mål 2021
Antall fakturaadresser	1 836 236	1 828 243	1 831 123	1 732 752	1 670 552	1 610 948	1 544 680	
Feil format Postnummer	320	193	187	145	131	131	165	
Feil format Poststed*	0	0	0	0	0	0	0	
Feil format Husnummer	30 012	29 097	28 613	25 082	14 080	13 538	12 881	
Postboks i gatenavn	36 386	35 218	34 613	32 572	28 854	28 308	26 234	
Både gatenavn og postboks	21 746	21 063	20 288	19 072	13 836	13 488	13 222	
Både gatenavn og stedsnavn	42	48	50	49	49	51	51	
Antall feil fakturaadresser*	86 253	83 547	81 754	75 024	55 235	53 826	50 925	
Kvalitet fakturaadresser (%)*	95,30%	95,43%	95,54%	95,67%	96,69%	96,66%	96,70%	100%
Postadresse	01.09.20	01.10.20	01.11.20	01.12.20	04.01.21	01.02.21	01.03.21	Mål 2021
Antall postadresser	3 218 084	3 224 035	3 230 829	3 235 817	3 240 706	3 245 387	3 246 489	
Feil format Postnummer	363	239	233	234	251	278	246	
Feil format Poststed*	0	0	0	0	0	0	0	
Feil format Husnummer	37 305	36 822	37 061	37 171	37 650	36 442	35 493	
Postboks i gatenavn	44 846	44 051	43 510	40 580	35 814	33 423	31 627	
Både gatenavn og postboks	21 919	21 176	20 184	19 836	19 156	19 002	19 992	
Både gatenavn og stedsnavn	1 090	968	875	634	613	600	583	
Antall feil postadresser*	104 179	101 984	100 645	97 435	93 480	88 826	86 961	
Kvalitet postadresser (%)*	96,76%	96,84%	96,88%	96,99%	97,15%	97,26%	97,32%	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.

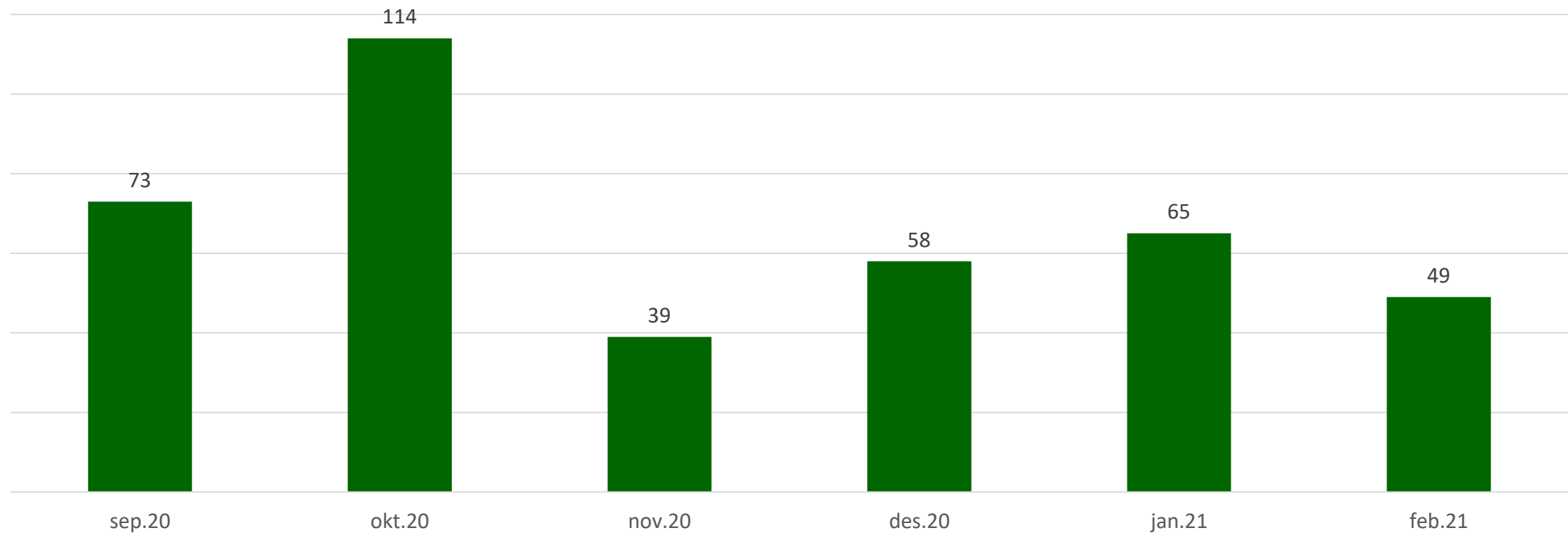
ANDEL REVERSERINGER I % AV ANTALL LEVERANDØRBYTTET, INNFLYTTER OG UTFLYTTER PER MÅNED



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

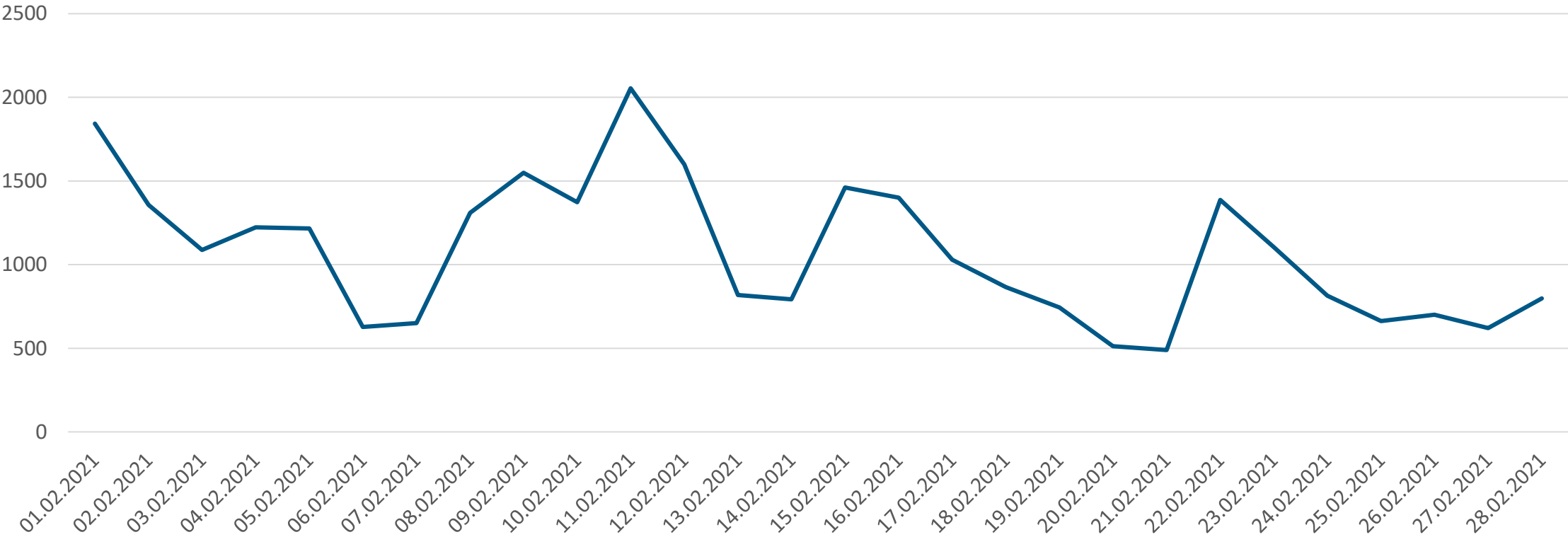
Merk at det kan foretas reverseringer inntil 3 år tilbake i tid, og de fleste reverseringer gjøres for de siste månedene. Tallene for de siste månedene vil derfor trolig øke i de kommende månedene.

ANTALL MÅLEPUNKT MED ORGANISASJONSNUMMER OPPDATERT GJENNOM BRS-NO-301



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

ANTALL INNLOGGINGER I ELHUB WEB PLUGIN I FEBRUAR



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.

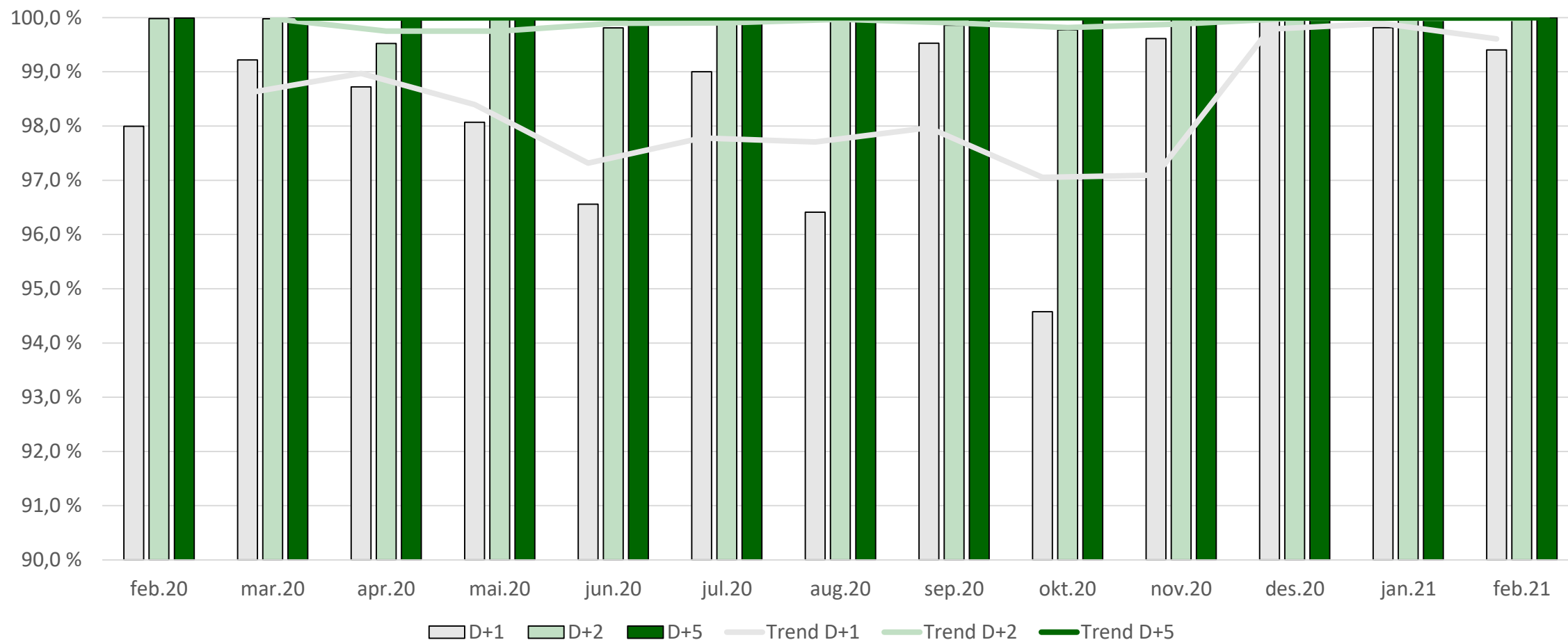
OPPSUMMERING FEBRUAR 2021 – MÅLEVERDIER/BEREGNINGER

- Med nye krav til kompletthet og kvalitet på måleverdiinnsendingen for 2021 ønsker vi å tilpasse kommende månedsrapporter for å synliggjøre status.
- Total kompletthet ved D+1 for februar var en del lavere sammenlignet med januar.
- Tilsvarende var det en solid økning i kompletthet for produksjon og utveksling ved D+2. Dette gjorde seg utslag i antallet MGAer som oppnår godkjentstatus i februar, med en nedgang ved D+1 samt en ditto økning ved D+2.
- Kvaliteten på mottatte måleverdier ligger noe under kravene for Produksjon og Utveksling, både på D+2 og D+5. Samtidig er trenden positiv.
- I februar ble det gjort 64 rekjøringer, inkludert manuelle godkjenninger. Dette er det laveste antallet noensinne og langt lavere enn den forrige rekorden på 117 fra desember og januar.
- Nytt avviksoppgjør ble kjørt i midten av februar. Den gode kvaliteten fortsetter og det ble kun gjort en manuell postering.
- Faktureringsklare verdier for februar måned ble låst med versjon D+5 den 5. mars for alle MGA.

AKTUELLE SAKER

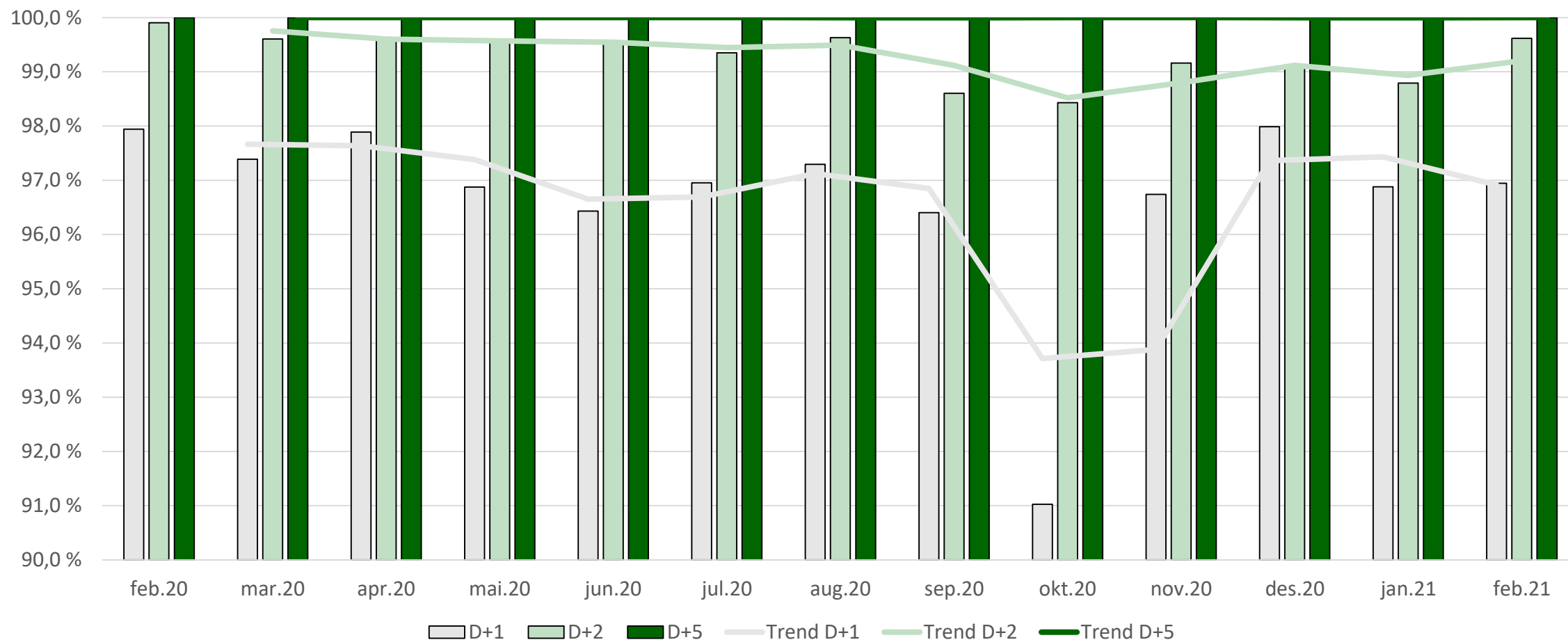
- Grunnlag balanseavregning versjon D+5 for februar 2021 ble ferdigstilt 5. mars
- Nytt avviksoppgjør kjørt 15. februar
 - Det ble gjort en ny manuell postering
- Gebyrer for februar ble fakturert 5. og 9. mars
 - Med forfallsdato 20. og 24. mars
- Nye datakvalitetskrav for måleverdiinnsending fra 2021
- Rapportering av endelig kvotepliktig forbruk til NECS for 2020
 - Preliminær kjøring 26. februar og endelig kjøring 15. mars
- Endring av starttid for endelig balanseavregning (D+5)
 - Jobben starter 08:50 med avkuttingstid for måleverdier 08:45
- Elhub legger til nytt tidsstempel i utgående BRS-NO-313 og 315 meldinger
- Avklaringer rundt funksjonalitet for asymmetrisk filtrering av måleverdier
- Rapportering av måleverdier for umålte anlegg med kjent profil, for eksempel gatelys

KOMPLETTHET FORBRUK



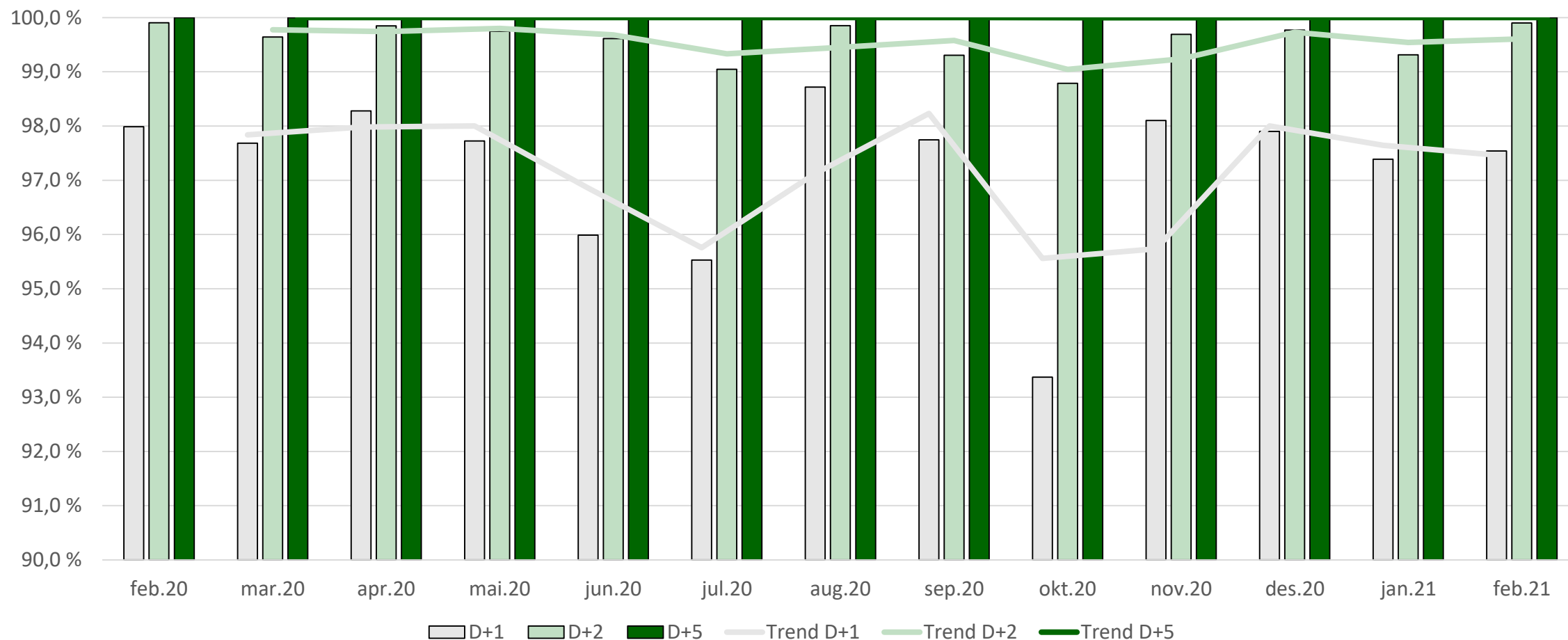
- I februar ble det en liten nedgang i kompletthet på Forbruk ved D+1 sammenlignet med foregående måneder
- Kompletthet Forbruk ved versjon D+5 endte på rekordhøye 99,9974%

KOMPLETTHET PRODUKSJON



- Kompletthet for Produksjon er lavere enn Forbruk på versjon D+1 og D+2
- Samtidig ser vi en fin økning på kompletthet Produksjon ved D+2
- Komplette serier på Produksjon er en forutsetning for vellykket kjøring av grunnlag balanseavregning

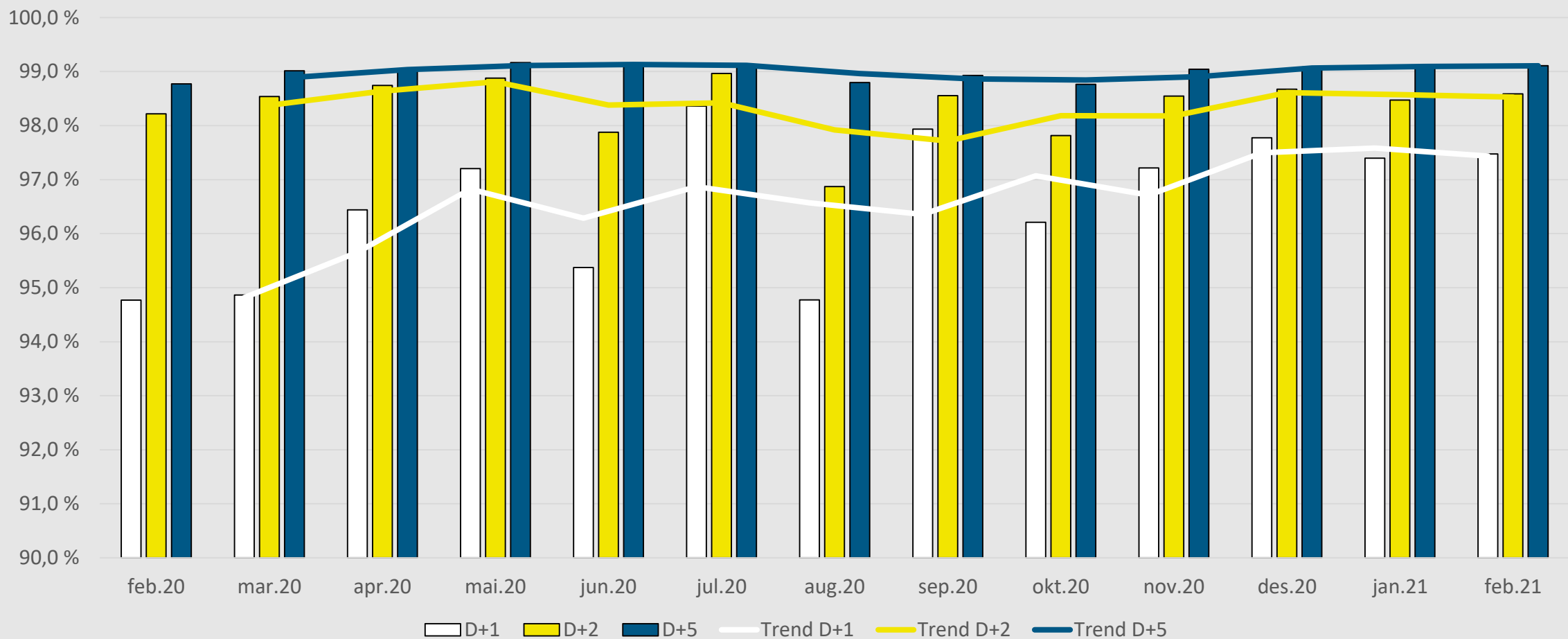
KOMPLETTHET UTVEKSLING



- For Utveksling er komplettheten noe høyere enn Produksjon, men samtidig en del lavere enn Forbruk, for versjon D+1
- Ved D+2 var kompletthet på Utveksling høyere enn på lenge
- Komplette serier på Utveksling er en forutsetning for vellykket kjøring av grunnlag balanseavregning

KVALITET FORBRUK

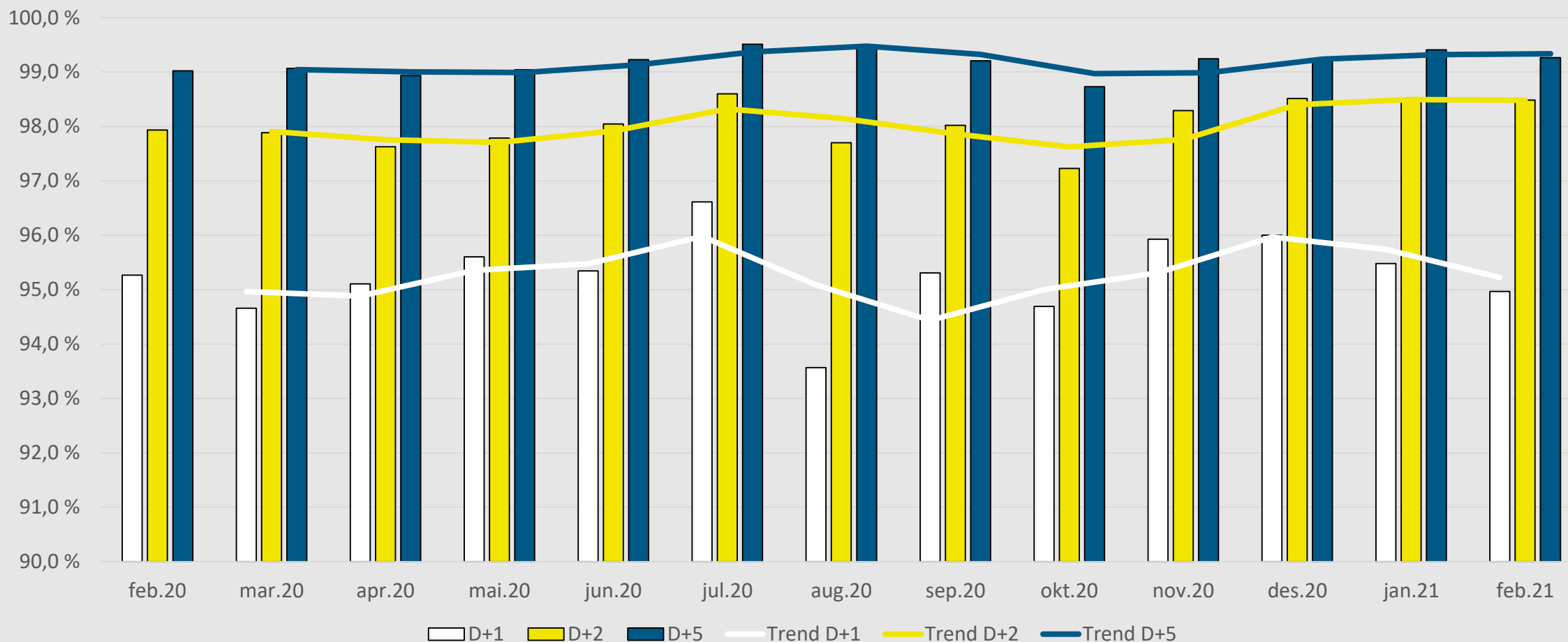
Andel målt



- Kvaliteten på Forbruk ligger nokså stabilt for alle versjoner, med tilsvarende ganske liten endring i trend

KVALITET PRODUKSJON

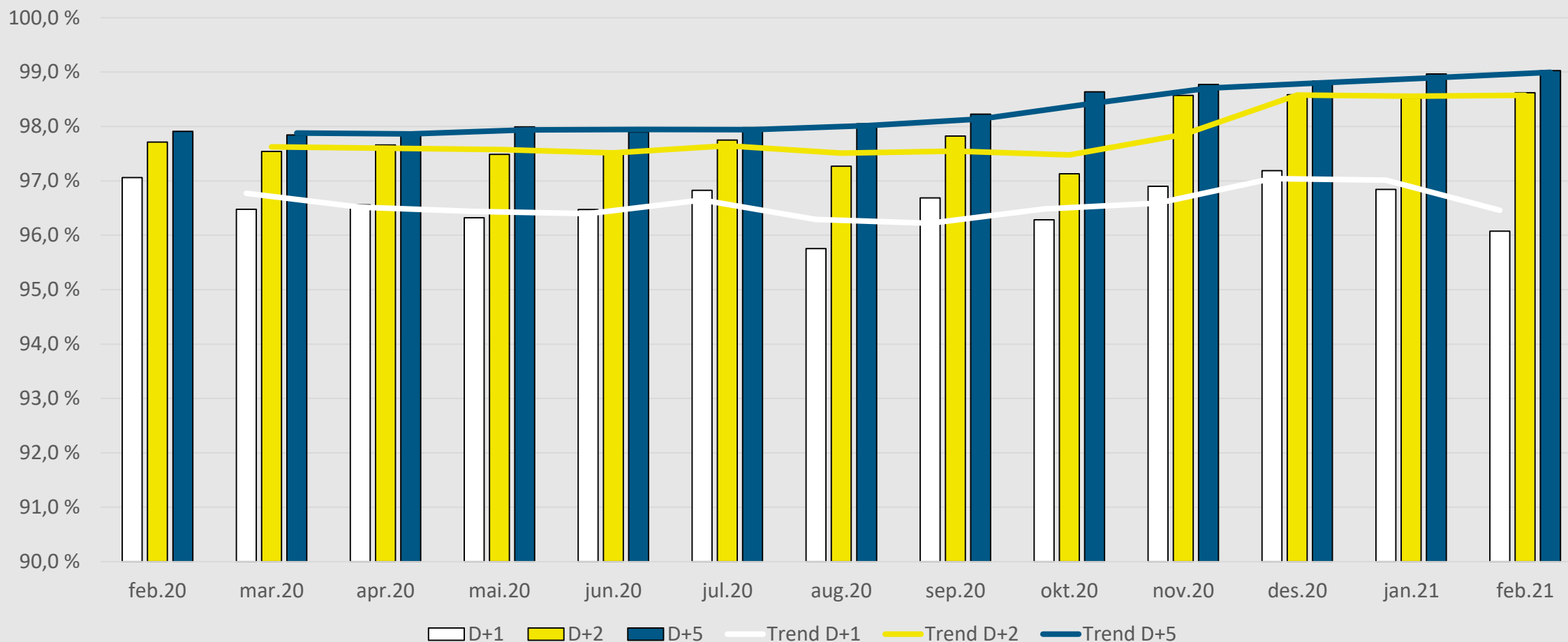
Andel målt



- Kvaliteten på Produksjon har hatt en synkende trend på versjon D+1, mens det for D+2 og D+5 har stabilisert seg på markant høyere nivåer

KVALITET UTVEKSLING

Andel målt



- Kvaliteten på Utveksling er som for Produksjon synkende ved D+1
- På versjon D+5 har andelen Målt økt hver måned i lang tid

KRAV TIL KOMPLETTHET OG AGGREGERT OPPNÅELSE

Kompletthet

	D+1	D+5
Krav	99,5 %	100 %
Aggregert oppnåelse		
Januar 2021	99,8039 %	99,9971 %
Februar 2021	99,3962 %	99,9972 %

Kvalitet: Andel Målt + Endelig Estimert

	Forbruk		Produksjon		Utteksling	
	D+2	D+5	D+2	D+5	D+2	D+5
Krav	98 %	99%	99 %	100 %	99 %	100 %
Aggregert oppnåelse						
Januar 2021	98,5206 %	99,1488 %	98,5170 %	99,4194 %	98,6484 %	99,073 %
Februar 2021	98,6262 %	99,1386 %	98,5177 %	99,2866 %	98,7535 %	99,1402 %

Midlertidige måleverdier ved D+5

	Forbruk	Produksjon	Utteksling
Krav	0 %	0 %	0 &
Aggregert oppnåelse			
Januar 2021	0,0018 %	0,0014 %	0,0006 %
Februar 2021	0,0022 %	0,0056%	0,0008 %

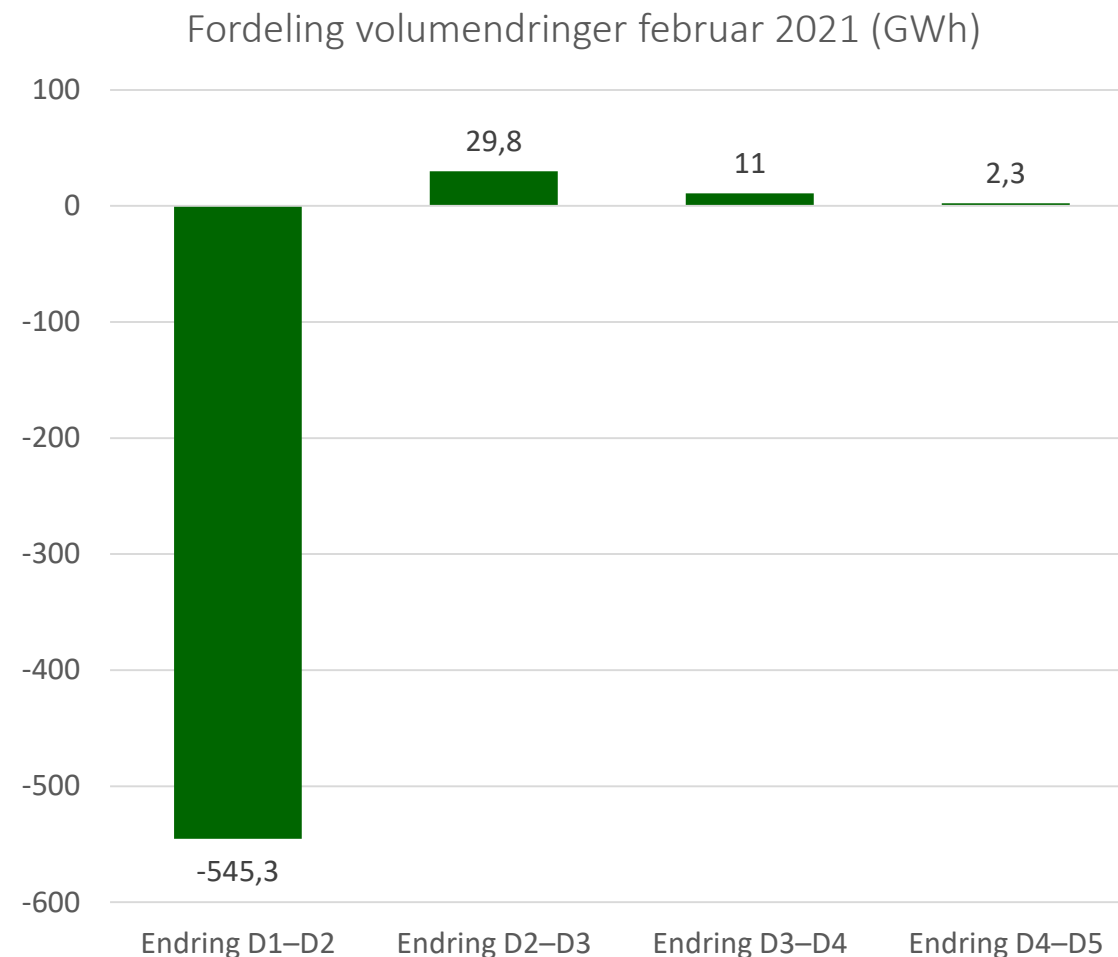
Ikke godkjente balanseavregningsgrunnlag

	D+2	D+5
Krav	1	0
Aggregert oppnåelse		
Januar 2021	1,34	0,16
Februar 2021	0,94	0,18

- Nye krav til kompletthet og kvalitet for 2021
- I februar nås målet, aggregert, for kvalitet på Forbruk samt på antall ikke godkjente balanseavregningsgrunnlag ved D+2
- Total kompletthet ved D+1 er en del ned fra januar mens det er blandet på de ulike kvalitetsparameterne

VOLUMENDRINGER FORBRUK

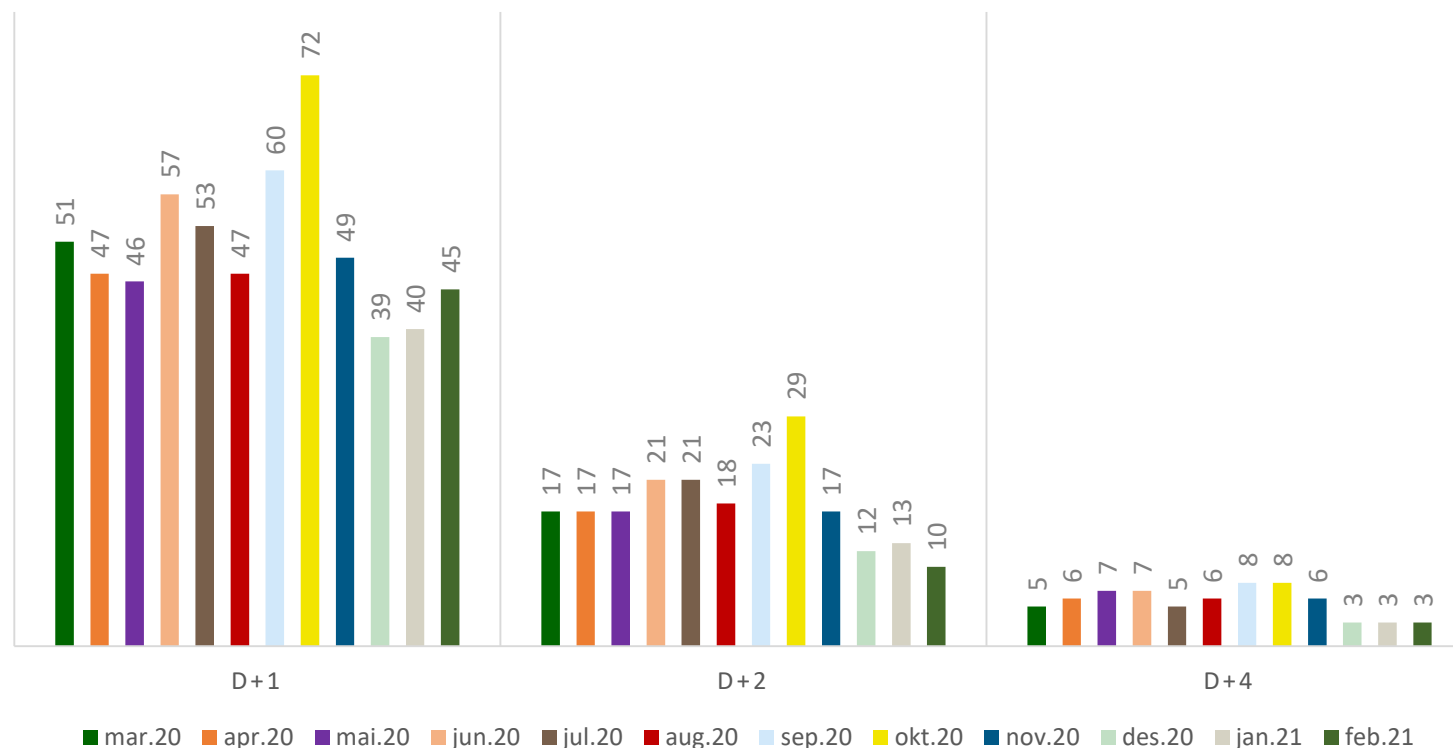
- Diagrammet viser volumendringene på timesavregna forbruk mellom de ulike balanseavregningsversjonene.
- Endring i volum fra til høyere versjoner har normalt en progresjon med størst endring første døgn, og lavere fram mot endelig versjon. At denne konvergerer mot riktig volum tidlig, indikerer at nettselskapenes oppfølging av feil generelt starter tidlig.
- To enkeltaktører måtte gjøre en større korreksjoner på måleverdier for hhv. 1. og 18. februar mellom versjon D+1 og D+2.
- 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.
- Antallet ikke godkjente MGA for februar økte noe ved D+1, dette kan forklares med en nedgang i komplettethet på Produksjon og Utveksling ved D+1 sammenlignet med tidligere måneder.
- Tilsvarende ser vi en nedgang i antall ikke godkjente MGA ved D+2, som igjen kan forklares med den økte komplettetheten på Produksjon og Utveksling ved D+2.
- Ved D+4 har antallet ikke godkjente MGA stabilisert seg på et lavt nivå.
- 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 pr bruksdøgn ved de ulike versjonskjøringer av grunnlag for balanseavregning (av totalt 311):



GRUNNLAG BALANSEAVREGNING

- Totalt antall rekjøring av jobber utført av operatører, inkludert manuelle godkjenninger, var 64. Dette relativt lave antallet viser en sterk forbedring av kvaliteten på innsending av måleverdier innen D+5, noe som også reflekteres i de andre tabellene her. En reduksjon i antall rekjøring fra 112 (september) til 37 tilsvarer nesten 40 timer frigjort servertid, og en betydelig reduksjon av operatørenes arbeid med rekjøring.
- Tabellen med summert forsinkelse i antall døgn teller total forsinkelse for hele måneden 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 rekjøring foretas nesten utelukkende når MGAet ikke når balanse på D+5. I enkelte tilfeller må samme MGA kjøres flere ganger for å passere kravene.
- Det generelle bildet er at det stadig blir høyere kvalitet og mindre behov for rekjøring og manuelle godkjenninger, men behovet er fortsatt signifikant.

Status på kjøring av beregningsjobber for balanseavregningsgrunnlag:

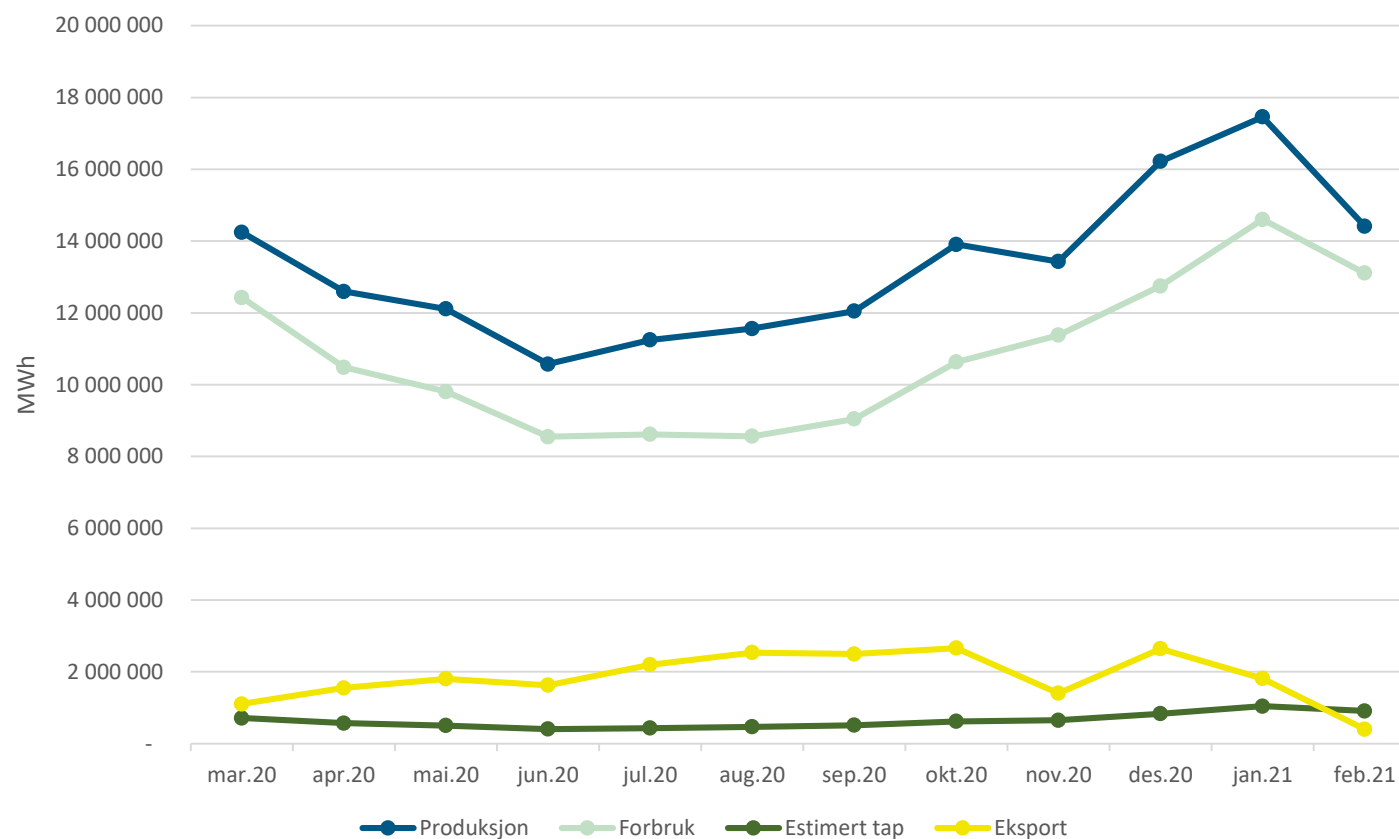
	Tidsstyrt (alle)	Utsatt/ekstra (alle)	Rekjøring enkelt-MGA	Manuelle godkjenninger	Automatiske godkjenninger
September	144	10	112	89	131
Oktober	131	13	111	78	125
November	136	2	104	53	70
Desember (2020)	92	3	74	40	23
Januar (2021)	90	4	78	35	17
Februar	84	-	37	27	34

MGAer med flest manuelle godkjenninger og rekjøring samlet (kjørt i februar)	Antall
SN01HAFSL1	11
SFE2	10
SN01TEN1	5
SN19	5
FUSA1	3
KVINN1	2
NEAS1	2
NKYN1	2
RINGER1	2
AUSTEV1	2

MGAer med sum av antall døgns forsinkelse for godkjent D+5-versjon (bruksdøgn i februar)	Antall dager
KVINN1	11
SN01HAFSL1	6
NKYN1	6
FUSA1	6
NKMAG1	6
AUSTEV1	5
SK73	3
HAUGAL2	3
VÅLSK1	2
SN01BKKN1	2

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

	jan.21	SUM siste 12 mnd
SUM produksjon	14 415 487	159 810 314
Produksjon	14 415 106	159 783 888
Produksjon plusskunder - netto bidrag	381	26 426
SUM forbruk eks tap	13 108 475	129 943 066
Timeforbruk	12 981 214	128 223 522
- Normal timeforbruk	12 981 214	127 385 076
- Pumpekraftverk	-	632 332
- Pumping	-	206 114
Profilforbruk	127 261	1 719 545
SUM estimert tap	908 235	7 642 366
Beregnet estimert tap ved D+5	897 777	7 520 773
Tap forbruk uten kraftleverandør	10 458	121 593
Netto utveksling (eksport)	398 778	22 224 882



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 har over tid 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 januar ble avviksoppgjøret kjørt 15. februar.

Kvaliteten på oppgjøret var veldig god og vi gjorde kun 1 manuell postering.

Avregningene har vært gjennomført i to steg:

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

Mnd

Totalt 2019

Januar 2020

Februar 2020

Mars 2020

April 2020

Mai 2020

Juni 2020

August 2020

September 2020

Oktober 2020

November 2020 *

November 2020

Desember 2020

Januar 2021

Februar 2021

Totalt

Fakturert

Kr 124 133 725,92

Kr 58 569 572,00

Kr 35 165 339,71

Kr 20 021 566,09

Kr 21 417 926,09

Kr 8 098 191,77

Kr 9 615 963,46

Kr 9 223 006,00

Kr 8 216 350,00

Kr 2 828 715,58

Kr 3 381 879,75

Kr 10 002 004,87

Kr 15 001 930,24

Kr 18 585 873,83

Kr 27 190 347,17

Kr 371 452 392,48

elhub

* Ekstraordinær kjøring i forbindelse med overgangshelger

SUM NETTSELSKAPERS SAKER I PERIODEN MARS 2020 – FEBRUAR 2021

- 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 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 løsnings tid siste år, dager
Modalen Kraftlag SA Nett	172,5	58	15	195
Fusa Kraftlag SA Nett	97,5	79	75	199
Stranda Energi AS	35,3	18	16	91

Lengst behandlingstid

Netteier	Åpne saker pr 1000 målepunkt	Saker opprettet siste år	Saker løst i siste år	Gjennomsnittlig løsnings tid siste år, dager
Elvia AS (tidl Hafslund Nett AS)	0,01	1486	5821	293
Neset Kraft AS Nett	20,3	23	19	242
Fusa Kraftlag SA Nett	97,5	79	75	199

Raskest behandlingstid

Netteier	Åpne saker pr 1000 målepunkt	Saker opprettet siste år	Saker løst i siste år	Gjennomsnittlig løsnings tid siste år, dager
Rakkestad Energi AS Nett	0	2	2	0,5
Hemsedal Energi AS Nett	0	299	300	0,8
Odda Energi AS Nett	0	152	154	2

SUM NETTSELSKAPERS SAKER - FEBRUAR 2021

- 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

Netteier	Antall saker opprettet	Antall saker løst	Gjennomsnittlig løsningsstid, dager
Agder Energi Nett AS	276	243	113,8
Haugaland Kraft Nett AS	215	322	12,4
BKK Nett AS	158	148	149,6

Lengst behandlingstid

Netteier	Antall saker opprettet	Antall saker løst	Gjennomsnittlig løsningsstid, dager
Meløy Energi AS	1	1	440
Kystnett AS	11	139	387,7
Tensio OEV AS	0	5	386,3

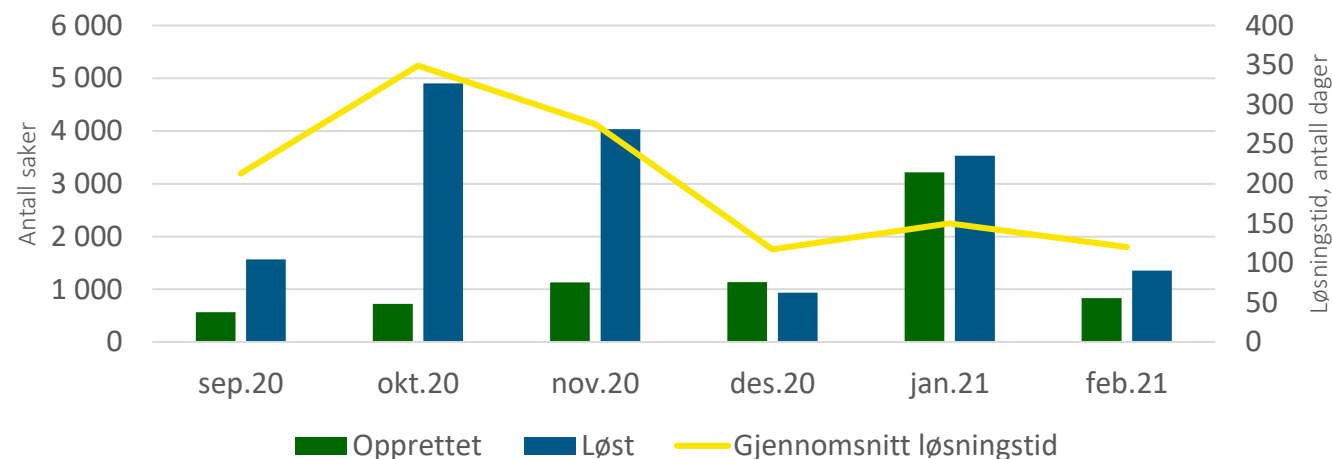
Raskest behandlingstid

Netteier	Antall saker opprettet	Antall saker løst	Gjennomsnittlig løsningsstid, dager
Luostejok Kraftlag Nett AS	3	3	0,4
Flesberg Elektrisitetsverk Nett AS	4	3	0,6
Sognekraft AS Nett	16	16	0,9

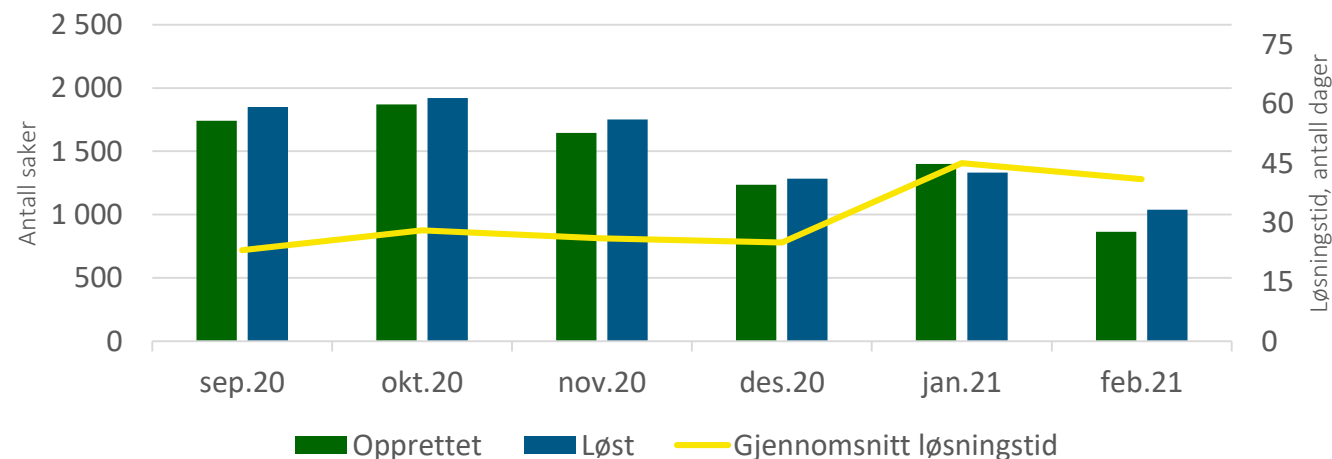
MANGLENDE OG SUSPEKTE EAC PÅ PROFILAVREGNEDE MÅLEPUNKTER

- Rapportene viser behandling av saker som gjelder antatt årsforbruk ("EAC") for profilavregnede målepunkter
- Utdaterte EAC vil si at registrert EAC er mer enn 1 år gammel. EAC skal oppdateres minst en gang i året
- Mistenkelige EAC gjelder målepunkt med følgende antatte årsforbruk:
 - 0 kWh
 - Mer enn 150 000 kWh
 - Mer enn 100 ganger endring fra forrige antatte årsforbruk
- Behandlingstiden for utdatert EAC, for løste saker, var 120 dager i gjennomsnitt sist måned. Løsningstid for saker med mistenkelig EAC var 41 dager i gjennomsnitt
- Er det registrerte antatte årsforbruket fortsatt riktig, kvitterer netteieren ut disse under vis saker, er det feil må ny verdi sendes inn snarest fra nettselskapet

Trender utdaterte EAC

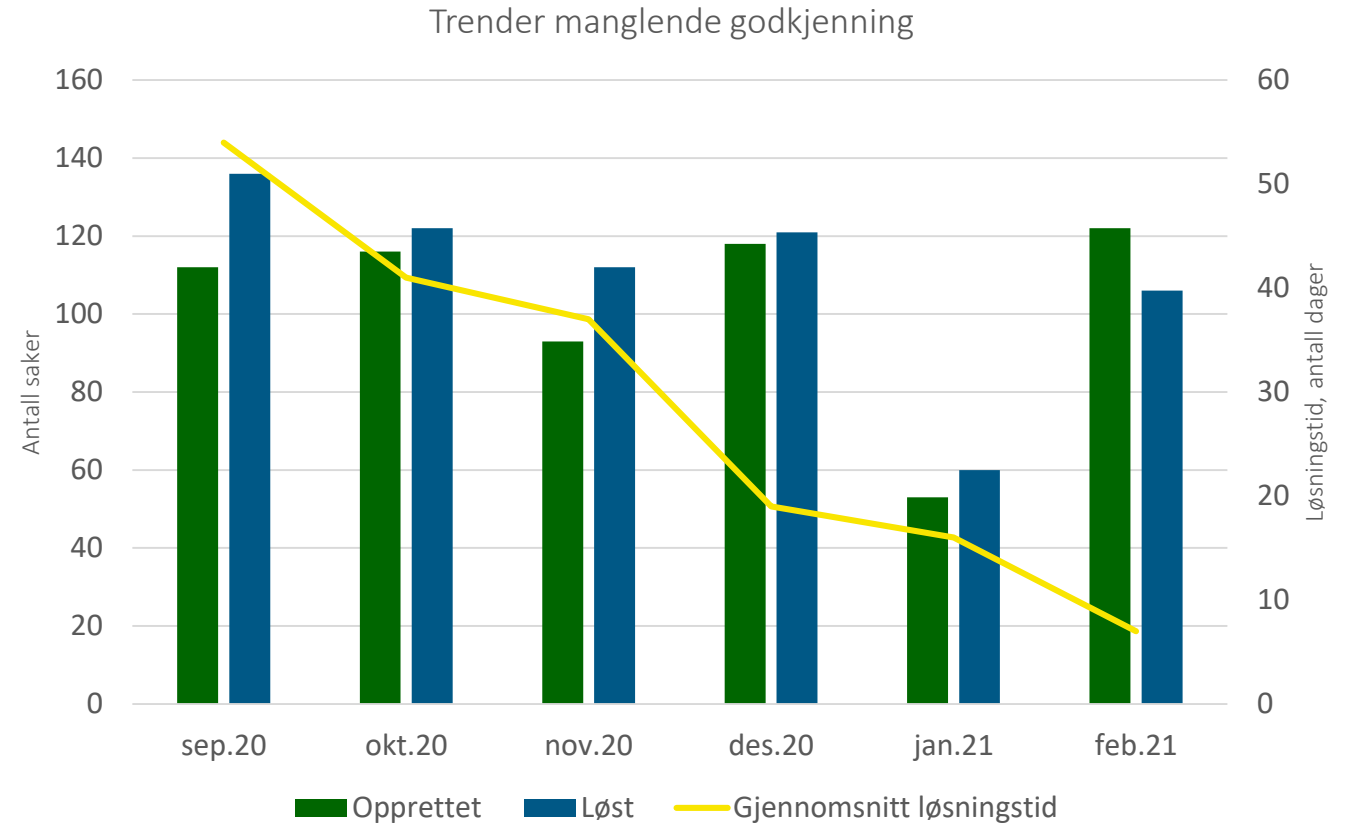


Trender mistenkelige EAC



MANGLENDE GODKJENNING AV MÅLERAVLESNING FRA KRAFTLEVERANDØR

- Kraftleverandøren sender inn BRS-NO-311 med målestand. Nettselskapet skal senest 3 virkedager etter at meldingen er mottatt sende validert resultat gjennom Elhub ved BRS-NO-312
- Februar så en økning i antall opprettede saker fra foregående måned
- Gjennomsnittlige løsnings tid har i flere måneder hatt en synkende trend, og var i februar 2021 så raskt som 7 dager



SUPPORT

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

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

INNKOMMENDE HENVENDELSER OG BEHANDLINGSTID PER E-POST

Henvendelser til post@elhub.no

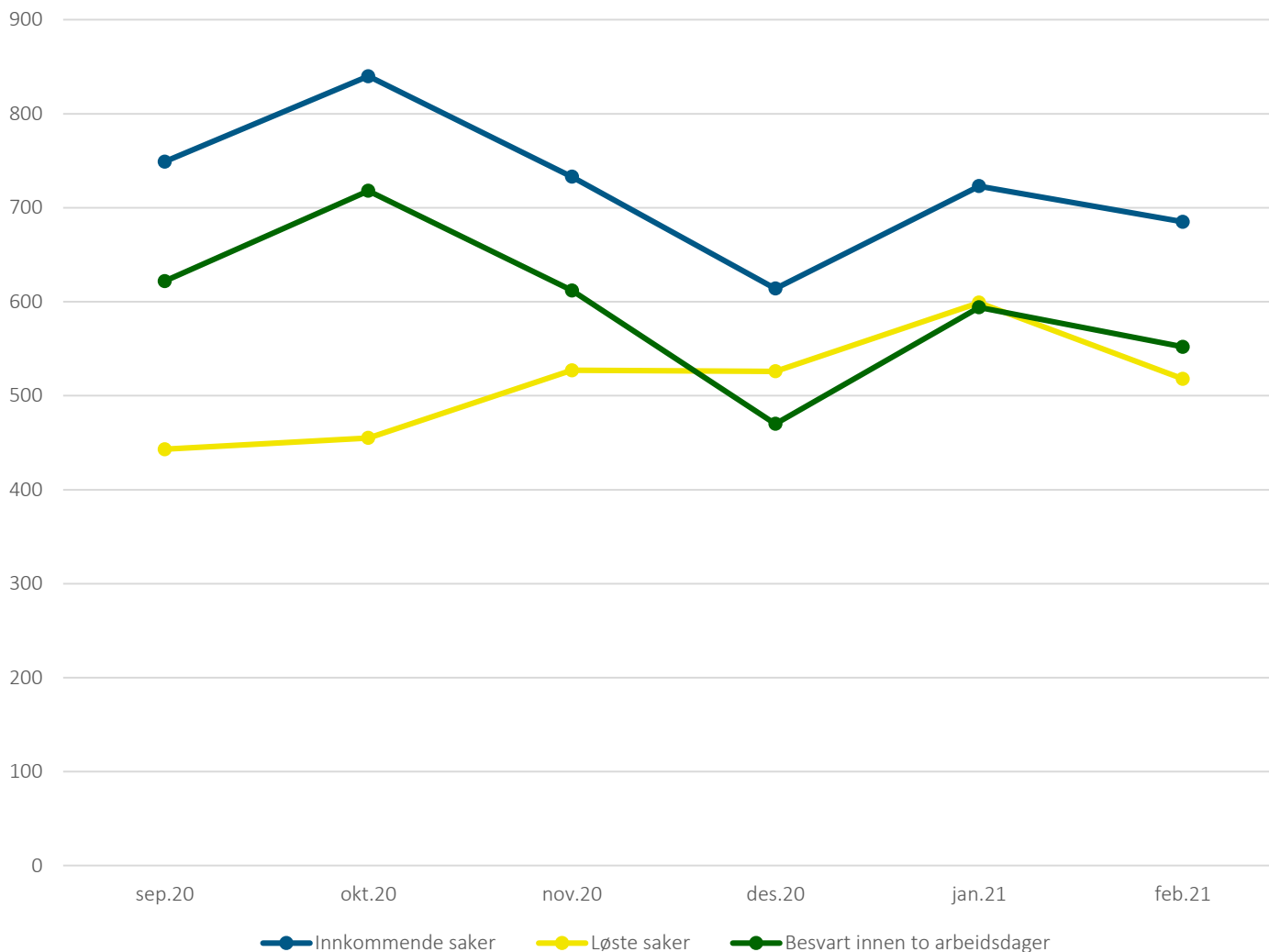
Elhub mottar en rekke henvendelser fra markedsaktører og systemleverandører. Sakene omhandler alt fra spørsmål om hva Elhub er til hjelp til feilsøking av avviste markedsprosesser hos markedsstøtte, samt spørsmål om manglende måleverdier og hjelp til avregningsgrunnlag hos måleverdier og beregninger.

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

I februar mottok vi totalt 685 henvendelser. 81% av sakene vi mottok ble besvart innen 2 arbeidsdager. Vi løste 518 saker i februar, 101 saker ble avsluttet pga. manglende respons, og vi har 443 åpne saker per 28. februar.

Vi har løst 80% av sakene vi mottok i desember 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	101
Tilleggstjenester/manuelle endringer	83
Reklame o.l	74
Markedsprosesser	58
Porteføljeovertakelser	55
Datakvalitet	53
Strukturdataendringer	46
Generell henvendelse	42
Aktørportal	24
Testing	24
Produksjonsmålepunkter	23
Elhub gebyrfakturerings	19
Avviksoppgjør	15

Kategori	Antall
Avregningsgrunnlag	13
Web Plugin	13
Tredjepartshenvendelser	11
Sluttbrukerhenvendelser	7
Elsertifikater	5
Rekjøring Balanseavregning	5
Edielportalen	4
eSett (struktur)	4
Systemleverandører	2
BIM/Spesifikasjoner	1
eSett (beregninger)	1
Forbedringsforslag	1
Klage på uønsket kraftleverandørferd	1

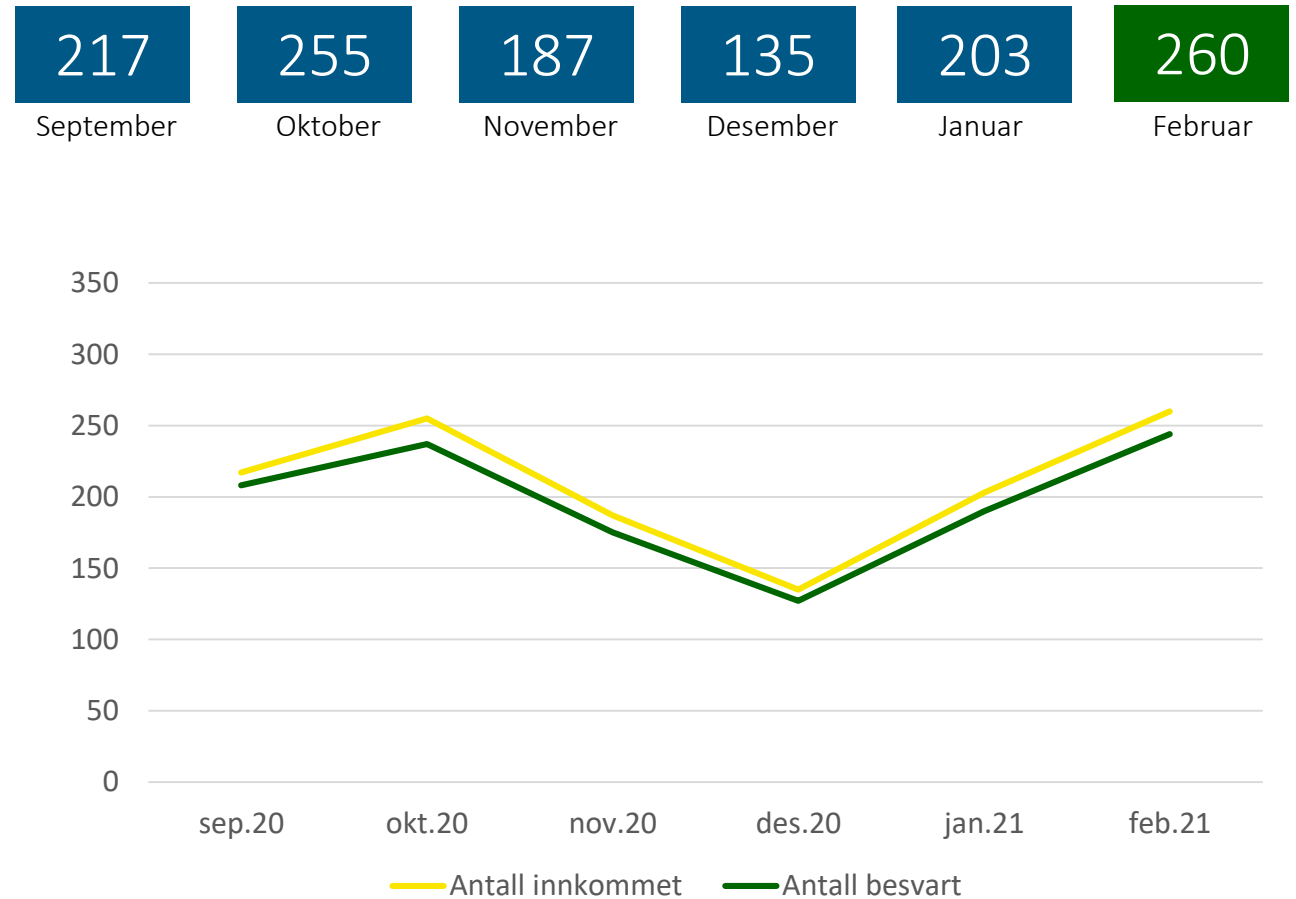
INNKOMMENDE HENVENDERLER OG BEHANDLINGSTID PER TELEFON

Henvendelser til telefon – 23 90 30 40

Elhub besvarte i februar 94% av alle innkommende anrop.

- Gjennomsnittlig ventetid før svar var på 30 sekunder.
- Gjennomsnittlig samtaletid var 3 minutter og 38 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.