



TRYGG STRØMHANDEL

# Rammeverk for sertifiseringsordning (2023)

Fornybar Norge og Distriktsenergi

**Date:** 06.02.2023



Project name: Trygg strømhandel DNV Business Assurance AS  
Report title: Rammeverk for sertifiseringsordning (2023) Norway  
Customer: Fornybar Norge og Distriktsenergi Veritasveien 1  
Customer contact: Ulf Møller 1363 Høvik  
Date of issue: 06.02.2023  
Project No.: 10247107  
Organisation unit: DNV Business Assurance Norway

Prepared by:

Ulf Møller, Fornybar Norge

Arvid Bekjorden, Distriktsenergi

Jan Olav Trillhus, Ustekveikja

Ellen Sjølie, DNV Business Assurance

Jørgen Bjørndalen, DNV Energy Systems

Copyright © DNV 2023. All rights reserved. Unless otherwise agreed in writing: (i) This publication or parts thereof may not be copied, reproduced or transmitted in any form, or by any means, whether digitally or otherwise; (ii) The content of this publication shall be kept confidential by the customer; (iii) No third party may rely on its contents; and (iv) DNV undertakes no duty of care toward any third party. Reference to part of this publication which may lead to misinterpretation is prohibited. DNV and the Horizon Graphic are trademarks of DNV AS.

DNV Distribution:

- Unrestricted distribution (internal and external)  
 Unrestricted distribution within DNV Group  
 Unrestricted distribution within DNV contracting party  
 No distribution (confidential)

Keywords:

Sertifisering, strøm, handel, strømselskap, strømleverandører

Rev. No.	Date	Reason for Issue	Prepared by	Verified by	Approved by
----------	------	------------------	-------------	-------------	-------------

AA

BB

01

02



## Innhold

1	BAKGRUNN OG FORMÅL .....	1
2	SERTIFISERINGSKRAV FOR TRYGG STRØMLEVERANDØR.....	3
3	ORDLISTE FOR BRUK I MARKEDSFØRING OG OMTALE AV ULIKE AVTALER.....	13
4	SERTIFISERINGSPROSESSEN/SYKLUSEN.....	16
4.1	Søknad/registrering	16
4.2	Forhåndsevaluering	16
4.3	Førstegangssertifisering	17
4.4	Årlig periodisk gjennomgang	17
4.5	Resertifisering	18
4.6	Uanmeldt gjennomgang	18
4.7	Endringer i omfang av sertifiseringen	18
5	BRUK AV INFORMASJON OM GJENNOMFØRT SERTIFISERING .....	19
6	MISBRUK ELLER MANGELFULL ETTERLEVELSE AV SERTIFISERINGEN .....	20
7	KLAGER OG ANKEMULIGHETER .....	21

# 1 BAKGRUNN OG FORMÅL

I de senere år er det rettet til dels skarp kritikk mot kraftbransjen. Deler av kritikken handler om forbrukernes strømvavtaler. Blant annet stilles det spørsmål om salgsmetoder, informasjon og priser.

På denne bakgrunn har Fornybar Norge og Distriktsenergi sammen med DNV etablert en sertifiseringsordning for strømlleverandører; *Trygg strømhhandel*.

Formålet med sertifiseringsforordningen Trygg strømhhandel er å sikre høy kvalitet i arbeidet med salg av strøm. For initiativtagerne er et av målene med dette at ordningen skal bidra til at strømlleverandørene blir bedre leverandører og at kundenes tillit til bransjen og til den enkelte leverandør øker. Dette gjøres ved å sette tydelige krav til god forretningsskikk, et minimum av systemtilnærming samt involvere en tredjepart for å vurdere samsvar med disse kravene.

Et hovedformål med all sertifisering er å bidra til at aktørene kontinuerlig arbeider med forbedring. Sertifisering er en anerkjent metode for å bygge tillit til at et produkt, en prosess, et system eller en person følger gitte spilleregler. Det handler i bunn og grunn om å regelmessig 'se aktørene i kortene' og med det øke sannsynligheten for at kravene overholdes. Ikke desto mindre kan det skje at sertifiserte strømselskap svikter på ett eller flere punkter. Rammeverket beskriver derfor også hvordan DNV som sertifiseringsorgan vil forholde seg til mulige brudd på kravene.

Gjennom sertifiseringsprosessen, både første gang og ved senere fornyelser, møter strømlleverandørene konkrete krav og forventninger. Dette kan i seg selv føre til forbedringer. Gjennom prosessen vil sertifiseringsorganet kunne utfordre leverandørene på om deres rutiner er gode nok og på den måten initiere forbedringer. Ved årlige revisjoner og stikkprøver vil sertifiseringsorganet også kunne etterspørre konkrete forbedringstiltak, for eksempel dersom det avdekkes at etterlevelse av krav ikke er tilfredsstillende.


Resultatet av sertifiseringsaktiviteten er et *Sertifikat* som viser at den sertifiserte organisasjonen kan utføre denne tjenesten i henhold til kravene.

Utviklingen av ordningen har fulgt prinsippene i ISO/IEC 17065: 2012, særlig punkt 4.6 som stiller krav om offentlig tilgjengelig informasjon for sertifiseringsordninger:

## 4.6 Publicly available information

The certification body shall maintain (through publications, electronic media or other means), and make available upon request, the following:

- a) information about (or reference to) the certification scheme(s), including evaluation procedures, rules and procedures for granting, for maintaining, for extending or reducing the scope of, for suspending, for withdrawing or for refusing certification;
- b) a description of the means by which the certification body obtains financial support and general information on the fees charged to applicants and to clients;
- c) a description of the rights and duties of applicants and clients, including requirements, restrictions or limitations on the use of the certification body's name and certification mark and on the ways of referring to the certification granted;
- d) information about procedures for handling complaints and appeals.



Sertifiseringsordningen *Trygg strømhandel* eies og forvaltes av Fornybar Norge og Distriktsenergi i samarbeid.

Ordningen vedlikeholdes av en *sertifiseringskomite*, som også er faginstans for i) vurdering av forslag til forbedring av ordningen med tilhørende sertifiseringskrav, og ii) å bistå sertifiseringsorganet med fortolkning av kravene.

Sertifiseringskomiteen skal bestå av 5 personer; 1 oppnevnt av Distriktsenergi, 2 oppnevnt av Fornybar Norge og 2 fra DNV.

Revisjon av kravene høsten 2022 reflekterer skjerpede forventninger til strømlleverandørene og deres forretningspraksis, både fra kundene, myndighetene, bransjeforeningene og DNV.

Se [tryggstromhandel.no](https://tryggstromhandel.no) for ytterligere informasjon om ordningen.

## 2 SERTIFISERINGSKRAV FOR TRYGG STRØMLEVERANDØR

Kravene i denne ordningen består av i alt 11 punkter, med underpunkter. Punktene er beskrevet og forklart her. Oppdaterte krav skal til enhver tid være åpent tilgjengelig på [tryggstromhandel.no](http://tryggstromhandel.no).

Under hvert underpunkt nedenfor er det tatt inn en nærmere forklaring (i kursiv) om hva som ligger i kravet og hvordan etterlevelse kan dokumenteres. Teksten i kursiv er en veiledning og ikke en del av selve kravet. Vær oppmerksom på at der det kreves at virksomheten skal ha et system for å ivareta bestemte forhold kan virksomheten selv definere arten og omfanget av et slikt system. For eksempel kan skriftlige rutinebeskrivelser og maler (for eksempel for fakturaer eller brev til kunder) benyttes som dokumentasjon overfor revisor fra sertifiseringsorganet. Revisor vil normalt foreta konkrete stikkprøver.

Krav 1 til 4 stiller krav til virksomhetsstyring, mens krav 5 til 11 gjelder krav til kundebehandling og -oppfølging av kunder.

### 1. Lover og regler

#### 1.1. Virksomheten skal ha et system for å sikre at de til enhver tid gjeldene lover og forskrifter om markedsføring, salg, leveranse, kundebehandling, personvern og selskapsrapportering for strømleverandører følges.

*Virksomheten må være godt kjent med de til enhver tid gjeldene lover og forskrifter som berører dem. Bransjeorganisasjonene utarbeider en oversikt over de viktigste lover og forskrifter. I kundedialog og i kundens avtale skal det komme tydelig frem om virksomheten benytter Forbrukertilsynets standard kraftleveringsavtale, eller om de har fastsatt egne særvilkår som enten avviker fra vilkår i standardvilkårene eller kommer i tillegg til disse.*

*Legg spesielt merke til prisopplysningsforskriftens bestemmelser om opplysningsplikt ved markedsføring av strømvtaler, krav om varsling av endrede vilkår eller opphør av avtale.*

*Revisor vil typisk verifisere dokumentert beskrivelse av fremgangsmåten for kartleggingen, inkludert hvordan virksomheten sørger for at oversikten holdes oppdatert. Revisor vil også verifisere at det foreligger en dokumentert oversikt over gjeldene lover og forskrifter, samt når den sist ble oppdatert.*

### 2. Opplæring og kompetanseheving

#### 2.1. Virksomheten skal identifisere hvilke kompetanser virksomheten og relevante tjenesteleverandører trenger

*Virksomheten må til enhver tid ha en oppdatert liste over hvilke kompetanser de har behov for, hva som dekkes av egne ansatte og hva som kjøpes inn fra eksterne leverandører (for eksempel callsenter), hva slags kompetansegap som eventuelt må tettes og hvordan dette skal sikres.*

*Legg spesielt merke til at flere husholdninger rapporterer om usannferdig informasjon og forklaringer fra callsentere som selger tjenester til strømleverandører. En sentral utfordring er derfor å sørge for tilstrekkelig opplæring av ansatte både i egen virksomhet og hos tjenesteleverandører, og sikre sammenfallende interesser mellom de som leverer callsenter-tjenester og strømleverandøren.*

*Revisor vil typisk se etter kompetansekartlegginger, i form av et IT støttesystem (for eksempel for HR) eller mer 'manuelle' kompetansematriser. Videre kan revisor*

*undersøke om nødvendige roller med tilhørende kompetansebehov er kartlagt og definert.*

**2.2. Virksomheten skal ha et system for å sikre at nødvendig opplæring er tilgjengelig, gjennomføres, vedlikeholdes og dokumenteres**

*Virksomheten må sikre at relevant opplæring er tilgjengelig og gjennomføres av alle ansatte og eventuelt leverandørers ansatte. Relevant opplæring vil her si at den ansatte til enhver tid har fått den opplæringen som stillingen krever.*

*Medarbeidere med kundekontakt må ha god kjennskap til bransjens regelverk, organisering og arbeidsdelingen mellom nettselskap, strømleverandører, produsenter og myndigheter. Virksomheten må kunne dokumentere at opplæringen har blitt gjennomført. Dokumentasjon kan for eksempel være kursbevis fra kurs i egen regi eller i regi av bransjeforening eller tilsvarende.*

*Revisor vil typisk se etter dokumentasjon på opplæringsaktiviteter og opplæringens innhold, både planer og det som er gjennomført.*

### **3. Tjenesteleverandører**

**3.1. Virksomheten skal ha en oversikt over tjenesteleverandører som kommer i direkte kontakt med kunder og hvilke avtaler den har med disse.**

*Virksomheten må lage en oversikt over alle leverandører som kommer i kontakt med virksomhetens kunder, og kunne vise til hvilke avtaler virksomheten har med disse. Virksomheten vil sannsynligvis allerede ha et avtalearkiv over alle sine leverandøravtaler og eventuelle tilhørende databehandleravtaler, jf. personvernloven (GDPR) som stiller krav om databehandleravtaler med underleverandører som behandler kundedata (personopplysninger). Et slikt avtalearkiv kan være utgangspunktet for en slik oversikt dersom det angis hvilke av tjenesteleverandørene som er i kontakt med kunder og hva slags kontakt det siktes til. Aktuelle tjenesteleverandører kan for eksempel være callsenter, faktureringselskap og andre.*

*Avtaler bør være skriftlige og signert av begge parter.*

*Revisor vil typisk se etter en entydig definert lokasjon for denne dokumentasjonen, og ta stikkprøver, basert på navn i leverandøroversikten.*

**3.2. Virksomheten skal ha et system for å sikre at avtaler med relevante tjenesteleverandører, som definert i 3.1, inneholder nødvendige opplæringskrav, krav til virksomhetsstyring og muligheter for oppfølging.**

*Det skal komme tydelig frem i den signerte avtalen mellom virksomheten og leverandør hvilke krav som stilles til opplæring av leverandøren og leverandørens medarbeidere, virksomhetsstyring med relevans for forholdet til strømselskapets kunder og hvordan leverandøren skal følges opp av virksomheten. Alle tjenesteleverandører med kundekontakt skal sørge for at sine ansatte har grunnleggende kunnskap om strømbransjen, dog slik at kompetansekravene reflekterer tjenesteleverandørens oppgaver for virksomheten. Det er høyere krav til bransjekunnskapen for medarbeidere som driver strømsalg eller betjener kundeservice enn for medarbeidere som kun produserer eller distribuerer fakturaer, eller som sender SMSer utformet av virksomheten.*

Revisor vil typisk verifisere kravelementer i én eller to nylig inngåtte avtaler. Revisor kan også be om innsyn i tjenesteleverandørens markedsføring overfor virksomheten.

**3.3. Virksomheten skal ha et system for evaluering, utvelgelse, overvåking av prestasjon og fornyet evaluering av tjenesteleverandører, som definert i 3.1.**

*Det forventes at virksomheten stiller krav om opplæring og krav til virksomhetsstyring samt oppfølging av tjenesteleverandører ved inngåelse av avtaler med disse. Virksomheten må videre ha en tydelig og godt dokumentert plan for hvordan, og med hvilke intervaller, tjenesteleverandørene skal evalueres og følges opp. Presterer de i henhold til kravene i ordningen, e.g., oppfyller de kravene til strømsalg i punkt 5 (5.1 til 5.10)? Følger tjenesteleverandøren opp avtaler om opplæring?*

*Revisor vil typisk verifisere dokumentert beskrivelse av fremgangsmåten og ta stikkprøver for nye og eksisterende leverandører.*

## **4. Kontinuerlig forbedring**

**4.1. Virksomheten skal sette konkrete mål knyttet til kundetilfredshet og omdømme.**

*Motivasjonen for etableringen av Trygg strømhandel er blant annet et ønske om å stimulere til bevisstgjøring og kontinuerlig forbedring knyttet til kundetilfredshet og bransjens omdømme. Det stilles derfor krav om at virksomheten må sette seg konkrete mål knyttet til kundetilfredshet og omdømme, og ha et system for å sette nye mål når det er behov for det. Hvilke mål virksomheten setter seg, og hva virksomheten vil gjøre for å nå målene avgjør virksomheten selv. Det samme gjelder i hvilken grad en ønsker å gå offentlig ut med slike mål.*

*Revisor vil typisk verifisere at virksomheten har fastsatt konkrete mål ved å undersøke dokumentert beskrivelse av gjeldende mål.*

**4.2. Virksomheten skal utarbeide og følge egne retningslinjer for hvordan virksomheten følger opp og rapporterer på disse målene.**

*Virksomheten må utarbeide retningslinjer for hvordan de skal følge opp og rapportere på målene. Retningslinjene må oppdateres hver gang nye mål settes, eller når avvik tilsier at målene ikke er gode nok eller at retningslinjene er utilstrekkelige. Virksomheten må kunne dokumentere hvordan måloppnåelse undersøkes og rapporteres, og hvem det rapporteres til.*

*Revisor vil typisk verifisere om 'møteplasser' for å diskutere måloppnåelse er definert, samt hvordan manglende måloppnåelse jobbes med.*

**4.3. Virksomheten skal sørge for et avvikssystem for registrering og behandling av klager.**

*Virksomheter som har et etablert avvikssystem kan benytte dette, eventuelt med nødvendig tilpasning. Hensikten med avvikssystemet er å sikre at kunder følges opp forsvarlig og at virksomheten lærer av innkomne klager. Det er viktig at klager ikke kun fører til for eksempel oppsigelse av tjenesteleverandører eller krav om at disse ikke benytter navngitte medarbeidere i oppdrag for virksomheten, men at virksomheten har systemer for å hindre at feil gjentar seg.*



Revisor kan kryssjekke virksomhetens avvikssystem med klager til Forbrukertilsynets og Elklagenemnda, slik at klager ikke risikofritt kan gjemmes for revisor.

## 5. Salg av strøm

### 5.1. Virksomheten skal utarbeide klare regler for hvordan markedsføring og salg av strøm uavhengig av kanal skal gjennomføres slik at det er innenfor gjeldende regelverk.

Retningslinjer for hvordan virksomhetens tjenester kan markedsføres og selges må være godt dokumentert, enkle å følge, i tråd med gjeldende regelverk (se krav 1.1) og bidra til at målene med sertifiseringsordningen nås. Retningslinjene må sikre at det gis balansert og sannferdig informasjon om strømavtaler. Retningslinjene må dekke alle salgskanaler, det være seg telefonsalg, sosiale medier, radio, fjernsyn, nett, trykte medier, direkte salg, messer, møter, arrangementer eller annet, og de må dekke alt som inngår i strømleveransen. Virksomhetens retningslinjer må sikre overholdelse av reglene for elektronisk markedsføring i markedsføringslovens § 15. Dette vil kunne omfatte krav til innhenting og arkivering av samtykker til elektronisk markedsføring, samt rutiner for elektronisk markedsføring av tilsvarende ytelser i eksisterende kundeforhold. Retningslinjene for salgsvirksomhet omfatter også markedsføring av **beslektede** tjenester eller produkter, som for eksempel energirådgivning, opprinnelsesgarantier og solcelleløsninger, men ikke tjenester som ikke naturlig knyttes til strømsalg (mobiltelefoni). Legg merke til at dørsalg og salg på gaten ikke er akseptable salgskanaler.

Revisor vil typisk verifisere dokumentert beskrivelse av retningslinjene, diskutere hvordan disse retningslinjene blir gjort kjent for berørte parter og ta stikkprøvediskusjoner rundt enkelte valgte salgskanaler. Revisor vil typisk også undersøke hvordan eventuell reservasjon er flagget i virksomhetens systemer, for eksempel CRM database, og verifisere dokumentert beskrivelse av hvordan mottaker av slikt ønske fra kunde setter dette flagget.

### 5.2. Virksomheten skal sørge for at alle avtaler i all markedsføring og kundekommunikasjon merkes tydelig med avtalens varighet.

Kunden skal ikke være i tvil om en avtale gjelder inntil den sies opp eller om den er tidsbegrenset. I så fall skal det tydelig fremgå når avtalen utløper. Dette er særlig viktig i avtaler der prisen er fast.

Revisor vil typisk se på maler og etablerte avtaler (stikkprøver). Er varighet adressert? Er lokasjon av maler entydig definert og gjort kjent for brukerne av disse malene?

### 5.3. Virksomheten skal sørge for at det tydelig fremgår om en avtale er et kampanjetilbud. Alle kampanjetilbud skal merkes tydelig med påfølgende avtalevilkår (etter kampanjeperioden).

Det skal være enkelt for kunden å forstå hva for eksempel prisen blir (eller hvordan den fastsettes) når kampanjeperioden er over. Dette må være klart for kunden før avtale inngås.

Legg merke til at prisopplysningsforskriften krever at informasjon om (avtalt) pris- eller vilkårsendring også må varsles forut for gjennomføring av den avtalte endringen.

*Revisor vil typisk se på maler og etablerte avtaler (stikkprøver). Er dette med kampanjer og betingelsene før/etter adressert?*

**5.4. Virksomheten skal sørge for at alle avtaler bare inneholder priselementer som er tydelig forklart i avtalen.**

*Trygg strømhandel legger ikke opp til forbud mot spesifikke avtaletyper eller vilkår, men krever at kunden skal kunne lese seg til for eksempel alle tillegg til en spotpris. Kostnader for elsertifikater, ubalanser og andre handelskostnader skal være en integrert del av et eventuelt påslag.*

*Revisor vil typisk se på maler, markedsføringsmateriell og etablerte avtaler (stikkprøver). Er alle prisaspekter adressert og tilstrekkelig og korrekt forklart?*

**5.5. Virksomheten skal sørge for at avtaler som baseres på spotpriser faktureres med riktig områdepris på kraftbørsene time for time.**

*Avtaletyper som på en eller annen måte baseres på spotpriser skal faktureres med utgangspunkt i faktisk forbruk avregnet til faktisk områdepris i den budsonen kunden har sitt forbruk – time for time. Systempris eller spotpris fra annen budsoner skal ikke benyttes, med mindre annet er uttrykkelig avtalt. For kunder med timesmåling skal det også benyttes faktisk forbruk time for time ved avregning. For umålte anlegg og for kunder som ikke har timesmåler skal måleverdiene som mottas fra Elhub benyttes.*

*Revisor vil typisk se på rutine for avregning og fakturering, og kontrollere fakturering av utvalgte kunder (stikkprøver).*

**5.6. Virksomheten må til enhver tid sørge for relevant risikoevaluering, prissikring og finansiell styrke.**

*Konkurs hos strømleverandøren er en reell og potensielt betydelig risiko, spesielt for kunder som kjøper fastprisavtaler. En Trygg strømleverandør sørger for at strømsalget rammes inn av relevante rutiner knyttet til evaluering av risiko, eventuelt gjennomføring av risikoavlastende tiltak (prissikring). Selskapets egenkapital må også tilpasses virksomhetens ulike avtaler overfor kundene. I henhold til aksjeloven er det et selskaps styre som er ansvarlig for risikostyring og finansiering av selskapet.*

*Revisor for Trygg strømhandel vil derfor undersøke situasjonen direkte med styret for selskapet som er økonomisk ansvarlig for strømleverandørens virksomhet. For dette formål må virksomheten fylle ut og signere en egenerklæring om finansiell oversikt, på et eget skjema utarbeidet av DNV.*

**5.7. Virksomheten skal sørge for at navn på strømleverandørens avtaler er enkle å skille fra hverandre, og at strømselskapets avtaler benytter begreper som definert i vedlagte ordliste (jf. kapittel 3 nedenfor).**

*Navngivning av selskapets avtaler skal ikke bidra til å gjøre det vanskelig for kunden å sammenligne markedsførte kontrakter fra samme leverandør. Virksomheten skal bruke standard begreper i avtalebeskrivelsen, og produktnavn må være presise og enkle å forstå. Bransjens standardbegreper i henhold til ordliste skal brukes, så langt ordlisten er dekkende (ordlisten er ikke uttømmende). Egendefinerte ord og uttrykk for forhold som allerede er definert i ordlisten skal ikke benyttes. For eksempel er 'fluktuerende pris' ikke et godkjent begrep for spotpris. Navn på kontrakter som Leverandørnavn Spot,*

*Leverandørnavn Fastpris og Leverandørnavn Variabel er enkle å skille fra hverandre; navnet sier mye om prisvilkåret.*

*Eksempelvis kan avtalenavn som Vinterstrøm 1, Vinterstrøm 2 og Vinterstrøm 3 være forvirrende dersom vilkårene er ulike.*

*Revisor vil typisk se på maler og etablerte avtaler (stikkprøver). Er avtaletypen navngitt? Samsvarer avtalenavnene med tilgjengelig informasjon, for eksempel på virksomhetens nettsider? Brukes begreper korrekt i henhold til ordlisten?*

**5.8. Virksomheten skal sørge for at strøm med opprinnelsesgarantier markedsføres og kommuniseres transparent og forståelig for kundene.**

*Virksomheten skal oppfylle kravene til Bransjenorm for opprinnelsesmerket strøm (vedlegg A<sup>1</sup>). Bransjenormen har som formål å bidra til riktig og enhetlig markedsføring og kommunikasjon av opprinnelsesmerket strøm og bruk av opprinnelsesgarantier. Bransjenormen stiller krav til markedsføring og kommunikasjon av opprinnelsesmerket strøm, samt en rekke krav til revisjon og dokumentasjon.*

*Revisor vil sjekke markedsføring og kommunikasjon av opprinnelsesmerket strøm er i henhold til bransjenormen, samt at nødvendig dokumentasjon og revisjon er gjennomført.*

**5.9. Virksomheten skal ha systemer for ikke å kontakte potensielle kunder som har reservert seg mot telefonsalg. Dette gjelder også for virksomhetens tjenesteleverandører.**

*Punktet gjelder potensielle kunder. Strømlleverandøren skal avstå fra å kontakte potensielle kunder som har reservert seg mot dette. (Det er tillatt å kontakte eksisterende kunder, men legg merke til krav 5.1 og forholdet til markedsføringslovens § 15.) Dog kan det under ingen omstendighet gjennomføres dørsalg eller salg på gaten, jf. krav 5.1.*

*Revisor vil typisk verifisere hvordan dette er flagget i virksomhetens systemer, for eksempel CRM database, og verifisere dokumentert beskrivelse av hvordan mottaker av slikt ønske fra kunde setter dette flagget.*

**5.10. Dersom virksomheten benytter seg av telefonsalg, skal den bruke et system for opptak og lagring av hele samtalen**

*Ved telefonsalg initiert av virksomheten eller av virksomhetens tjenesteleverandører skal hele samtalen tas opp og lagres i minimum seks måneder, med mindre forbrukeren klart og tydelig har motsatt seg dette. Det er ikke tilstrekkelig å kun lagre siste del av samtalen der kunden eventuelt bekrefter hva man har blitt enige om tidligere i samtalen og har forstått hva avtalen innebærer. Hensikten med en lagringstid på seks måneder er at opptaket eventuelt skal kunne brukes i tvistesaker. En bekreftelse fra kunden på at avtalen er forstått, for eksempel per SMS, fratrukker ikke selskapet plikten til å ta opp og lagre samtalen.*

*Revisor vil typisk verifisere at virksomhetens system for opptak er satt opp i henhold til kravet, at opptak lagres forsvarlig og er tilgjengelige, og at opptak faktisk omfatter hele samtalen.*

<sup>1</sup> Finnes også her: <https://www.fornybarnorge.no/publikasjoner/veileder/2021/bransjenorm-for--opprinnelsesmerket-strom/>

## 6. Avtaleinngåelse

### 6.1. Virksomheten skal ha et system for å sikre at kunden er innforstått med hva avtalen inneholder, hvilke forpliktelser partene har, og når og hvordan den kan sies opp og konsekvensene av dette.

*Virksomheten skal sikre at avtaleinngåelsen følger de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter for bransjen. Virksomheten plikter å gi korrekte opplysninger om sentrale forhold ved avtalen før avtalen inngås, herunder betalingsvilkår, eventuell bindingstid og totale kostnader kunden skal betale (eller hvordan kundens totalkostnad beregnes). For avtaler med bindingstid er det vesentlig at det informeres godt om virkningen av oppsigelse før bindingstidens utløp, inkludert hvordan erstatningsbeløp (tidligere kalt bruddgebyr) og eventuelle andre kostnader ved oppsigelse fastsettes (se også krav 10.1). Kunden skal også tydelig informeres om eventuell angrerett ved avtaleinngåelse, herunder om kunden har angrerett eller ikke.*

*Kunden skal være forelagt alle vesentlige vilkår. Kundens bekreftelse på dette skal innhentes per SMS, epost eller annen egnet kanal – for eksempel ved at kunden sendes en SMS som må besvares med JA, OK, eller lignende.*

*Virksomheten skal sikre at kunden har fått orientering om at strømvartalen er en separat avtale uavhengig av kundens avtale med eller tilknytning til nettselskap, og at leveransen i henhold til forskrifter også omfatter elsertifikater.*

*Virksomheten kan for eksempel utarbeide en sjekkliste for hver enkelt strømvartale de tilbyr der en går gjennom alle forhold kundene skal være informerte om. Denne kan så benyttes ved avtaleinngåelse, for å forsikre seg om at kunden er godt informert om alle forhold ved avtale.*

*Virksomheten kan kontakte nye kunder etter en tid, for igjen å forsikre seg om at kunden er tilstrekkelig informert om avtalen.*

*Revisor kan foreta intervjuer med utvalgte saksbehandlere og foreta stikkprøver av utfylte sjekklister.*

## 7. Fakturering

### 7.1. Virksomheten skal ha et system for at kunden mottar faktura i henhold til strømvartalen, og at den inneholder korrekt informasjon.

*Virksomheten må ha på plass systemer for lagring av kundedata som til enhver tid er oppdatert med nyeste data om avtaleforhold og kundeinformasjon. Faktura skal inneholde korrekt informasjon om alle vesentlige deler av avtalen (som varighet og prisbestemmelser), og det skal komme tydelig frem hva kunden betaler for, herunder hvilket kraftvolum og for hvilken periode fakturaen gjelder. Forskrift om måling, avregning, fakturering av netttjenester og elektrisk energi, nettselskapets nøytralitet mv. (FOR-1999-03-11-301) fastslår blant annet at strømleverandøren ved fakturering skal sluttbrukere informasjon om elsertifikatkostnaden og elsertifikatplikten, ved å vise til internettsiden til NVE.<sup>2</sup> Det kan informeres om pris for elsertifikat på faktura, men det skal ikke spesifiseres som en egen varelinje.*

*Kontaktinformasjon til kundesenter, kundeansvarlig eller serviceansvarlig skal komme tydelig frem på fakturaen, slik at det er enkelt for kunden å ta kontakt ved spørsmål til faktura eller avtale.*

<sup>2</sup> <https://www.nve.no/energiforsyning/elsertifikater/>

Revisor vil typisk se på kunderegisteret og informasjonselementer tilknyttet kunden, for eksempel avtaleoversikten, se på mailer for fakturaer og på utstedte fakturaer (stikkprøver). Er informasjonen entydig? Er kravelementene ivaretatt?

## 8. Kundeservice

### 8.1. Virksomheten skal ha et system for å sikre at kunden er informert om hvor de skal henvende seg ved behov for hjelp eller informasjon.

Det skal fremkomme tydelig hvor kunden kan henvende seg ved behov for råd og veiledning, både på virksomhetens nettsider, på kundens avtalepapirer, og på kundens faktura.

Revisor vil typisk verifisere 'informasjonskanaler', for eksempel på nettsider, i mailer for mailer, etc.

### 8.2. Virksomheten skal forplikte seg til å svare på henvendelser innen rimelig tid.

Rask respons kan ha stor betydning for kundetilfredshet. Virksomheten bør tilstrebe kort responstid for alle henvendelser.

Virksomheten må ha på plass et system som loggfører alle henvendelser og spørsmål. Dette kan enten skje automatisk dersom henvendelsen kommer via e-post, eller manuelt dersom den kommer via telefon. Hver henvendelse må ha både tidsstempeling og status, slik at serviceansvarlig(e) har god oversikt over aktive henvendelser og responstid på disse. Systemet bør kunne beregne gjennomsnittlig responstid. Eventuelt kan det etableres automatisk varsling til serviceansvarlig(e) dersom en aktiv henvendelse er i ferd med å gå over en frist strømleverandøren selv fastsetter. Etter endt service kan det for eksempel sendes ut en spørreundersøkelse til kunden der de kan gi tilbakemelding på hvordan de opplevde servicen.

Revisor vil typisk se på støttesystem for loggføring av henvendelser og spørsmål (stikkprøver for de forskjellige typer inputkanaler), og på hvordan 'ytelsen', dvs. responstid og kvaliteten på responsen overvåkes, samt hvordan eventuelle tiltak ved manglende måloppnåelse dokumenteres.

### 8.3. Virksomheten skal opplyse om kundens mulighet til å klage, direkte til strømleverandøren, Elklagenemnda, Forbrukertilsynet, Forbrukerrådet eller til Reguleringsmyndigheten for energi. Virksomheten skal i tillegg oppfordre til å kontakte sertifiseringsorganet via tryggstrømhandel.no om potensielt uønsket adferd.

Trygg strømhandel er ikke et klageorgan. Kunder som ønsker å klage på sin strømleverandør kan rette klage direkte til sin leverandør, Elklagenemnda, Forbrukertilsynet, Forbrukerrådet eller Reguleringsmyndigheten for energi (RME). Leverandørene er allerede forpliktet til å opplyse om klagemuligheter i sin kommunikasjon med kunder. Det bør da også angis hvordan kundens klage behandles eller besvares.

Hverken eierne av sertifiseringsordningen eller DNV som sertifiseringsorgan for Trygg strømhandel kan behandle kunders klager over strømleverandører; det er det eventuelt de formelle klageinstansene som gjør (primært Elklagenemnda). Kunnskap om slike klager er imidlertid et viktig informasjonsgrunnlag for sertifiseringen, og kunder som

*ønsker det skal kunne rapportere inn sertifiserte virksomheter, for eksempel hvis de ikke opplever en virksomhet som en trygg strømleverandør. Se også krav 4.3.*

*Revisor vil typisk undersøke hvordan opplysninger om varslings- og klagemuligheter er klargjort for kundene.*

## **9. Informasjon**

### **9.1. Virksomheten skal sørge for at korrekt informasjon om alle strømvtaler som er i bruk, til enhver tid er enkelt tilgjengelig for alle.**

*Korrekt informasjon om alle strømvtaler virksomheten markedsfører eller som fortsatt har aktive kunder selv om avtalen ikke lenger markedsføres, skal være enkelt tilgjengelig for alle. Med "enkelt tilgjengelig" mener vi her at all informasjon skal komme tydelig frem via alle aktuelle kanaler virksomheten bruker for markedsføring av sine produkter. Se også krav 5.6 om navn på strømvtaler.*

*Revisor vil typisk verifisere at det finnes informasjon om både aktivt markedsførte avtaler og andre avtaler som er åpne for nytegning, for eksempel på virksomhetens nettside.*

### **9.2. Virksomheten skal varsle om pris- og vilkårsendringer på SMS og e-post, eller brev. Varslingens innhold skal fokusere tydelig på pris- eller vilkårsendringen, og ikke sammenblandes med annen informasjon.**

*Det er viktig for bransjen at kundene får informasjon om endringer i avtaler i tråd med prisopplysningsforskriften. Dette punktet inneholder ikke noe annet enn det som følger av forskriften, men er såpass viktig at det trekkes frem særskilt. Forbrukertilsynet legger til grunn at hvis kunden ikke har samtykket til både SMS og e-post, holder det at varselet sendes på den måten forbrukeren tidligere har samtykket til. Strømleverandøren behøver ikke sende fysisk brev dersom kunden har samtykket til enten SMS eller e-post.*


*Revisor vil typisk verifisere hvordan kundens kommunikasjons kanal er 'flagget' i virksomhetens systemer, for eksempel CRM database, og hvordan informasjon om en endring tilflyter kunden.*

## **10. Oppsigelse av avtale**

### **10.1. Virksomheten skal sørge for at kunden ved eventuell oppsigelse får informasjon om gjenstående fakturering og krav til opprettholdelse av avtalen frem til den er avsluttet.**

*Virksomheten skal gi kunden tydelig informasjon om gjenstående fakturering ved oppsigelse av avtale.*

*Ved oppsigelse av tidsbegrenset avtale der virksomheten lider økonomiske tap som følge av oppsigelsen, skal det tydeliggjøres på hvilket grunnlag erstatningsbeløpet kunden må betale blir beregnet. Kunden skal også få informasjon om hva som gjenstår av en tidsbegrenset avtale før oppsigelsen trer i kraft, slik at kunden skal kunne få mulighet til å fortsette avtalen til den utløper. Virksomheten skal varsle kunden i god tid og senest innen 14 dager før en tidsavgrenset fastprisavtale utløper. Kunden skal også få tydelig informasjon om hva som skjer dersom kunden ikke velger en ny kraftavtale.*



*Virksomhetene skal opptre hensynsfullt og med respekt for kundens beslutning når kunder kontaktes etter oppsigelse. Man kan tilby annet produkt eller bedre pris, men ikke aggressivt eller pågående.*

*Revisor vil typisk se på maler for fakturaer og utstedte fakturaer (stikkprøver). Er informasjonen entydig? Er kravelementene ivaretatt?*

## **11. Gjensalg**

### **11.1. Virksomheten skal sikre at kunden ikke kontaktes målrettet for gjensalg før det har gått 6 måneder etter at siste faktura er betalt.**

*Virksomheten skal ikke kontakte tidligere kunder med sikte på strømsalg før det har gått 6 måneder etter at siste faktura er betalt. Frem til faktura er betalt kan leverandøren for eksempel undersøke hvorfor kunden har sagt opp.*

*Kunder som har gitt relevant samtykke til markedsføring, vil kunne motta informasjon som også er strømrelatert. Uten samtykke skal alle kundedata slettes når kundeforholdet opphører, med unntak av det som er nødvendig av regnskapsmessige årsaker, med mindre man har skriftlig samtykke fra kunden.*

*Revisor vil typisk undersøke hvordan dette er 'flagget' i virksomhetens systemer, for eksempel CRM database, og verifisere dokumentert beskrivelse av hvordan saksbehandler navigerer i dette komplekset.*

### 3 ORDLISTE FOR BRUK I MARKEDSFØRING OG OMTALE AV ULIKE AVTALER

For å redusere faren for forvirring og villedende kommunikasjon og markedsføring skal begrepene nedenfor brukes, og de skal kun benyttes med den betydning som er angitt i tabellen. Nye ord eller uttrykk som skal dekke et begrep som er omtalt nedenfor skal ikke benyttes.

Ordlisten tar utgangspunkt i at kunden har måler med times-registrering. Umålte anlegg og kunder uten egnet måler vil måtte avregnes etter justert innmatingsprofil dersom de velger spotpris-avtaler.

Begreper og synonymer	Forklaring
<b>Bindingstid</b>	<p>Noen avtaler har bindingstid hvor kundens mulighet til å si opp avtalen har noen vesentlige forutsetninger, for eksempel knyttet til eventuell erstatning til strømleverandøren ved oppsigelse.</p> <p>For eksempel benyttes det normalt bindingstid i avtaler om fastpris, på samme måte som avtaler om lån med fast rente. Bindingstid betyr da at prisen er den samme i hele den spesifiserte perioden.</p> <p>Bindingstid benyttes også på avtaler der kunden bindes til en flytende pris mot at kunden gis en annen fordel, som for eksempel et gavekort.</p>
<b>Bruddgebyr</b>	<p>Strømleverandøren kan kreve at kunden betaler et bruddgebyr dersom leverandøren lider økonomisk tap som følge av oppsigelsen av en fastprisavtale.</p> <p>Det kan også være fastsatt bruddgebyr dersom kunden har bundet seg til flytende pris for en periode mot at kunden gis en annen fordel, som for eksempel et gavekort.</p>
<b>Fastpris</b>	<p>Fastpris betyr én fast strømpris for hver kilowatttime. Fastprisen gjelder i en bestemt periode med bindingstid. Fastprisen kan være knyttet til et nærmere bestemt forbruksvolum. Fastprisen kan også være knyttet til et bestemt anlegg, og avtalen kan da kanskje ikke flyttes til et annet anlegg, for eksempel hvis kunden flytter med mindre leverandøren aksepterer flytting av avtalen.</p>
<b>Pristak</b>	<p>Spotpris eller innkjøpspris med et øvre tak (pristak), slik at enhetspris eller gjennomsnittspris (prinsipp for beregning av gjennomsnitt må spesifiseres) ikke overstiger et avtalt nivå.</p>




<b>Områdepris</b>	Strømbørsenes spotpris for et angitt område (budsoner).
<b>Prisområde Budsoner</b>	Prisen på strømbørsen er ikke nødvendigvis lik over hele Norge. For tiden er landet delt inn i fem såkalte prisområder eller budsoner, som kan ha hver sin pris. I tillegg beregner strømbørsene en såkalt systempris som gjelder for hele Norden. Strømvavtaler må spesifisere hvilket prisområde prisberegningen til kunde tar utgangspunkt i.
<b>Påslag Fastbeløp</b>	Strømliverandøren tar et påslag på sine strømvavtaler i øre per kilowatttime og/eller kroner per måned. Et påslag i kroner per måned omtales ofte som et fastbeløp.
<b>Spotpris Spotkraft, day-ahead, dagen-før, markedspris</b>	Spotpris betyr den faktiske prisen på strømbørsen uten merverdiavgift time for time (day-ahead pris for norske budsoner på nominert markedsplass (kraftbørs)).
<b>Strømbørs Kraftbørs</b>	Den største strømbørsen i Norge er Nord Pool, men leverandørene kan også kjøpe strøm fra andre strømbørser med konsesjon fra RME, som EPEX Spot eller Nasdaq. Reglene for strømbørser sikrer at prisen på strøm er den samme på alle børser med konsesjon i Norge. Nord Pool pris er dermed det samme som EPEX eller Nasdaq – så lenge det er snakk om samme tidsperiode og samme geografiske referanse.
<b>Systempris</b>	Systemprisen er en pris strømbørsene beregner som et underlag for aktørenes prissikring i engrosmarkedet. Fysisk leveranse fra børsene blir alltid avregnet til en bestemt områdepris, og det kan være en differanse mellom områdeprisen og systemprisen.
<b>Ubalansekostnader</b>	Kostnader knyttet til avvik mellom leverandørens forventning til kundenes samlede forbruk (og/eller produksjon) og kundenes faktiske forbruk (og/eller produksjon). Statnett anskaffer strøm for å håndtere slike differanser (regulerkraft). Strømliverandørens ubalansekostnader avhenger av størrelsen på ubalansen (volum) og Statnetts kostnader for regulerkraft (regulerkraftpris).
<b>Standard variabel</b>	Standard variabel betyr samme strømpris inntil strømliverandøren eventuelt endrer prisen. Strømprisen kan endres med minimum 14 dagers varsel.

Nedenfor følger også definisjon av vanlige begreper innen sertifisering.

*Sertifisering:* Utstedelse av et samsvarsbevis (et 'Sertifikat'), samt gjennomføring av et antall tredjepartsvurderinger, før og etter sertifikatutstedelsen, for å sannsynliggjøre samsvar med sertifiseringskravene for Trygg strømhandel.

*Tredjepartsvurdering:* Aktiviteter for å vurdere og sannsynliggjøre samsvar med sertifiseringskrav utført av en uavhengig tredjepart.

*Tredjepart:* Organisasjon uavhengig av strømliverandørene og aktørene i bransjen.



*Objekt for sertifisering:* Systemene en strømleverandør har etablert for å ha kontroll på prosessene rundt strømsalg, samt bruken og etterlevelsen av dette systemet.

*Sertifiseringskrav:* En samling med krav som benyttes som basis for tredjepartsvurderingen.

*Sertifiseringsorgan:* Organisasjonen som er gitt myndighet til å utføre selve sertifiseringen. For Trygg Strømhandel er dette DNV.

*Sertifiseringskomite:* Se kapittel 1.

*Revisor:* Representant for sertifiseringsorganet som gjennomfører sertifiseringen.

*Søker/sertifisert organisasjon:* Strømleverandøren (selskap som driver strømsalg til private) som blir vurdert med hensyn til sertifiseringskravene og som eventuelt mottar sertifikat.

*Konfidensialitet:* Ordninger som sørger for at det som kommer frem under sertifiseringsprosessen ikke deles med andre enn søkeren/sertifisert organisasjon, sertifiseringsorganet og, i visse tilfeller eier av sertifiseringsordningen.

*Ankeutvalg:* En eller flere personer oppnevnt av eierne av sertifiseringsordningen (se nedenfor), men som opptrer uavhengig av eierne av sertifiseringsordningen og uavhengig av sertifiseringsorganet. Sertifiseringsorganets vedtak kan ankes inn for ankeutvalget, jf. kapittel 7.

## 4 SERTIFISERINGSPROSESSEN/SYKLUSEN

Sertifiseringsprosessen, med tilhørende 'syklus' er beskrevet i underliggende kapitler.

Det er søkeren som i utgangspunktet er ansvarlig for at prosessen følges, men sertifiseringsorganet vil normalt bistå med påminnelser når frister nærmer seg.

### 4.1 Søknad/registrering

Enhver aktør (strømleverandør) som ønsker sertifisering, må formelt søke om dette via [tryggstrømhandel.no](http://tryggstrømhandel.no). Portalen vil veilede søkeren gjennom prosessen. Nøkkeldata som typisk må oppgis, for at sertifiseringsorganet kan forstå arbeidsomfanget, er:

- Navnet på bedriften som søker (som oppgitt i brreg.no)
- Adresse
- Kontaktperson
- Informasjon om omfanget av strømleveringstjenesten (det som er tilgjengelig av informasjon for sluttkunden)
- I hvilket omfang aktøren tilbyr fastprisavtaler.
- Omtrentlig antall private kunder (målepunkt)
- Informasjon om bruk av leverandører til å utføre oppgaver som berøres av kravene
- Informasjon om andre sertifiseringer som antas relevante

Søkeren vil, etter registrering, bli kontaktet av sertifiseringsorganet for informasjon om prosessen frem mot sertifisering.

### 4.2 Forhåndsevaluering

Det forventes at søkeren er eller gjør seg kjent med sertifiseringskravene og at det er gjort en intern vurdering om hvorvidt disse er møtt. Når søkeren selv vurderer seg klar for sertifisering, oversendes følgende til sertifiseringsorganet for en forhåndsevaluering:

- Informasjon om hvordan selve systemet er bygget opp (samlingen av beskrivelser/prosesser/prosedyrer/maler)
- Etablerte beskrivelser av følgende:
  - Hvordan lover og forskrifter identifiseres og følges
  - Hvordan nødvendig kompetanse vedlikeholdes
  - Hvordan arbeid utført av tjenesteleverandører styres og evalueres
  - Hvordan kontinuerlig forbedring sikres
  - Hvordan selve prosessen for markedsføring, salg, avtaleinngåelse og fakturering, samt håndtering av oppsigelser gjennomføres
- Informasjon om hvordan tjenesten blir presentert for sluttkunden
- Kopi av etablerte avtalemaler
- Utfylt revisorskjema\* angående selskapets risikostyring
- Informasjon om hvordan sluttkunden får informasjon om hvor de skal henvende seg for å få hjelp, inkl. for å fremsette en klage

\*revisorskjema for utfyllelse vil bli tilsendt

Søkere som allerede har annen delvis relevant sertifisering, for eksempel knyttet til kvalitet, kan så langt det er relevant benytte samme dokumentasjon som benyttes i den sammenheng.

Sertifiseringsorganet vurderer mottatt dokumentasjon og gir tilbakemelding med hensyn til eventuelle mangler og etter hvert (etter eventuelle iterasjoner) hvorvidt søkeren er klar for neste fase.

### 4.3 Førstegangssertifisering

Sertifiseringsorganet utarbeider program for gjennomgangen og avtaler tidspunkt med søkeren. Gjennomgangen utføres hos søkeren eller via digitale møteplasser.

Sertifiseringsorganet vil, som en siste del av gjennomgangen presentere sin konklusjon, i form av en kort rapport, samt en eventuell liste over områder hvor søkeren ikke møter kravenes intensjon.

Søkeren vil ha inntil 10 uker på å besvare nevnte funnliste.

Etter et antall iterasjoner, vil sertifiseringsorganet enten innstille til sertifisering eller avvise sertifisering. Ved avvist sertifisering, dokumenteres begrunnelsen skriftlig og søkeren opplyses samtidig om retten til å anke, se kapittel 7.

Ved positiv innstilling vil søkeren få oversendt sertifikat, med 5 års varighet.

Informasjon om sertifikatet, inkl. utvalgte nøkkeldata, vil umiddelbart bli offentlig tilgjengelig via en katalog over sertifiserte strømleverandører på [tryggstrømhandel.no](http://tryggstrømhandel.no).

### 4.4 Årlig periodisk gjennomgang

Etter førstegangssertifisering vil den sertifiserte virksomheten bli kontaktet årlig av sertifiseringsorganet med henblikk på fornyet bekreftelse på at virksomheten jobber i henhold til forventningene i denne ordningen.

Dette gjøres ved at den sertifiserte virksomheten sender inn en beretning. Varsel om dette vil bli sendt ut i god tid, med klare frister for innlevering. Beretning fylles inn elektronisk via innlogging på [tryggstrømhandel.no](http://tryggstrømhandel.no). Elementer i beretningen vil typisk<sup>3</sup> være:

- Informasjon om eventuelle endringer<sup>4</sup> i:
  - Navn og adresse på organisasjon, samt kontaktperson
  - Antall ansatte, og eventuelt kontorlokasjoner
  - Bruken av tjenesteleverandører (for eksempel 'callsenter')
  - Omfang av strømsalget (for eksempel nye avtaletyper eller nye avregningsmetoder)
  - Systembeskrivelser (prosedyrer, maler, osv.) og eventuelt (IT) støtteverktøy
- Antall private kunder (målepunkt)
- Antall mottatte, registrerte og behandlede avvik, inkludert klager
- Antall forbedringsaktiviteter

Sertifiseringsorganet vurderer beretning og konkluderer ett av følgende:

1. Sertifikatgyldighet videreføres.
2. Beretningen har mangler og oppklaringsiterasjoner igangsettes. Utfallet vil være enten punkt 1 eller 3 her.
3. Oppfølgingsbesøk kreves, enten på grunn av mottatt informasjon (for eksempel klager på vedkommende strømleverandør, eller på grunn av kvaliteten på innsendt beretning. Prosessen ved besøk og senere oppfølging vil være tilsvarende som for førstegangssertifiseringen, men med kortere forløp. Utfallet vil være enten punkt 1 eller advarsel (jf. kapittel 6).
  - a. I tillegg vil inntil 10 prosent av de sertifiserte strømleverandørene bli plukket ut for tilfeldig gjennomgang, jf. kapittel 4.6.

<sup>3</sup> Gjeldende innberetningskrav vil til enhver tid være offentlig tilgjengelig på [tryggstrømhandel.no](http://tryggstrømhandel.no)

<sup>4</sup> Sammenlignet med opprinnelig søknad eller siste beretning

Dersom beretning ikke er innsendt innen fristen, vil varsel om sertifikatinndragelse igangsettes (se kap. 8).



## 4.5 Resertifisering

Siste gjennomgang før sertifikatforfall vil være en resertifiseringsgjennomgang.

Gjennomføringsprosessen og oppfølging vil være tilsvarende som for førstegangssertifisering, men utfallet vil være enten innstilling til fornyet sertifisering eller tilbaketrekking av sertifikat.

## 4.6 Uanmeldt gjennomgang

Sertifiseringsorganet forbeholder seg retten til å foreta uanmeldte gjennomganger.

Valget av uanmeldte gjennomganger foretas i samråd med sertifiseringskomiteen og baseres dels på statistisk grunnlag og dels på mottatte varsler og annen informasjon.

Gjennomgangen kan være i form av en dokumentgjennomgang eller tilsvarende som for den årlige periodiske gjennomgangen. Saksbehandlingen vil også være tilsvarende som for den årlig periodiske gjennomgangen.

## 4.7 Endringer i omfang av sertifiseringen

Sertifiseringsordninger blir normalt videreutviklet, basert på erfaringer fra drift av selve ordningen. Ved endringer i ordninger, vil det normalt bli etablerte et overgangsvindu, slik at samsvar med nye krav kan vurderes i neste planlagte aktivitet, for eksempel neste årlige gjennomgang.

Det legges ikke opp til flere nivåer av sertifisering, man er enten sertifisert eller ikke sertifisert.

Sertifiserte strømlleverandører som endrer sin organisasjon og/eller leveransemodell i betydelig grad (oppkjøp, endring av underleverandør) plikter å kontakte sertifiseringsorganet for en vurdering om sertifikatets fortsatte gyldighet. Sertifiseringsorganet avgjør eventuelle oppfølgingsaktiviteter for å sikre samsvar mellom sertifikat og nytt omfang.

## 5 BRUK AV INFORMASJON OM GJENNOMFØRT SERTIFISERING

Når sertifiseringen er på plass, kan organisasjonen benytte dette i sitt arbeid, for eksempel ved:

- Beskrivelser på web-sider
- Referert på informasjonsmateriell

Organisasjonen kan bare referere til gyldig sertifisering og kun i forbindelse med arbeid som ligger innenfor omfanget/arbeidsområdet som er beskrevet i sertifikatet.

Sertifisering gir rett til å benytte sertifiseringsmerket for Trygg strømhandel i virksomhetens markedsføring og kommunikasjon for øvrig.

Merkets design godkjennes av sertifiseringskomiteen, men eies av sertifiseringsorganet.



**SELSKAP MED SYSTEM SERTIFISERT AV DNV**

## 6 MISBRUK ELLER MANGELFULL ETTERLEVELSE AV SERTIFISERINGEN

Aktører (typisk kunder eller konkurrenter) som er misfornøyd med en organisasjon som er sertifisert for "Trygg strømhandel", har mulighet for å varsle sertifiseringsorganet om potensielt kritikkverdige forhold. Eventuelle varsler kan meldes inn via [tryggstromhandel.no](http://tryggstromhandel.no). Sertifiseringsorganet (DNV GL) kan på bakgrunn av slike varsler eventuelt vedta sanksjoner som beskrevet nedenfor, på samme måte som for mangler som avdekkes i forbindelse med den årlige gjennomgangen.

Sertifiseringsorganet tar utover dette ikke stilling til innholdet i konkrete varsler på sertifiserte leverandører, for eksempel for å avklare kunders eller konkurrenters posisjon. Kunder og konkurrenter som mener seg berettiget til innrømmelser fra sertifiserte leverandører, må benytte etablerte klagemuligheter for dette (Forbrukerrådet, Forbrukertilsynet, Elklagenemnda eller domstolene).

Dersom kravene i sertifiseringsordningen ikke etterleves, har sertifiseringsorganet sanksjonsmuligheter på flere nivå. Virkemidler overfor sertifiserte bedrifter som ikke etterlever ordningens krav er følgende:

- **«Gult kort»:** Videreformidling av dokumentert/ begrunnet kritikk/klager. Ingen konsekvenser med mindre omfanget øker eller eskalerer i omfang, og blir til en advarsel.
- **Advarsel:** En advarsel kan gis av sertifiseringsorganet basert på en vurdering som etterfølger et eller flere funn (mangler) under revisjon og/eller som resultat av varsler fra for eksempel kunder, konkurrenter eller andre. Når den sertifiserte mottar en skriftlig advarsel kan sertifikatet fortsatt benyttes. Det vil bli gitt en tidsfrist (normalt 1 måned) for å rette opp påviste mangel/brudd (eller oppklare eventuelle misforståelser eller på annen måte forklare seg).
- **Suspensjon:** Advarsler som ikke blir rettet opp eller avklart vil føre til suspensjon. Suspensjon av sertifikatet kan også skje direkte av sertifiseringsorganet i de tilfeller der klage/mangel gjelder alvorlige forhold, som manglende prioritering av etterlevelse. Et suspendert sertifikat kan ikke benyttes i suspensjonsperioden. En suspendert strømleverandør kan ikke benytte Trygg strømhandel i sin markedsføring og dialog med kunder i suspensjonsperioden. Det vil bli gitt en tidsfrist (normalt 1 måned) for å rette opp påviste mangler. Suspensjon vil først skje etter en saksbehandling der den sertifiserte gis behørig rett til å uttale seg.
- **Inndragelse/Opphør:** Inndragelse vil aldri benyttes som første sanksjon. Dersom avdekkede mangler og/eller gjentatte brudd på ordningens krav ikke blir rettet opp vil sertifiseringsorganet inndra sertifikatet. En inndragelse vil først skje etter en saksbehandling der den sertifiserte gis behørig rett til å uttale seg.



## 7 KLAGER OG ANKEMULIGHETER

Den som sertifiseres har anledning til å **klage** på sertifiseringsorganet som sådan eller **anke** dets beslutninger.

Aktuelle klager på sertifiseringsorganet kan for eksempel være knyttet til responstid eller vanskelig kommunikasjon med revisor. Klager behandles av sertifiseringsordningens eiere (se kapittel 1).

Aktuelle beslutninger, som eventuelt kan ankes, kan være at sertifikat ikke blir utstedt eller forlenget, eller at sertifikat blir suspendert eller inndratt. Slike anker behandles av et ankeutvalg oppnevnt av ordningens eiere.

## ABOUT DNV

Driven by our purpose of safeguarding life, property and the environment, DNV enables organizations to advance the safety and sustainability of their business. We provide classification and technical assurance along with software and independent expert advisory services to the maritime, oil and gas, and energy industries. We also provide certification services to customers across a wide range of industries. Operating in more than 100 countries, our 16,000 professionals are dedicated to helping our customers make the world safer, smarter and greener.