



Reguleringsmyndigheten
for energi

Adresseinformasjon fylles
inn ved ekspedering. Se
mottakerliste nedenfor.

Vår dato: 09.09.2026

Vår ref.: 202608697-23 Oppgis ved henvendelse

Deres ref.:

Vedtak i sak om klage på varsling av avbrudd

Reguleringsmyndigheten for energi (RME) er bedt om å avgjøre klagen fra [REDACTED] på Glitre Nett AS om varsling av et planlagt avbrudd.

Vår avgjørelse er forhåndsvarslet i brev av 4. august 2026.

1 Vedtak

RME fatter følgende vedtak:

Glitre Nett AS har brutt kravene i forskrift om leveringskvalitet i kraftsystemet § 2-3 annet ledd om varsling før et planlagt avbrudd hos [REDACTED] 14. januar 2026.

2 Beskrivelse av saken

RME ble satt på kopi i korrespondansen mellom [REDACTED] (heretter kunden) og Glitre Nett AS (heretter Glitre Nett) 30. mars og 6. april 2026. Vi mottok en henvendelse fra kunden 20. april 2026 og svarte på denne 28. april 2026 med generell informasjon om regelverket og mulighet for å klage på varsling av planlagt avbrudd. Senere samme dag bekreftet kunden at han ønsket å klage. Glitre Nett kommenterte klagen i brev 2. juni 2026.

Kunden klager på varslingen fra Glitre Nett før et planlagt avbrudd.

Bakgrunnen for saken er et avbrudd 14. januar 2026 som berørte fire abonnenter, inkludert kunden. Glitre Nett hadde bestilt en forsterkningsjobb i lavspentnettet fordi en annen kunde opplevde dårlig spenningskvalitet. Arbeidet gjorde det nødvendig å koble ut strømmen. Ifølge Glitre Nett ble avbruddet varslet ved at entreprenørens montører gikk dør til dør før arbeidet startet. Kunden opplyser at han ikke mottok varselet.

E-post: rme@nve.no, Postboks 5091, Majorstuen, 0301 OSLO, Telefon: 22 95 95 95, Internett:
www.reguleringsmyndigheten.no

Org.nr.: NO 970 205 039 MVA Bankkonto: 7694 05 08971



Kunden kontaktet Glitre Nett 8. mars 2026 for å få informasjon om avbruddet som hadde vært den 14. januar 2026. Glitre Nett opplyste først at de ikke kjente til noe avbrudd denne dagen. Den 30. mars 2026 skrev Glitre Nett at de hadde avdekket at entreprenør hadde utført en forsterkningsjobb 14. januar 2026 uten å informere Glitre Nett, og beklaget dette overfor kunden.

3 Partenes anførsler

3.1 Kundens anførsler

Kunden ber RME behandle Glitre Netts varsling av den planlagte utkoblingen 14. januar 2026 som en klagesak etter forskrift om leveringskvalitet i kraftsystemet (leveringskvalitetsforskriften) § 2-6. Han mener varslingen ikke oppfylte kravene i leveringskvalitetsforskriften § 2-3.

3.2 Glitre Netts anførsler

Glitre Nett anser varslingen av avbruddet hos kunden den 14. januar 2026 som et avvik. Nettselskapet opplyser at ordinære varslingsrutiner, som SMS, ikke ble brukt fordi entreprenøren ikke meldte inn det planlagte arbeidet i forkant, i strid med gjeldende prosedyrer.

Entreprenøren er formelt fulgt opp for brudd på både rammeavtalen og gjeldende prosedyre for planlagte utkoblinger.

4 Partenes kommentarer til forhåndsvarsel av vedtak

Kunden har kommentert vårt forhåndsvarsel til vedtak av 4. august 2026. Glitre Nett har ikke kommet med merknader.

4.1 Kundens kommentarer

Kunden kommenterte forhåndsvarsel til vedtak i e-post av 6. august 2026.

Kunden støtter den foreløpige konklusjonen om at Glitre Nett har brutt leveringskvalitetsforskriften § 2-3 annet ledd. Han er også enig i at ansvaret for mangelfull varsling er hos nettselskapet, selv om arbeidet ble utført av en entreprenør.

Kunden forstår likevel ikke hvorfor RME ikke mener det er nødvendig å kreve en gjennomgang av Glitre Netts egne rutiner. Han viser til at selskapets kontrollrutiner verken fanget opp hendelsen før utkoblingen, under gjennomføringen eller da han senere ba om opplysninger. Etter hans syn forklarer ikke oppfølgingen av entreprenøren alene hvorfor svikten oppstod.

Kunden peker også på at Glitre Nett først opplyste at det ikke hadde vært noe avbrudd. Dette førte til at han brukte tid på å undersøke eget produksjonsanlegg og egne logger. Han mener den manglende varslingen, manglende oversikten over hendelsen og den feilaktige informasjonen skapte unødvendig ressursbruk og usikkerhet.



Kunden reagerer videre på formuleringen om at han «av ukjent grunn» ikke fikk informasjon fra montørene før utkoblingen. Han foreslår i stedet en mer presis beskrivelse: «Entreprenøren har opplyst at montører forsøkte å varsle berørte kunder ved å gå dør til dør rett før arbeidet. Kunden [redacted] mottok ikke varselet».

Kunden mener det bør fremgå tydelig i vedtaket at varslingen verken oppfylte hovedregelen om 72 timers varsel eller minimumsfristen på 24 timer.

Kunden har forståelse for at spørsmålet om FASIT-registrering behandles i en egen sak. Samtidig mener han at varsling, registrering, sporbarhet og håndtering av kundehevendelser er deler av samme hendelsesforløp. Etter hans syn er det derfor for tidlig å konkludere med at Glitre Netts rutiner ikke bør gjennomgås nærmere.

Kunden ber RME vurdere på nytt om Glitre Netts oppfølging av entreprenøren er tilstrekkelig. Han ber også om at det fremgår hvilken dokumentasjon en slik vurdering bygger på.

Avslutningsvis mener kunden at det er en risiko for at lignende feil kan skje igjen dersom Glitre Netts egne kontrollrutiner ikke vurderes nærmere.

5 RMEs vurdering av saken

Vi vurderer saken i lys av energiloven med tilhørende forskrifter.

Slik RME ser det, er spørsmålet i saken om Glitre Nett har oppfylt kravene til varsling av planlagt avbrudd etter leveringskvalitetsforskriften § 2-3.

Kunden har i henvendelsen til RME og i den videre dialogen med RME og Glitre Nett uttrykt misnøye med at nettselskapet ikke registrerte avbruddet i FASIT-systemet¹. I brev av 28. april 2026 informerte vi kunden om at spørsmålet om manglende registrering ville bli fulgt opp i en egen sak, men at kunden kunne klage på varslingen etter leveringskvalitetsforskriften § 2-3. Vi presiserer derfor at spørsmålet om registrering av avbruddet ikke vurderes i denne saken.

5.1 Har Glitre Nett fulgt leveringskvalitetsforskriften § 2-3?

Spørsmålet er om Glitre Nett har oppfylt kravene til varsling av planlagt avbrudd etter leveringskvalitetsforskriften § 2-3.

5.1.1 Regelverk og om saken

Leveringskvalitetsforskriften § 2-3 gir nettselskapene en rett til å koble ut nettkunder ved behov. Bestemmelsen gir også nettselskapet en plikt til å varsle nettkunder om planlagt arbeid som medfører avbrudd eller redusert leveringskapasitet hos nettkundene.

¹ FASIT (Feil- og avbruddsstatistikk i totalnettet) er et standardisert system for registrering og rapportering av feil og avbrudd i kraftsystemet.



Bestemmelsens annet ledd innebærer en plikt for nettselskap til å informere om planlagt arbeid i eget eller andres nett hvis arbeidet medfører avbrudd for sluttbrukere. Planlagte avbrudd skal varsles i rimelig tid før arbeidet starter. Med rimelig tid menes minimum 24 timer før avbruddet, og som hovedregel 72 timer før. Varslingen skal skje på en hensiktsmessig måte og minimum inneholde tidspunkt, varighet og kontaktinformasjon til nettselskapet.

I denne saken hadde Glitre Nett bestilt en forsterkningsjobb som førte til et planlagt avbrudd. Avbruddet den 14. januar 2026 ble varslet ved at ansvarlig entreprenør gikk dør til dør i forkant og informerte de berørte kundene direkte.

5.1.2 RMEs vurdering

Avbruddet 14. januar 2026 var et planlagt avbrudd knyttet til en forsterkningsjobb som skulle vært varslet i henhold til leveringskvalitetsforskriften § 2-3 annet ledd. Varslingen skulle vært gjort på en hensiktsmessig måte og i rimelig tid før avbruddet, det vil si minimum 24 timer før og som hovedregel 72 timer før avbruddet. Ettersom entreprenøren varslet ved å gå dør til dør rett før avbruddet startet, oppfylte ikke Glitre Nett kravene i bestemmelsen. Kunden fikk heller ikke varselet. Etter vår vurdering har derfor Glitre Nett brutt § 2-3 annet ledd i forbindelse med varslingen.

Vi mener også det er uheldig at Glitre Nett først ga kunden feilinformasjon da han 8. mars 2026 ba om opplysninger om avbruddet 14. januar 2026. Glitre Nett har erkjent at varslingen ikke oppfylte kravene, og opplyst at entreprenøren ikke meldte inn det planlagte arbeidet på forhånd.

Kunden mener i kommentarer til forhåndsvarselet at RME bør kreve en gjennomgang av Glitre Netts egne rutiner. RME førte høsten 2025 tilsyn med Glitre Nett, hvor nettselskapets rutiner for varsling av planlagte avbrudd også inngikk. På bakgrunn av tilsynet høsten 2025, og at denne saken gjelder et konkret avvik fra selskapets etablerte rutiner som de har erkjent og følger opp med entreprenør, finner vi ikke grunnlag for å pålegge Glitre Nett en gjennomgang av sine rutiner.

Kunden har også vist til at rutiner for registrering i FASIT må sees i sammenheng med rutinene for varsling. Som nevnt vurderer vi Glitre Netts rutiner for registrering i FASIT utenfor denne saken. Etter vår vurdering er det likevel mulig å konkludere i denne saken uavhengig av utfallet i den separate saken om FASIT-registrering.

Vi forventer at Glitre Nett fremover sikrer at varsling av planlagte avbrudd gjøres i tråd med kravene.

6 Dere har rett til å klage

Dere kan klage på denne avgjørelsen til Energiklagenemnda innen 3 uker fra vedtaket ble mottatt. Klagen skal sendes til rme@nve.no.

Les mer nedenfor hvordan dere klager. Kravene til klagen følger av forvaltningsloven [kapittel VI](#).



7 Har du/dere spørsmål?

Send e-post til rme@nve.no hvis du/dere har spørsmål. Husk å oppgi saksnummer i emnefeltet.

Med hilsen

Erlend Kringlebotten

Avdelingsingeniør

Godkjent av Torfinn Stulen Jonassen
Seksjonssjef

Godkjent i henhold til RME sine interne rutiner.

Mottakerliste:



GLITRE NETT AS

Kopimottakerliste:



Orientering om rett til å klage

Hvem kan klage på vedtaket?	Hvis du er part i saken, kan du klage på vedtaket. Du kan også klage på vedtaket hvis du har rettslig klageinteresse i saken.
Hvor skal du sende klagen?	Du må adressere klagen til Energiklagenemnda, men sende den til RME. RMEs e-postadresse er: rme@nve.no . RME vurderer om vedtaket skal endres. Dersom RME ikke endrer vedtaket, vil vi sende klagen til Energiklagenemnda.
Frist for å klage	Fristen for å klage på vedtaket er 3 uker fra den dagen vedtaket kom frem til deg. Hvis vedtaket ikke har kommet frem til deg, starter fristen å løpe fra den dagen du fikk eller burde ha fått kjennskap til vedtaket. Det er tilstrekkelig at du postlegger klagen før fristen løper ut. Klagen kan ikke behandles dersom det har gått mer enn 1 år siden RME fattet vedtaket.
Du kan få begrunnelsen for vedtaket	Hvis du har fått et vedtak uten begrunnelse, kan du be RME om å få en begrunnelse. Du må be om begrunnelsen før klagefristen løper ut.
Hva skal med i klagen?	Klagen bør være skriftlig. I klagen må du: - Skrive hvilket vedtak du klager på. - Skrive hvilket resultat du ønsker. - Opplyse om du klager innenfor fristen. - Undertegne klagen. Hvis du bruker en fullmektig, kan fullmektigen undertegne klagen. I tillegg bør du begrunne klagen. Dette betyr at du bør forklare hvorfor du mener vedtaket er feil.
Du kan få se dokumentene i saken	Du har rett til å se dokumentene i saken, med mindre dokumentene er unntatt offentlighet. Du kan henvende deg til RME for å få innsyn i saken.
Vilkår for å gå til domstolene	Hvis du mener vedtaket er ugyldig, kan du gå til søksmål. Du kan bare gå til søksmål dersom du har klaget på RMEs vedtak, og klagen er avgjort av Energiklagenemnda som overordnet forvaltningsorgan.



	Du kan likevel gå til søksmål dersom det har gått 6 måneder siden du sendte klagen, og det ikke skyldes forsømmelse fra din side at klagen ikke er avgjort.
Sakskostnader	Dersom RME eller Energiklagenemnda endrer vedtaket til din fordel, kan du søke om å få dekket vesentlige og nødvendige kostnader. Du må søke om dette innen 3 uker etter at klagevedtaket kom frem til deg.

Denne forklaringen er basert på forvaltningslovens regler i §§ 11, 18, 19, 24, 27 b, 28, 29, 31, 32 og 36.