



ÅRSREGNSKAPET FOR REGNSKAPSÅRET 2018 - GENERELL INFORMASJON

Enheten

Organisasjonsnummer: 984 598 211
Organisasjonsform: Aksjeselskap
Foretaksnavn: FORTUM KUNDESENTER AS
Forretningsadresse: Askekroken 11
0277 OSLO

Regnskapsår

Årsregnskapets periode: 01.01.2018 - 31.12.2018

Konsern

Morselskap i konsern: Nei

Regnskapsregler

Regler for små foretak benyttet: Nei
Benyttet ved utarbeidelsen av årsregnskapet til selskapet: Regnskapslovens alminnelige regler

Årsregnskapet fastsatt av kompetent organ

Bekreftet av representant for selskapet: Jostein Lindbo
Dato for fastsettelse av årsregnskapet: 28.06.2019

Grunnlag for avgivelse

År 2018: Årsregnskapet er elektronisk innlevert
År 2017: Tall er hentet fra elektronisk innlevert årsregnskap fra 2018

Det er ikke krav til at årsregnskapet m.v. som sendes til Regnskapsregisteret er undertegnet. Kontrollen på at dette er utført ligger hos revisor/enhetens øverste organ. Sikkerheten ivaretas ved at innsender har rolle/rettighet for innsending av årsregnskapet via Altinn, og ved at det bekreftes at årsregnskapet er fastsatt av kompetent organ.

Brønnøysundregistrene, 19.08.2020



Resultatregnskap

Beløp i: NOK	Note	2018	2017
RESULTATREGNSKAP			
Inntekter			
Salgsinntekt		53 761 360	86 150 825
Annen driftsinntekt		952 660	1 857 920
Sum inntekter		54 714 020	88 008 744
Kostnader			
Lønnskostnad	1	34 146 745	45 749 440
Avskrivning på varige driftsmidler	2	892 641	1 151 776
Annen driftskostnad	3	20 851 218	35 940 280
Sum kostnader		55 890 605	82 841 497
Driftsresultat		-1 176 584	5 167 248
Finansinntekter og finanskostnader			
Renteinntekt fra foretak i samme konsern	4	244 379	473 326
Annen renteinntekt			88
Annen finansinntekt			3 058
Sum finansinntekter		244 379	476 472
Annen rentekostnad		795	19
Annen finanskostnad			1 840
Sum finanskostnader		795	1 859
Netto finans		243 584	474 613
Ordinært resultat før skattekostnad		-933 000	5 641 861
Skattekostnad på ordinært resultat	5	-237 031	1 357 241
Ordinært resultat etter skattekostnad		-695 969	4 284 620
Årsresultat		-695 969	4 284 620
Årsresultat etter minoritetsinteresser		-695 969	4 284 620
Overføringer og disponeringer			
Konsernbidrag	6	-485 870	



Resultatregnskap

Beløp i: NOK	Note	2018	2017
Avgitt konsernbidrag			1 454 640
Overføringer annen egenkapital	6	-210 099	2 829 980
Sum overføringer og disponeringer		-695 969	4 284 620



Balanse

Beløp i: NOK	Note	2018	2017
BALANSE - EIENDELER			
Anleggsmidler			
Immaterielle eiendeler			
Utsatt skattefordel	5	405 282	
Sum immaterielle eiendeler		405 282	
Varige driftsmidler			
Driftsløsøre, inventar, verktøy, kontormaskiner	2	1 431 091	2 433 760
Sum varige driftsmidler		1 431 091	2 433 760
Finansielle anleggsmidler			
Andre fordringer	7	2 468 688	2 595 124
Sum finansielle anleggsmidler		2 468 688	2 595 124
Sum anleggsmidler		4 305 061	5 028 884
Omløpsmidler			
Varer			
Fordringer			
Kundefordringer			615 837
Andre fordringer	8	741 101	2 000 899
Konsernfordringer	4,9	53 902 837	60 709 261
Sum fordringer		54 643 938	63 325 996
Sum omløpsmidler		54 643 938	63 325 996
SUM EIENDELER		58 948 998	68 354 880
BALANSE - EGENKAPITAL OG GJELD			
Egenkapital			
Innskutt egenkapital			
Selskapskapital	6	15 000 000	15 000 000
Sum innskutt egenkapital		15 000 000	15 000 000



Balanse

Beløp i: NOK	Note	2018	2017
Opptjent egenkapital			
Annen egenkapital	6	32 664 611	36 058 697
Sum opptjent egenkapital		32 664 611	36 058 697
Sum egenkapital		47 664 611	51 058 697
Gjeld			
Langsiktig gjeld			
Pensjonsforpliktelser	7	3 929 802	
Utsatt skatt	5		584 630
Sum avsetninger for forpliktelser		3 929 802	584 630
Annen langsiktig gjeld			
Sum langsiktig gjeld		3 929 802	584 630
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		670 855	4 217 858
Betalbar skatt	5	7	43
Skyldig offentlige avgifter		2 121 791	1 962 677
Kortsiktig konserngjeld	9	410 857	2 898 640
Annen kortsiktig gjeld	10	4 151 075	7 632 336
Sum kortsiktig gjeld		7 354 585	16 711 554
Sum gjeld		11 284 387	17 296 184
SUM EGENKAPITAL OG GJELD		58 948 998	68 354 880



**Årsregnskap 2018
for
Fortum Kundesenter AS**

Foretaksnr. 984598211



Fortum Kundesenter AS

Arsberetning 2018

Virksomhetens art

Fortum Kundesenter AS ble etablert 1. juni 2002. Selskapet eies i sin helhet av Fortum Consumer Solutions AS og har forretningskontor i Oslo Kommune. Selskapets er å være felles kontaktpunkt for behandling av alle typer kundeforhold fra sluttkundene innenfor strømsalg og nettvirksomhet. Selskapet skal være et ledende kompetansesenter for håndtering av kommunikasjonskanalene tlf, skriftlig og e-post. Profesjonell håndtering av alle former for innkommende henvendelser fra konsernets sluttkunder og videreutvikling av tjenestetilbudet innen kundedialog står sentralt i selskapets virksomhet.

Oslo Kommune og Fortum Corporation Oyj i inngikk den 26. april en transaksjonsavtale vedrørende eierskapet i Hafslund ASA, som var tidligere morselskap til Fortum Consumer Solutions AS. Basert på vilkårene i transaksjonsavtalen ble Oslo Kommune og Fortum enige om å gjennomføre en restrukturering av eierskapet. Som en del av dette overtok Fortum Forvaltning AS eierskapet til Fortum Consumer Solutions AS inkludert alle datterselskaper.

Resultat, investeringer, finansiering og likviditet

Omsetningen i selskapet i 2018 var 55 millioner kroner sammenlignet med 88 millioner kroner året før. Årsresultatet viser et underskudd på 0,7 millioner kroner sammenlignet med et overskudd på 4,3 millioner kroner året før. Selskapets omsetning, inntekter og antall årsverk er noe redusert som følge av virksomhetsoverdragelsen av kundesenter nett til Hafslund Nett AS som fant sted i 2017. Driftskostnadene viser en nedgang som følge av denne virksomhetsoverdragelsen.

Samlet kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter var -6 millioner kroner i 2018 sammenlignet med -2,2 millioner kroner året før og avviker fra periodens driftsresultat på -1,2 millioner kroner hovedsakelig som følge av en negativ endring i tidsavgrensingsposter med 5,9 millioner kroner. Likviditetsbeholdningen pr 31.12.2018 var 47,4 millioner kroner sammenlignet med 55,2 millioner kroner i fjor. Selskapets bankkonto er tilknyttet Fortums konsernkontosystem og er klassifisert som en fordring på konsernselskap i balansen.

Selskapet hadde ikke langsiktig gjeld pr 31.12.2018 utover pensjonsforpliktelsen på 3,9 millioner kroner. Totalkapitalen utgjorde 58,9 millioner kroner mot 68,4 millioner kroner året før. Egenkapitalandelen var 80,9 % per 31.12.2018 og selskapets finansielle stilling vurderes som tilfredsstillende.

Det har ikke intruffet andre forhold etter regnskapsårets slutt som har betydning for det framlagte årsregnskapet.

I samsvar med regnskapslovens § 4-5 bekreftes det at forutsetning om fortsatt drift er lagt til grunn ved avleggelsen av årsregnskapet. Til grunn for antagelsen ligger budsjetter for 2018 og selskapets strategiske planer for de kommende årene.

Finansiell risiko

Kredittrisikoen anses som lav, da de fleste kundefordringer er relatert til konserninterne kunder.

Alle leverandør- og kunde kontrakter inngås i norske kroner, så selskapet har således ingen valutarisiko. Selskapet bruker ikke finansielle instrumenter, og har heller ingen vesentlig finansiell risiko.

Organisasjon

Selskapet har ved utgangen av året 55 ansatte hvorav 17 var kvinner, noe som utgjør en kvinneandel på 31 %. Selskapets ledergruppe har bestått av 5 personer hvorav 2 er kvinner. Styret består av 5 personer, 2 kvinner og 3 menn.

Hafslund Kundesenter er underlagt konsernets målsetting om å rekruttere flere kvinner til selskapet, samt å øke andelen kvinner i styret, samarbeidsorganer og i lederstillinger herunder toppledelsen.

Selskapet har som rekrutterings- og personalpolicy at alle skal sikres like muligheter ved at man ikke forskjellsbehandler på grunnlag av kjønn, etnisitet, nasjonal opprinnelse, hudfarge, språk, religion og livssyn.

Helse, miljø og sikkerhet

Sykefraværet i selskapet var på totalt ca. 7,5 % av total arbeidstid i regnskapsåret, en nedgang fra 7,8 % året før. Selskapet arbeider kontinuerlig med tiltak for å begrense/ redusere sykefraværet og har satt i gang tiltak i form av opplæring av ledere og tettere oppfølging av medarbeidere som er mye borte. Team med mye fravær har også hatt workshop med bedriftshelsetjenesten og lege som deltakere som har gitt flere tiltak for å redusere sykefraværet.

Det har ikke forekommet eller blitt rapportert alvorlige arbeidsuhell eller ulykker som har resultert i personskader eller store materielle skader i løpet av året.



Fortum Kundesenter AS

Arsberetning 2018

Det gjennomføres årlige medarbeidertilfredshetsmålinger med tilhørende workshops. Arbeidsmiljøet betraktes som godt, og selskapets forskjellige arbeidsmiljøutvalg har regelmessig avholdt møter i 2018.

Selskapets virksomhet forurenser ikke det ytre miljø.

Hafslund Kundesenter i 2018 - Utsiktene fremover

Selskapet foretar kundeservice for Hafslund Strøm og betjener ca 300 000 kunder. Fra og med 1. mai vil selskapet også utføre kundeservice for kundene til Fortum Markeds AS i Norge. Dette er ca 125 000 kunder etter at Fresrikstad Energisalgskunder er overført til Fortum Markeds 30. juni i år. Med dette vil også antall ansatte øke til ca 70 og ledergruppen øke til 6 hvorpå 3 er kvinner. (50%)


Selskapet inngår i Fortum Consumer Solutions innunder funksjonsområdet Customer Engagement & Services. Selskapet vil sammen med andre områder i Fortum Consumer Solutions jobbe med reduisering av henvendelser, automatisering og økt kundetilfredshet samt å øke andelen av kundemassen på fordelsprodukter.

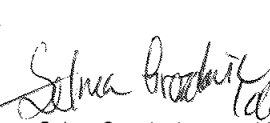
Årsresultat og disponeringer


Styret foreslår følgende dekning av årets underskudd på kr 695 969:

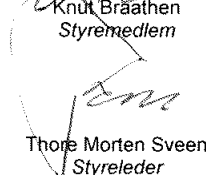
Overført fra annen egenkapital	-695 969
Totalt disponert	-695 969

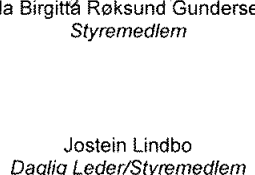
Oslo den 28. juni 2019


Knut Bråathen
Styremedlem


Selma Grozdanic
Styremedlem


Ida Birgitta Røksund Gundersen
Styremedlem


Thore Morten Sveen
Styreleder


Jostein Lindbo
Daglig Leder/Styremedlem



Fortum Kundesenter AS

Resultatregnskap

	Note	2018	2017
DRIFTSINNEKTER OG DRIFTSKOSTNADER			
Driftsinntekter			
Salgsinntekt		53 760 524	86 150 825
Annen driftsinntekt		953 497	1 857 920
Sum driftsinntekter		54 714 020	88 008 744
Driftskostnader			
Lønnskostnad	1	34 146 745	45 749 440
Avskrivning på varige driftsmidler	2	892 641	1 151 776
Annen driftskostnad	3	20 851 218	35 940 280
Sum driftskostnader		55 890 605	82 841 497
DRIFTSRESULTAT		(1 176 584)	5 167 248
FINANSINNEKTER OG FINANSKOSTNADER			
Finansinntekter			
Renteinntekter fra foretak i samme konsern	4	244 379	473 326
Annen renteinntekt		0	88
Annen finansinntekt		0	3 058
Sum finansinntekter		244 379	476 472
Finanskostnader			
Annen rentekostnad		795	19
Annen finanskostnad		0	1 840
Sum finanskostnader		795	1 859
NETTO FINANSPOSTER		243 584	474 613
ORDINÆRT RESULTAT FØR SKATTEKOSTNAD		(933 000)	5 641 861
Skattekostnad på ordinært resultat	5	(237 031)	1 357 241
ÅRSRESULTAT		(695 969)	4 284 620
OVERFØRINGER OG DISPONERINGER			
Avgitt konsernbidrag		0	1 454 640
Overføringer annen egenkapital	6	(695 969)	2 829 980
Sum overføringer og disponeringer		(695 969)	4 284 620




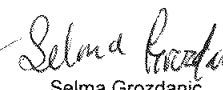
Fortum Kundesenter AS

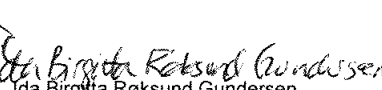
Balanse pr. 31.12.2018


	Note	31.12.2018	31.12.2017
EIENDELER			
Anleggsmidler			
Immaterielle eiendeler			
Utsatt skattefordel	5	405 282	0
Varige driftsmidler			
Driftsløsøre, inventar, verktøy, kontormaskiner	2	1 431 091	2 433 760
Finansielle anleggsmidler			
Andre fordringer	7	2 468 688	2 595 124
Sum anleggsmidler		4 305 061	5 028 884
Omløpsmidler			
Kundefordringer		0	615 837
Andre fordringer	8	741 101	2 000 899
Fordringer på konsernselskap	4,9	53 902 837	60 709 261
Sum omløpsmidler		54 643 938	63 325 996
SUM EIENDELER		58 948 998	68 354 880
EGENKAPITAL OG GJELD			
Egenkapital			
Selskapskapital	6	15 000 000	15 000 000
Sum innskutt egenkapital		15 000 000	15 000 000
Annen egenkapital	6	32 664 611	36 058 697
Sum opptjent egenkapital		32 664 611	36 058 697
Sum egenkapital		47 664 611	51 058 697
Gjeld			
Pensjonsforpliktelser	7	3 929 802	0
Utsatt skatt	5	0	584 630
Sum avsetning for forpliktelser		3 929 802	584 630
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		670 855	4 217 858
Betalbar skatt	5	7	43
Skyldig offentlige avgifter		2 121 791	1 962 677
Kortsiktig gjeld til konsernselskap	9	410 857	2 898 640
Annen kortsiktig gjeld	10	4 151 075	7 632 336
Sum kortsiktig gjeld		7 354 585	16 711 554
SUM EGENKAPITAL OG GJELD		58 948 998	68 354 880

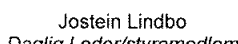
Oslo den 28. juni 2019


Knut Braathen
Styremedlem


Selma Grozdanic
Styremedlem


Ida Birgitte Røksund Gundersen
Styremedlem


Thore Morten Sveen
Styreleder


Jostein Lindbo
Daglig Leder/styremedlem



Fortum Kundesenter AS

Kontantstrømoppstilling

	Note	2018	2017
Kontantstrømmer fra operasjonelle aktiviteter			
Resultat før skattekostnad		-933 000	5 641 860
- Periodens betalte skatt	5	0	-1 674 606
+ Ordinære avskrivninger	2	892 641	1 151 776
+/- Endring i konsernmellomværende	9	3 914 460	3 138 371
+/- Endring i kundefordringer		-4 228 216	-615 837
+/- Endring i leverandørgjeld		-3 547 003	1 871 207
+/- Endringer i pensjonsavsetninger	7	-25 795	-4 197 603
+/- Endring i andre fidsavgrensingsposter	10	-2 062 349	-7 476 391
= Netto kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter		-5 989 236	-2 161 223
Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter			
+/- Inn-/Utbetaling ved salg/kjøp av varige driftsmidler	2	110 028	0
= Netto kontantstrøm fra investeringsaktiviteter		110 028	0
Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter			
+ Innbetalinger av egenkapital	6		0
+ Utbetaling av konsernbidrag	9	-1 914 000	0
+/- Endring bankkonto konsernkontoordningen (1)	4,9	7 793 235	2 161 223
= Netto kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter		5 879 235	2 161 223
= Netto endring i kontanter mv		0	0
+ Beholdning av kontanter 01.01.		0	0
= Kontantbeholdning 31.12.	4	0	0
Kontantbeholdning mv framkommer slik:			
Kontanter og bankinnskudd pr 31.12. (1)		0	0
= Beholdning av kontanter mv 31.12.	4	0	0
 (1) Bankkonto tilknyttet Fortums konsernkontosystem er klassifisert som en finansiering og inkludert i kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter. Saldo på konsernkonto 31.12 spesifiseres som følger:			
Netto inntående bankkonti konsernkontoordning 31.12	4,9	47 443 023	55 236 258



Fortum Kundesenter AS

Noter 2018

Regnskapsprinsipper:

Årsregnskapet er satt opp i samsvar med regnskapsloven og god regnskapsskikk. Selskapet har videre fulgt relevante bestemmelser i Norsk Regnskaps Standard utarbeidet av Norsk Regnskaps Stiftelse.

Driftsinntekter

Inntektsføring ved salg av varer skjer på leveringstidspunktet. Tjenester inntektsføres etter hvert som de blir levert.

Omløpsmidler og kortsiktig gjeld

Omløpsmidler og kortsiktig gjeld omfatter normalt poster som forfaller til betaling innen ett år etter siste dag i regnskapsåret. Omløpsmidler vurderes til laveste verdi av anskaffelseskost og antatt virkelig verdi (Laveste verdiprinsipp).

Anleggsmidler og langsiktig gjeld

Anleggsmidler omfatter eiendeler bestemt til varig eie og bruk for virksomheten. Anleggsmidler er vurdert til anskaffelseskost. Varige driftsmidler føres opp i balansen og avskrives over driftsmidlets forventede økonomiske levetid. Varige driftsmidler nedskrives til virkelig verdi ved verdifall som forventes ikke å være av forbigående art. Nedskrivninger blir reversert når grunnlaget for nedskrivningen ikke lenger finnes å være til stede.

Valuta

Pengeposter i utenlandsk valuta vurderes etter børskursen på valutaen etter kursnoteringen på den siste dagen i regnskapsåret.

Fordringer

Kundefordringer og andre fordringer føres opp i balansen til pålydende etter fradrag for avsetning til påregnelig tap. Avsetning til påregnelig tap gjøres på grunnlag av en individuell vurdering av de enkelte fordringene. I tillegg gjøres det for øvrige kundefordringer en uspesifisert avsetning for å dekke antatt tap. Andre fordringer er også gjenstand for en tilsvarende vurdering.

Skatt

Skattekostnaden i resultatregnskapet omfatter periodens betalbare skatt som blir utlignet og forfaller til betaling i neste regnskapsår i tillegg til endring i utsatt skatt. Utsatt skatt er beregnet med skattesatsen ved utgangen av regnskapsåret på grunnlag av skattereduserende og skatteøkende midlertidige forskjeller som eksisterer mellom regnskapsmessige og skattemessige verdier. I beregningen er det også medtatt ligningsmessig framførbart underskudd ved regnskapsårets utgang. Skatteøkende og skattereduserende midlertidige forskjeller som reverserer eller kan reversere i samme periode er utlignet og nettoført.

Pensjoner

Selskapene i konsernet har ulike pensjonsordninger. Pensjonsordningene er generelt finansiert gjennom innbetalinger til forsikringsselskaper eller pensjonskasser, fastsatt basert på periodiske aktuarberegninger. Konsernet har både innskuddsplaner og ytelsesplaner.

En ytelsesplan er en pensjonsordning som definerer en pensjonsutbetaling som en ansatt vil motta ved pensjonering, og som er finansiert gjennom innbetalinger til forsikringsselskaper eller pensjonskasser. Pensjonsutbetalingen er normalt avhengig av én eller flere faktorer slik som alder, antall år i selskapet og lønn.

Den balanseførte forpliktelsen knyttet til ytelsesplaner er nåverdien av de definerte ytelsene på balansedatoen minus virkelig verdi av pensjonsmidlene. Pensjonsforpliktelsen beregnes årlig av en uavhengig aktuar ved bruk av en lineær opptjeningsmetode. Nåverdien av de definerte ytelsene bestemmes ved å diskontere estimerte fremtidige utbetalinger med renten på en obligasjon utstedt av et selskap med høy kredittverdighet i den samme valuta som ytelsene vil bli betalt og med en løpetid som er tilnærmet den samme som løpetiden for den relaterte pensjonsforpliktelsen.

Endringer i pensjonsplanens ytelser kostnadsføres eller inntektsføres løpende i resultatregnskapet, med mindre

Noter for Fortum Kundesenter AS

Organisasjonsnr. 984598211



Fortum Kundesenter AS

Noter 2018

rettighetene etter den nye pensjonsplanen er betinget av at arbeidstakeren blir værende i tjeneste i en spesifisert tidsperiode (opptjeningsperioden). I dette tilfelle amortiseres kostnaden knyttet til endret ytelse lineært over opptjeningsperioden.

Periodens estimatavvik som skyldes ny informasjon eller endringer i de aktuarmessige forutsetningene føres løpende direkte mot egenkapitalen etter justering for utsatt skatt/utsatt skattefordel.

Selskapet presenterer pensjonskostnaden i sin helhet under drift, inklusive renteelementet som beregnes med diskonteringsrenten på grunnlag av netto forpliktelse eller netto eiendel.

En innskuddsplan er en pensjonsordning hvor konsernet betaler faste bidrag til en separat juridisk enhet. Konsernet har ingen juridisk eller annen forpliktelse til å betale ytterligere bidrag hvis enheten ikke har nok midler til å betale alle ansatte ytelser knyttet til opptjening i inneværende og tidligere perioder. Ved innskuddsplaner, betaler konsernet innskudd til offentlig eller privat administrerte forsikringsplaner for pensjon på obligatorisk, avtalemessig eller frivillig basis. Konsernet har ingen ytterligere betalingsforpliktelser etter at innskuddene er blitt betalt. Innskuddene regnskapsføres som lønnskostnad når de forfaller. Forskuddsbetalte innskudd bokføres som en eiendel i den grad innskuddet kan refunderes eller redusere fremtidige innbetalinger.

I henhold til lov om obligatorisk tjenestepensjon er det etablert avtaler om innskuddspensjon med virkning fra 1. juli 2006 for alle som ikke inngår i kollektive pensjonsordninger i konsernet.

Eierstyring og selskapsledelse

Selskapet er underlagt konsernets retningslinjer for eierstyring og selskapsledelse. Retningslinjene for eierstyring og selskapsledelse skal sikre tillit til selskapets styre og ledelse og legge grunnlaget for langsiktig verdiskapning til beste for aksjonærer, ansatte, andre interessenter og samfunnet for øvrig.



Fortum Kundesenter AS

Noter 2018

Note 1 - Lønnskostnad

Antall ansatte ved utgangen av regnskapsåret er 55 personer sammenlignet med 50 året før.

Spesifikasjon av lønnskostnader (1000 kr)	I år	I fjor
Lønn	26 768	35 962
Arbeidsgiveravgift	3 981	5 245
Pensjonskostnader	1 068	1 749
Andre personalkostnader	2 330	2 793
Totalt	34 147	45 749

Ytelser til ledende personer og revisor (1000 kr)

Lønn og annen godtgjørelse til daglig leder	1 663	1 409
Pensjonskostnader daglig leder	32	99
Styrehonorar	60	68
Revisjonshonorar, lovpålagt revisjon	28	35
Annen godtgjørelse til revisor, andre attestasjonsaktiviteter	0	0
Annen godtgjørelse til revisor, annen bistand	0	0

Daglig leder har ingen avtale om bonus knyttet til selskapet. Selskapet har ytt et rentefritt lån til daglig leder som en del av en generell bifordning for ledende ansatte. Lånet avdras over 10 år og saldo per 31.12.18 er kroner 227 500.

Det er ingen lån eller sikkerhetsstillelser til ansatte, styremedlemmer eller nærstående parter til disse som utgjør mer enn 5 % av selskapets egenkapital.

Note 2 - Varige driftsmidler

(Tall i TNOK)	Inventar, ktr.mask.
Anskaffelseskost 01.01.	6 334
Tilgang	
<u>Avgang til anskaffelseskost</u>	<u>-2 053</u>
Anskaffelseskost 31.12.	4 281
Samlede av- og nedskrivninger per 01.01	3 900
Årets ordinære avskrivninger	893
<u>Avgang akkumulerte av- og nedskrivninger</u>	<u>-1 942</u>
Samlede av- og nedskrivninger 31.12.	2 850
Balanseført verdi 31.12.	1 431
Forventet økonomisk levetid	3-5 år
Avskrivningsplan	Lineær

Note 3 - Annen driftskostnad

Spesifikasjon av Andre driftskostnader (1000 kr)	I år	I fjor
Kontorkostnader, småanskaffelser, drift og vedlikehold	4 100	9 888
Fremmedytelser, kjøp av eksterne tjenester	15 158	20 709
Stabs-, støtte og fellestjenester konsern	1 251	5 059
Andre driftskostnader	343	284
Totalt	20 851	35 940



Fortum Kundesenter AS

Noter 2018

Note 4 - Kassekreditt, Bankinnskudd

Fortum-konsernet har et konsernkontosystem med Nordea. Et konsernkontosystem innebærer gjensidig solidaransvar for deltakende selskaper. Morselskapet i konsernet sine bankkonti utgjør eneste direkte mellomværende med banken, mens tilgodehavende og gjeld på datterselskapenes konti betraktes som interne forhold. Fortum Kundesenter AS er en del av dette konsernkontosystemet og har per 31. desember 2018 netto innestående 47,4 millioner kroner på bankkonti som inngår i dette konsernkontosystemet klassifisert som fordring på konsernselskap. Tilsvarende beløp per 31. desember 2017 var 55,2 millioner kroner. Morselskapet i konsernet, Fortum Oyj, har en flervaluta toppkreditt mot banken med en total trekkramme på 50 millioner Euro. Per 31. desember 2018 var innestående på toppkonto mot Nordea 60 millioner Euro.

Fortum Kundesenter AS har ved utgangen av 2018 ingen bundne midler. Forpliktelser knyttet til skatetrekk er dekket med bankgaranti på NOK 2,5 millioner kroner overfor Oslo Kemnerkontor.

Note 5 - Skattekostnad og utsatt skatt

Spesifikasjon av årets skattegrunnlag:	2018	2017
Resultat før skattekostnader	-933 000	5 641 861
+ Permanente og andre forskjeller	-4 082 033	-1 651 302
± Endring i midlertidige forskjeller	4 384 064	-2 076 379
= Inntekt før konsernbidrag	-630 969	1 914 180
+ Mottatt /-Avgitt konsernbidrag	631 000	-1 914 000
= Inntekt / Grunnlag betalbar skatt	31	180

Spesifikasjon av årets skattekostnad:	2018	2017
Beregnet skatt av alminnelig inntekt	7	43
+/- For lite / for mye avsatt tidligere år	-43	0
+/- Skatt av konsernbidrag	-145 130	459 360
= Sum betalbar skatt	-145 166	459 403
+ Effekt på utsatt skatt av estimatavvik pensjon mot EK	898 047	424 925
+ Endring utsatt skattefordel (bokført)	-989 912	472 913
= Ordinær skattekostnad	-237 031	1 357 241
Skattesats 31.12	23 %	24 %

Midlertidige forskjeller og utsatt skatt:	2018	2017	Endring
+ Driftsmidler	-381 080	-53 254	
+ Pensjonspremie/- forpliktelse	-1 461 114	2 595 124	
Sum MF som påvirker betalbar skatt	-1 842 194	2 541 870	4 384 064
= Grunnlag utsatt skatt/(skattefordel)	-1 842 194	2 541 870	
Utsatt skatt/(skattefordel) (bokført)	-405 282	584 630	-989 912
Skattesats for beregning av utsatt skatt	22 %	23 %	

Avstemming nominell skattesats	2018	2017
Resultat før skatt	-933 000	5 641 861
Forventet skattekostnad etter nominell sats (23/24 %)	-214 590	1 354 046
Effekt endret skattesats	18 422	-25 419
Effekt av estimatavvik pensjoner ført mot EK	898 047	424 925
Effekt av permanente forskjeller	-938 867	-396 312
Skattekostnad	-237 031	1 357 241
Effektiv skatteprosent	25,4 %	24,1 %

Note 6 - Egenkapital

Noter for Fortum Kundesenter AS

Organisasjonsnr. 984598211



Fortum Kundesenter AS

Noter 2018

	Aksje- kapital	Annen EK/ udekket tap	Sum
Egenkapital 31.12.2016	15 000 000	34 574 314	49 574 314
Estimatavvik pensjoner mot EK		-1 345 597	-1 345 597
Avgitt konsernbidrag		-1 454 640	-1 454 640
Årets resultat 2017		4 284 620	4 284 620
Egenkapital 31.12.2017	15 000 000	36 058 697	51 058 697
Estimatavvik pensjoner mot EK		-3 183 986	-3 183 986
Mottatt konsernbidrag		485 870	485 870
Årets resultat 2018		-695 969	-695 969
Egenkapital 31.12.2018	15 000 000	32 664 611	47 664 611

Selskapet har 15000 aksjer hver pålydende kr 1 000, samlet aksjekapital utgjør kr 15 000 000. Selskapet har kun en aksjeklasse. Samtlige aksjer eies av Fortum Consumer Solutions AS.

Note 7 - Pensjonsforpliktelser (i NOK 1000)

Selskapet har ulike pensjonsordninger organisert i pensjonskasser og forsikringsselskaper. Pensjonsordningene er generelt finansiert gjennom innbetalinger fra selskapene, som hovedsakelig fastsettes på basis av aktuarberegninger. Selskapet har både innskuddsplaner og ytelsesplaner. Selskapet har etablert pensjonsordninger for samtlige ansatte i tråd med lov om obligatorisk tjenestepensjon.

Pensjonsmidlene er vurdert til virkelig verdi ved utgangen av året. Pensjonsforpliktelsene (netto nåverdi av pensjonsytelsen opptjent på balansedagen justert for fremtidige lønnsøkninger) er vurdert etter beste estimat på forutsetninger pr. henholdsvis balansedagen. De aktuarmessige beregningene av pensjonsforpliktelsene er utført av uavhengig aktuar. Forutsetningene for lønnsøkninger, økning i pensjonsutbetalinger og G-regulering er testet mot historiske observasjoner, inngåtte tariffavtaler og forholdet mellom enkelte forutsetninger.

	2018	2017
Nåverdi av opptjent pensjonsforpliktelse i fondsbaserte ordninger	42 993	45 754
Virkelig verdi på pensjonsmidler	-41 532	-48 349
	1 461	-2 595
Nåverdi av forpliktelse for ikke fondsbaserte ordninger	0	0
=Netto pensjonsforpliktelse (etter arbeidsgiveravgift)	1 461	-2 595
Netto pensjonskostnad fremkommer på fig. måte (i hele tusen):	2018	2017
Nåverdi av årets pensjonsopptjening	33	127
Rentekostnad av forpliktelsen	1 035	1 184
Forventet avkastning av pensjonsmidler	-1 095	-1 228
Arbeidsgiveravgift		18
= Sum pensjonskostnader ytelsesplaner	-26	101
Premie LO/NHO AFP-ordning		687
Tilskuddsbaserte pensjonskostnader	1 094	961
= Sum pensjonskostnader (inkludert i lønnskostnader)	1 068	1 749
Endring i balanseført forpliktelse (i hele tusen):	2018	2017
Balanseført verdi 01.01	-2 595	-168
Estimatavvik pensjoner ført mot EK	4 082	1 771
Endring av bestander		-1 535
Kostnad resultatført i året	-26	101
Pensjonsutbetalinger og betaling av pensjonspremie		-2 763
= Balanseført verdi 31.12.	1 461	-2 595
Netto pensjonsforpliktelser fordeler seg slik i balansen:	2018	2017
Sum overfinansierte forpliktelser	-2 469	-2 595
Sum pensjonsforpliktelser	3 930	0
Netto pensjonsforpliktelse i balansen	-1 461	-2 595



Fortum Kundesenter AS

Noter 2018

Følgende økonomiske forutsetninger er lagt til grunn:	I år	I fjor
Diskonteringsrente	2,6 %	2,3 %
Forventet avkastning på pensjonsmidler	2,6 %	2,3 %
Årlig lønnsvekst	2,75 %	2,5 %
G-regulering	2,5 %	2,25 %
Årlig regulering av pensjoner	2,5 %	0,0 %
Årlig regulering av pensjoner i offentlige ordninger	1,75 %	1,5 %

Note 8 - Andre kortsiktige fordringer

(1000 kr)	2018	2017
Til gode offentlige avgifter	741	850
Forskuddsbetalte kostnader		1 129
Andre kortsiktige fordringer		23
Sum Andre kortsiktige fordringer	741	2 001

Note 9 - Mellomværende konsernselskaper

Kortsiktig gjeld konsernselskaper (1000 kr)	2018	2017
Leverandørgjeld konsernselskaper	232	616
Påløpte kostnader innen konsern	179	369
Avgitt konsernbidrag		1 914
Sum kortsiktig gjeld konsernselskaper	411	2 899
Fordringer på konsernselskaper (1000 kr)	2018	2017
Kundefordringer konsernselskaper	4 844	4 434
Mottatt konsernbidrag	631	
Bankkonto konsernkontoordningen	47 443	55 236
Andre kortsiktige fordringer konsernselskaper	985	1 039
Sum kortsiktig fordringer konsernselskaper	53 903	60 709

Note 10 - Annen kortsiktig gjeld

(1000 kr)	2018	2017
Påløpt lønn, feriepenger mv.	3 460	3 887
Andre påløpte kostnader	411	899
Annen kortsiktig gjeld	280	2 846
Sum Annen kortsiktig gjeld	4 151	7 632

Note 11 – Transaksjoner med nærstående

Fortum Kundesenter AS leverer tjenester innen kundehevendelser fra slutt kunder innenfor samme konsern. Alle transaksjoner er foretatt som en del av den ordinære virksomheten og til armlengdes prinsipper og de vesentligste transaksjonene er som følger:

2018 (tall i 1000 kr)	Drifts- inntekter	Drifts- kostnader	Netto rente- inntekter	Fordringer	Gjeld
Hafslund Strøm AS	53 641	1 546		6 146	181
Fortum Consumer Solutions AS	93	1 293		13	38
Fortum Oyj (konsernbank)			-244	47 443	78
Andre konsernselskaper	368	-16		301	113
Sum	54 103	2 822	-244	53 903	411

Noter for Fortum Kundesenter AS

Organisasjonsnr. 984598211



Fortum Kundesenter AS

Noter 2018

2017 (tall i 1000 kr)	Drifts- inntekter	Drifts- kostnader	Netto rente- inntekter	Fordringer	Gjeld
Hafslund Strøm AS	52 054	2 026		5 321	392
Hafslund Tellier AS	1 506	1 817			454
Fortum Consumer Solutions AS	571	1 765		152	2 026
Fortum Oyj (konsernbank)			163	55 236	
Andre konsernselskaper	6		310		27
Sum	54 138	5 608	473	60 709	2 899



Til generalforsamlingen i Fortum Kundesenter AS

Uavhengig revisors beretning

Uttalelse om revisjonen av årsregnskapet

Konklusjon

Vi har revidert årsregnskapet til Fortum Kundesenter AS som består av balanse per 31. desember 2018, resultatregnskap og kontantstrømpoppstilling for regnskapsåret avsluttet per denne datoen og noter til årsregnskapet, herunder et sammendrag av viktige regnskapsprinsipper.

Etter vår mening er det medfølgende årsregnskapet avgitt i samsvar med lov og forskrifter og gir et rettviseende bilde av selskapets finansielle stilling per 31. desember 2018, og av dets resultater og kontantstrømmer for regnskapsåret avsluttet per denne datoen i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge.

Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med lov, forskrift og god revisjonsskikk i Norge, herunder de internasjonale revisjonsstandardene International Standards on Auditing (ISA-ene). Våre oppgaver og plikter i henhold til disse standardene er beskrevet i Revisors oppgaver og plikter ved revisjon av årsregnskapet. Vi er uavhengige av selskapet slik det kreves i lov og forskrift, og har overholdt våre øvrige etiske forpliktelser i samsvar med disse kravene. Etter vår oppfatning er innhentet revisjonsbevis tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon.

Øvrig informasjon

Ledelsen er ansvarlig for øvrig informasjon. Øvrig informasjon omfatter informasjon i årsrapporten bortsett fra årsregnskapet og den tilhørende revisjonsberetningen.

Vår uttalelse om revisjonen av årsregnskapet dekker ikke øvrig informasjon, og vi attesterer ikke den øvrige informasjonen.

I forbindelse med revisjonen av årsregnskapet er det vår oppgave å lese øvrig informasjon med det formål å vurdere hvorvidt det foreligger vesentlig inkonsistens mellom øvrig informasjon og årsregnskapet, kunnskap vi har opparbeidet oss under revisjonen, eller hvorvidt den tilsynelatende inneholder vesentlig feilinformasjon.

Dersom vi konkluderer med at den øvrige informasjonen inneholder vesentlig feilinformasjon er vi pålagt å rapportere det. Vi har ingenting å rapportere i så henseende.

Styrets og daglig leders ansvar for årsregnskapet

Styret og daglig leder (ledelsen) er ansvarlig for å utarbeide årsregnskapet i samsvar med lov og forskrifter, herunder for at det gir et rettviseende bilde i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge. Ledelsen er også ansvarlig for slik internkontroll som den finner nødvendig

PricewaterhouseCoopers AS, Postboks 748 Sentrum, NO-0106 Oslo

T: 02316, org. no.: 987 009 713 MVA, www.pwc.no

Statsautoriserte revisorer, medlemmer av Den norske Revisorforening og autorisert regnskapsførerselskap



Uavhengig revisors beretning - Fortum Kundesenter AS

for å kunne utarbeide et årsregnskap som ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil.

Ved utarbeidelsen av årsregnskapet må ledelsen ta standpunkt til selskapets evne til fortsatt drift og opplyse om forhold av betydning for fortsatt drift. Forutsetningen om fortsatt drift skal legges til grunn for årsregnskapet så lenge det ikke er sannsynlig at virksomheten vil bli avviklet.

Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet

Vårt mål med revisjonen er å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapet som helhet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil, og å avgi en revisjonsberetning som inneholder vår konklusjon. Betryggende sikkerhet er en høy grad av sikkerhet, men ingen garanti for at en revisjon utført i samsvar med lov, forskrift og god revisjonsskikk i Norge, herunder ISA-ene, alltid vil avdekke vesentlig feilinformasjon som eksisterer. Feilinformasjon kan oppstå som følge av misligheter eller utilsiktede feil. Feilinformasjon blir vurdert som vesentlig dersom den enkeltvis eller samlet med rimelighet kan forventes å påvirke økonomiske beslutninger som brukerne foretar basert på årsregnskapet.

For videre beskrivelse av revisors oppgaver og plikter vises det til:
<https://revisorforeningen.no/revisjonsberetninger>

Uttalelse om andre lovmessige krav

Konklusjon om årsberetningen

Basert på vår revisjon av årsregnskapet som beskrevet ovenfor, mener vi at opplysningene i årsberetningen om årsregnskapet, forutsetningen om fortsatt drift og forslaget til resultatdisponering er konsistente med årsregnskapet og i samsvar med lov og forskrifter.

Konklusjon om registrering og dokumentasjon

Basert på vår revisjon av årsregnskapet som beskrevet ovenfor, og kontrollhandlinger vi har funnet nødvendig i henhold til internasjonal standard for attestasjonsoppdrag (ISAE) 3000 «Attestasjonsoppdrag som ikke er revisjon eller forenklet revisorkontroll av historisk finansiell informasjon», mener vi at ledelsen har oppfylt sin plikt til å sørge for ordentlig og oversiktlig registrering og dokumentasjon av selskapets regnskapsopplysninger i samsvar med lov og god bokføringskikk i Norge.

Oslo, 28. juni 2019
PricewaterhouseCoopers AS

Thomas Steffensen
Statsautorisert revisor
(elektronisk signert)

(2)



 Securely signed with Brevio

Rev.beretning_Fortum Kundesenter

Signers:

<i>Name</i>	<i>Method</i>	<i>Date</i>
Steffensen, Thomas	BANKID_MOBILE	2019-07-04 10:50

This document package contains:

- Closing page (this page)
- The original document(s)
- The electronic signatures. These are not visible in the document, but are electronically integrated.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.