



## ÅRSREGNSKAPET FOR REGNSKAPSÅRET 2020 - GENERELL INFORMASJON

### Enheten

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

### Regnskapsår

Årsregnskapets periode: 01.01.2020 - 31.12.2020

### 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: Knut Braathen  
Dato for fastsettelse av årsregnskapet: 03.06.2021

### Grunnlag for avgivelse

År 2020: Årsregnskapet er elektronisk innlevert  
År 2019: Tall er hentet fra elektronisk innlevert årsregnskap fra 2020

*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, 07.07.2022



## Resultatregnskap

Beløp i: NOK	Note	2020	2019
<b>RESULTATREGNSKAP</b>			
<b>Inntekter</b>			
Salgsinntekt	12	66 965 000	55 002 000
Annen driftsinntekt		16 200 000	2 916 000
<b>Sum inntekter</b>		<b>83 165 000</b>	<b>57 918 000</b>
<b>Kostnader</b>			
Lønnskostnad	2	44 571 000	36 970 000
Avskrivning på varige driftsmidler	3	0	1 092 000
Annen driftskostnad	4,12	35 577 000	26 464 000
<b>Sum kostnader</b>		<b>80 148 000</b>	<b>64 526 000</b>
<b>Driftsresultat</b>		<b>3 017 000</b>	<b>-6 608 000</b>
<b>Finansinntekter og finanskostnader</b>			
Renteinntekt fra foretak i samme konsern	5	137 000	443 000
<b>Sum finansinntekter</b>		<b>137 000</b>	<b>443 000</b>
Annen rentekostnad		24 000	37 000
<b>Sum finanskostnader</b>		<b>24 000</b>	<b>37 000</b>
<b>Netto finans</b>		<b>113 000</b>	<b>406 000</b>
<b>Ordinært resultat før skattekostnad</b>		<b>3 130 000</b>	<b>-6 202 000</b>
Skattekostnad	6	694 000	-1 348 000
<b>Ordinært resultat etter skattekostnad</b>		<b>2 436 000</b>	<b>-4 854 000</b>
<b>Årsresultat</b>		<b>2 436 000</b>	<b>-4 854 000</b>
<b>Overføringer og disponeringer</b>			
Ordinært utbytte		39 536 000	
Avgitt konsernbidrag		-1 326 000	
Overføring til/fra annen egenkapital	7	-38 426 000	-4 854 000
<b>Sum overføringer og disponeringer</b>		<b>2 436 000</b>	<b>-4 854 000</b>



## Balanse

Beløp i: NOK	Note	2020	2019
<b>BALANSE - EIENDELER</b>			
<b>Anleggsmidler</b>			
<b>Immaterielle eiendeler</b>			
<b>Finansielle anleggsmidler</b>			
Pensjon	8	8 042 000	5 141 000
<b>Sum finansielle anleggsmidler</b>		<b>8 042 000</b>	<b>5 141 000</b>
<b>Sum anleggsmidler</b>		<b>8 042 000</b>	<b>5 141 000</b>
<b>Omløpsmidler</b>			
<b>Varer</b>			
<b>Fordringer</b>			
Kundefordringer		0	314 000
Andre fordringer	9	2 526 000	1 952 000
Konsernfordringer	5,10,1 2	65 577 000	55 846 000
<b>Sum fordringer</b>		<b>68 103 000</b>	<b>58 112 000</b>
<b>Sum omløpsmidler</b>		<b>68 103 000</b>	<b>58 112 000</b>
<b>SUM EIENDELER</b>		<b>76 145 000</b>	<b>63 253 000</b>
<b>BALANSE - EGENKAPITAL OG GJELD</b>			
<b>Egenkapital</b>			
<b>Innskutt egenkapital</b>			
Selskapskapital	7	15 000 000	15 000 000
<b>Sum innskutt egenkapital</b>		<b>15 000 000</b>	<b>15 000 000</b>
<b>Opptjent egenkapital</b>			
Annen egenkapital	7	721 000	37 025 000
<b>Sum opptjent egenkapital</b>		<b>721 000</b>	<b>37 025 000</b>



## Balanse

Beløp i: NOK	Note	2020	2019
<b>Sum egenkapital</b>		<b>15 721 000</b>	<b>52 025 000</b>
<b>Gjeld</b>			
<b>Langsiktig gjeld</b>			
Utsatt skatt	6	969 000	826 000
<b>Sum avsetninger for forpliktelser</b>		<b>969 000</b>	<b>826 000</b>
<b>Annen langsiktig gjeld</b>			
<b>Sum langsiktig gjeld</b>		<b>969 000</b>	<b>826 000</b>
<b>Kortsiktig gjeld</b>			
Leverandørgjeld		4 670 000	1 655 000
Betalbar skatt	6	775 000	20 000
Skyldig offentlige avgifter		2 378 000	1 942 000
Kortsiktig konserngjeld	10,12	43 258 000	1 473 000
Annen kortsiktig gjeld	11	8 374 000	5 312 000
<b>Sum kortsiktig gjeld</b>		<b>59 455 000</b>	<b>10 402 000</b>
<b>Sum gjeld</b>		<b>60 424 000</b>	<b>11 228 000</b>
<b>SUM EGENKAPITAL OG GJELD</b>		<b>76 145 000</b>	<b>63 253 000</b>
<b>POSTER UTENOM BALANSEN</b>			
Garantistillelser	5	2 500 000	2 500 000



Admincontrol

## List of Signatures Page 1/1

### 9752 Fortum Kundesenter Årsregnskap 2020.pdf

Name	Method	Signed at
Sveen, Thore Morten	BANKID_MOBILE	2021-06-01 11:27 GMT+02
Lindbo, Jostein	BANKID_MOBILE	2021-06-01 09:18 GMT+02
Braathen, Knut	BANKID	2021-06-01 09:09 GMT+02
Grozdanic, Selma	BANKID_MOBILE	2021-06-01 09:07 GMT+02
Vandal-Nylænder, Glen P	BANKID_MOBILE	2021-06-01 08:57 GMT+02
Ida Birgitta Røksund Gundersen	BANKID_MOBILE	2021-06-01 13:24 GMT+02



This file is sealed with a digital signature. The seal is a guarantee for the authenticity of the document.  
External reference: 847FDABACE4B4AEC8B7B3F7CC28E6A05

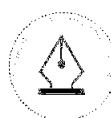


## Fortum Kundesenter

Org.nr 984 598 211

### Årsregnskap 2020

Resultatregnskap  
Balanse  
Kontantstrømpoppstilling  
Noter



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

Document ID:  
847FDABACE4B4AEC8B7B3F7CC28E6A05



**Fortum Kundesenter AS**  
Organisasjons nummer: 984 598 211  
**Resultatregnskap**  
Alle tall i hele tusen - '000

<b>DRIFTSINNEKTER OG DRIFTSKOSTNADER</b>	<b>Note</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Driftsinntekter</b>			
Salgsinntekt	12	66,965	55,002
Annen driftsinntekt		16,200	2,916
<b>Sum driftsinntekter</b>		<b>83,165</b>	<b>57,918</b>
<b>Driftskostnader</b>			
Lønnskostnad	2	44,571	36,970
Avskrivning på varige driftsmidler	3	0	1,092
Annen driftskostnad	4, 12	35,577	26,464
<b>Sum driftskostnader</b>		<b>80,148</b>	<b>64,527</b>
<b>DRIFTSRESULTAT</b>		<b>3,017</b>	<b>-6,609</b>
<b>FINANSINNEKTER OG FINANSKOSTNADER</b>			
<b>Finansinntekter</b>			
Renteinntekter fra foretak i samme konsern	5	137	443
Annen renteinntekt		0	-
Annen finansinntekt		0	-
<b>Sum finansinntekter</b>		<b>137</b>	<b>443</b>
<b>Finanskostnader</b>			
Annen rentekostnad		24	37
Annen finanskostnad		0	-
<b>Sum finanskostnader</b>		<b>24</b>	<b>37</b>
<b>NETTO FINANSKOSTNADER</b>		<b>113</b>	<b>406</b>
<b>ORDINÆRT RESULTAT FØR SKATTEKOSTNAD</b>		<b>3,130</b>	<b>-6,203</b>
Skattekostnad på ordinært resultat	6	694	(1,348)
<b>ÅRSRESULTAT</b>		<b>2,436</b>	<b>-4,855</b>
<b>OVERFØRINGER OG DISPONERINGER</b>			
Avgitt konsernbidrag		1,700	
Overføring annen egenkapital	7	-38,800	(4,855)
Utbytte		39,536	
<b>Sum overføringer og disponeringer</b>		<b>2,436</b>	<b>-4,855</b>



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

Document ID:  
847FDABACE4B4AEC8B7B3F7CC28E6A05



**Fortum Kundesenter AS**  
Organisasjons nummer: 984 598 211

**Balanse**

Alle tall i hele tusen - '000

<b>EIENDELER</b>	<b>Note</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Anleggsregister</b>			
Utsatt skattefordel	6	0	0
<b>Sum utsatt skattefordel</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Varige driftsmidler</b>			
Maskiner, inventar, kontormaskiner	3	0	0
<b>Finansielle anleggsmidler</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
Pensjon	8	8,042	5,141
<b>Sum anleggsmidler</b>		<b>8,042</b>	<b>5,141</b>
<b>Omløpsmidler</b>			
Kundefordringer		0	314
Andre fordringer	9	2,526	1,952
Fordringer på konsernselskap	5, 10, 12	65,577	55,846
<b>Sum omløpsmidler</b>		<b>68,103</b>	<b>58,112</b>
<b>SUM EIENDELER</b>		<b>76,145</b>	<b>63,253</b>
<b>EGENKAPITAL OG GJELD</b>			
<b>Egenkapital</b>			
Selskapskapital	7	15,000	15,000
<b>Sum innskutt egenkapital</b>		<b>15,000</b>	<b>15,000</b>
Annen egenkapital	7	721	37,025
<b>Sum opptjent egenkapital</b>		<b>721</b>	<b>37,025</b>
<b>Sum egenkapital</b>		<b>15,721</b>	<b>52,025</b>
<b>Gjeld</b>			
Pensjonsforpliktelser	8	0	
Utsatt skatt	6	969	826
<b>Sum Langsiktig gjeld</b>		<b>969</b>	<b>826</b>
<b>Kortsiktig gjeld</b>			
Leverandørgjeld		4,670	1,655
Betalbar skatt	6	775	20
Skyldig offentlige avgifter		2,378	1,942
Kortsiktig gjeld til konsernselskap	10, 12	43,258	1,473
Annen kortsiktig gjeld	11	8,374	5,313
<b>Sum kortsiktig gjeld</b>		<b>59,455</b>	<b>10,402</b>
<b>Sum Gjeld</b>		<b>60,424</b>	<b>11,228</b>
<b>SUM EGENKAPITAL OG GJELD</b>		<b>76,145</b>	<b>63,253</b>

Oslo, 26.mai 2021

\_\_\_\_\_  
Glen Philip Vandal-Nylænder  
Daglig leder

\_\_\_\_\_  
Thore Morten Sveen  
Styrets leder

\_\_\_\_\_  
Selma Grozdanic  
Styremedlem

\_\_\_\_\_  
Knut Braathen  
Styremedlem

\_\_\_\_\_  
Ida Birgitta Røksund Gundersen  
Styremedlem

\_\_\_\_\_  
Jostein Lindbo  
Styremedlem



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

Document ID:  
847FDABACE4B4AEC8B7B3F7CC28E6A05



**Fortum Kundesenter AS**  
Organisasjons nummer: 984 598 211  
**Kontantstrømpoppstilling**

Beløp i hele tusen ('000)	Noter	2020	2019
<b>Kontantstrøm fra driften</b>			
Resultat før skattekostnad		3130	(6,203)
Periodens betalte skatter		(20)	-
Av- /nedskrivninger		-	1,092
Endringer i kundefordringer		314	(314)
Endring i fordringer		(574)	
Endringer i leverandørgjeld		3,015	984
Endringer i konsernmellomværende	5, 10, 12	3,801	(5,945)
Endring i pensjonsavsetninger	8	(2,901)	(6,602)
Endringer i andre tidsavgrensingsposter	9, 11	6,767	4,866
<b>Netto kontantstrøm fra driften</b>		<b>13,532</b>	<b>(12,122)</b>
<b>Kontantstrøm fra investeringer</b>			
Inn-/Utbetaling ved salg / kjøp av varige driftsmidler	3	-	1,058
<b>Netto kontantstrøm fra investeringer</b>		<b>-</b>	<b>1,058</b>
<b>Kontantstrøm fra finansiering</b>			
Endring bankkonti tilknyttet konsernkontoordning	5, 10, 12	(19,532)	10,433
Mottatt (avgitt) konsernbidrag	10, 12	6,000	631
<b>Netto kontantstrøm fra finansiering</b>		<b>(13,532)</b>	<b>11,064</b>
<b>Netto endring i likviditetsbeholdning</b>		<b>(0)</b>	<b>(0)</b>
Likviditetsbeholdning 1.januar	5	(0)	-
<b>Likviditetsbeholdning 31. desember</b>		<b>(0)</b>	<b>(0)</b>



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

Document ID:  
847FDABACE4B4AEC8B7B3F7CC28E6A05



**Fortum Kundesenter AS**  
Organisasjons nummer: 984 598 211  
**Regnskapsprinsipper**

**Generelt**

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 verdis prinsipp).

**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. Nedskrivinger blir reversert når grunnlaget for nedskrivingen ikke lenger finnes å være til stede.

**Valuta**

Pengeposter i utenlandsk valuta vurderes etter børskursen på valutaen etter kursnotering 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. 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.



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

Document ID:  
847FDABACE4B4AEC8B7B3F7CC28E6A05



## 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 en 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 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 rettighetene etter den nye pensjonsplanen er betinget av at arbeidstaker blir værende i tjeneste i en spesifisert tidsperiode (opptjeningsperiode). I dette tilfellet 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.

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 administrert forsikringsplaner for pensjon på obligatorisk, avtalemessig eller frivillig basis. Konsernet har ingen ytterligere betalingsforpliktelse etter at innskuddet 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 har 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.



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

Document ID:  
847FDABACE4B4AEC8B7B3F7CC28E6A05



**Fortum Kundesenter AS**  
Organisasjons nummer: 984 598 211  
**Noter**  
Alle tall i hele tusen ('000)

## Note 2 - Lønnskostnader

Gjennomsnittlig antall ansatte i regnskapsåret har vært 62 personer sammenlignet med 48 personer i fjor.

Spesifikasjoner av lønnskostnader (i 1 000 kr)	2020	2019
Lønn	27,020	22,962
Arbeidsgiveravgift	4,428	3,950
Pensjonskostnader	423	481
Andre personalkostnader	12,700	9,578
<b>Sum lønnskostnader</b>	<b>44,571</b>	<b>36,970</b>

Ytelser til ledende personer og revisor (i 1 000 kr)	2020	2019
Lønn og annen godtgjørelse til Daglig leder	990	985
Pensjonskostnader til Daglig leder	25	24
Styrehonorar	67	79
Honorar til revisor, ordinær lovpålagt revisjon eks mva	81	63

Det er ingen lån eller sikkerhetsstillelse til ansatte, daglig leder, styremedlemmer eller nærstående parter av disse som utgjør mer enn 5% av egenkapitalen.

## Note 3 - Varige driftsmidler

(Tall i 1 000 kr)	Inventar, ktr.mask.
Anskaffelseskost pr 1.1.	4,281
Tilgang	
Avgang	2,648
Anskaffelseskost pr 31.12.	1,634
Akk. av/nedskr. pr 1.1.	2,850
Avgang akk. Avskrivninger	(1,854)
Ordinære avskrivninger	637
Akk. av/nedskr. pr 31.12.	1,634

**Balansført verdi pr 31.12** (0)

Forventet økonomisk levetid	3-5 år
Avskrivningsplan	Lineær

## Note 4 - Annen driftskostnad

Spesifikasjoner av andre driftskostnader (i 1 000 kr)	2020	2019
Kontorkostnader, småanskaffelser, drift og vedlikehold	5,157	4,699
Fremmedtjenester, kjøp av eksterne tjenester	23,683	20,109
Stabs-, støtte og felles tjenester konsern	6,493	992
Andre driftskostnader	243	664

**Sum Andre driftskostnader** 35,577 26,464



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

Document ID:  
847FDABACE4B4AEC8B7B3F7CC28E6A05



## Note 5 - Bankinnskudd, kontanter mv.

Fortum konsernet har et konsernkontosystem i Nordea og Danske Bank. Et konsernkontosystem innebærer gjensidig solidaritetsansvar for deltakende selskaper. Morselskapet, Fortum Oyj, 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. Pr 31.12.2020 er netto innestående MNOK 56,5 på bankkonti som inngår i konsernkontosystemet klassifisert som fordring mot konsernselskap. Tilsvarende beløp pr 31.12.2019 var MNOK 37. Morselskapet i konsernet, Fortum Oyj, har en flervaluta toppkreditt mot banken med en total ramme pålydende 50 millioner Euro i Nordea og 50 millioner Euro i Danske Bank. Per 31.12.2020 var innestående på toppkonto mot Nordea 186 millioner Euro.

Fortum Kundesenter AS har ingen budne midler pr 31.12.2020.

Forpliktelse knyttet til skattetrekk er dekket med bankgaranti pålydende TNOK 2 500 ovenfor Oslo kernerkontor.

## Note 6 - Skatt

### Spesifikasjon av årets skattegrunnlag

	2020	2019
Resultat før skattekostnad	3,130	-6,203
Permanente forskjeller	23	77
Endringer midlertidige forskjeller	-649	-5,596
Estimatavvik pensjoner mot EK	2,721	5,814
<b>Inntekt før konsernbidrag</b>	<b>5,225</b>	<b>-5,909</b>
Mottatt/Avgitt konsernbidrag	-1700	6,000
<b>Inntekt / skattegrunnlag</b>	<b>3,525</b>	<b>91</b>

### Spesifikasjon av årets skattekostnad

Betalbar skatt av alminnelig inntekt	775	20
Beregnet skatt av konsernbidrag	374	-1,320
Endring utsatt skatt av estimatavvik pensjoner mot EK	-599	-1,279
Endring utsatt skatt i balansen	143	1,231
<b>Ordinær skattekostnad</b>	<b>694</b>	<b>-1,348</b>
Skattesats betalbar skatt	22%	23%

### Utsatt skatt / utsatt skattefordel

	2019	2020	Endring
+ Driftsmilder inkl goodwill	-1,387	-1,066	(321)
+ Pensjonspremie/-forpliktelse	5,141	8,042	(2,901)
+ Regnskapsmessige avsetninger	0	-2,573	2,573
<b>= Grunnlag utsatt skatt / utsatt skattefordel</b>	<b>3,754</b>	<b>4,403</b>	<b>-649</b>
Utsatt skatt / - skattefordel	826	969	143
Skattesats utsatt skatt / skattefordel 31.12	22%	22%	

### Avstemning av nominell skattesats

	2020	2019
Resultat før skatt	3,130	(6,203)
Forventet skattekostnad etter nominell sats	689	(1,365)
Effekt av permanente forskjeller	5	17
<b>Skattekostnad</b>	<b>694</b>	<b>(1,348)</b>
<b>Effektiv skattesats</b>	<b>22%</b>	<b>22%</b>



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

Document ID:  
847FDABACE4B4AEC8B7B3F7CC28E6A05



## Note 7 - Egenkapital

	Aksjekapital	Annen egenkapital	Sum egenkapital
Egenkapital 31.12.2019	15,000	37,025	52,025
Estimatavvik pensjon mot EK		2,122	2,122
Mottatt- / Avgitt konsernbidrag		(1,326)	(1,326)
Årets resultat		2,436	2,436
Utbytte		(39,536)	(39,536)
<b>Egenkapital 31.12.2020</b>	<b>15,000</b>	<b>721</b>	<b>15,721</b>

## Note 8 - Pensjon

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

Pensjonsmidlene er vurdert til virkelig verdi ved utgangen av året. Pensjonsforpliktelsene (netto nåverdi av pensjonsytelsene opptjent på balansedagen justert for fremtidige lønnsøkninger) er vurdert etter beste estimat på forutsetninger pr balansedagen. De aktuarmerisige 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.

	2020	2019
Nåverdi av opptjent pensjonsforpliktelse i fondsbaserte ordninger	37,671	35,345
Virkelig verdi på pensjonsmidler	(45,713)	(40,486)
<b>Netto pensjonsforpliktelse (etter arbeidsgiveravgift)</b>	<b>(8,042)</b>	<b>(5,141)</b>

### Netto pensjonskostnad fremkommer på følgende måte:

Nåverdi av årets pensjonsopptjening		(826)
Rentekostnad av forpliktelsen		1,091
Forventet avkastning av pensjonsmidler		(1,059)
Arbeidsgiveravgift		6
Servicekostnad	25	(826)
Netto rentekostnader / (inntekter)	(221)	38
Administrasjonskostnader	16	
<b>Sum pensjonskostnader ytelsesplaner</b>	<b>-180</b>	<b>-788</b>
Tilskuddsbaserte pensjonskostnader	603	1,269
<b>Sum pensjonskostnader (inkludert i klønnskostnader)</b>	<b>423</b>	<b>481</b>

### Endring i balanseført forpliktelse

Balanseført verdi i.1.	(5,141)	1460.5
Endring estimatavvik pensjoner ført mot EK	(2,721)	(5,814)
Kostnad resultatført i året	(180)	(788)
<b>Balanseført verdi 31.12.</b>	<b>(8,042)</b>	<b>(5,141)</b>

### Pensjonsverdiene fordeler seg slik i balansen:

Sum pensjonsforpliktelse	8,042	5,141
<b>Netto balanseført forpliktelse</b>	<b>(8,042)</b>	<b>(5,141)</b>

### Følgende økonomiske forutsetninger er lagt til grunn for beregningen:

Diskonteringsrente	1.70%	2.20%
Årlig lønnsvekst	2.00%	2.25%
G-regulering	1.75%	2.00%
Årlig regulering av pensjoner under utbetaling	1.00%	1.25%



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

Document ID:  
847FDABACE4B4AEC8B7B3F7CC28E6A05



Note 9 - Andre kortsiktige fordringer	2020	2019
Til gode offentlige avgifter	1,398	1,869
Forskuddsbetalte kostnader	220	83
<b>Totale kortsiktige fordringer</b>	<b>1,618</b>	<b>1,952</b>

Note 10 - Mellomværende med konsernselskaper	2020	2019
<b>Fordringer</b>		
Kundefordringer konsern	8,491	11,624
Konsernbidrag	-	6,000
Konsernkontoordning	56,542	37,010
Andre kortsiktige fordringer konsern	545	1,212
<b>Totale kortsiktige fordringer konsern</b>	<b>65,577</b>	<b>55,846</b>

<b>Gjeld</b>		
Leverandørgjeld konsern	2,022	1,288
Påløpte kostnader konsern	-	185
Konsernbidrag	1,700	
Utbytte	39,536	
<b>Total kortsiktig gjeld konsern</b>	<b>43,258</b>	<b>1,473</b>

Note 11 - Annen kortsiktig gjeld	2020	2019
Skyldig lønn, feriepenger, arbeidsgiveravgift mv.	5,965	3,676
Andre påløpte kostnader	849	460
Annen kortsiktig gjeld	1,560	1,177
<b>Total kortsiktig gjeld</b>	<b>8,374</b>	<b>5,313</b>

#### Note 12 - Vesentlige transaksjoner med nærstående

Fortum Kundesenter AS leverer tjenester innen kundebehovsundersøkelser fra sluttbruker innenfor samme konsern. Alle transaksjoner er foretatt som en del av den ordinære virksomheten og til armlengdes avstand prinsipper. De vesentligste transaksjonene er:

2020	Drifts- inntekter	Drifts- kostnader	Netto renteinnt.	Fordringer	Gjeld
Fortum Strøm AS	53,108			5,406	
Fortum Markets AS	22,497			2,283	
Fortum Forvaltning AS		5,324			1,700
Fortum Oyj		3,611	137	56,542	2,022
Andre konsernselskaper	6,303	2,471		1,345	2,022
<b>Sum totalt</b>	<b>81,908</b>	<b>11,406</b>	<b>137</b>	<b>65,577</b>	<b>3,722</b>

2019	Drifts- inntekter	Drifts- kostnader	Netto renteinnt.	Fordringer	Gjeld
Hafslund Strøm AS	50,662	44		16,368	48
Fortum Markets AS	4,437	(1,498)		2,141	-
Fortum Sverige AB		1,184			138
Fortum Oyj		660	443	37,010	93
Andre konsernselskaper	69	1,265		327	1,195
<b>Andre konsernselskaper</b>	<b>55,168</b>	<b>1,656</b>	<b>443</b>	<b>55,846</b>	<b>1,473</b>

#### Note 13 - Covid-19

Med bakgrunn i utbruddet av Covid-19 følger Fortum Kundesenter AS utviklingen nøye for å minimere eller eliminere virkningen dette vil ha på selskapets virksomhet. Selskapet følger retningslinjene til myndighetene, Folkehelseinstituttet, WHO og ECDC (Europeisk sentrum for forebyggende og kontroll av sykdommer). Påvirkningen av Covid-19 på selskapets drift anses lav, da driften fungerer opp mot normalt med de nødvendige justeringer i drift som følge av Covid-19.

Fortum Kundesenter AS har god likviditet og forventes ikke noen likviditetsproblemer som følge av Covid-19.



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

Document ID:  
847FDABACE4B4AEC8B7B3F7CC28E6A05



Admincontrol

## List of Signatures Page 1/1

### Årsberetning 2020 Fortum Kundesenter.pdf

Name	Method	Signed at
Ida Birgitta Røksund Gundersen	BANKID_MOBILE	2021-05-31 10:16 GMT+02
Sveen, Thore Morten	BANKID_MOBILE	2021-05-28 14:30 GMT+02
Braathen, Knut	BANKID	2021-05-28 13:28 GMT+02
Grozdanic, Selma	BANKID_MOBILE	2021-05-28 13:04 GMT+02
Vandal-Nylænder, Glen P	BANKID_MOBILE	2021-05-28 12:56 GMT+02
Lindbo, Jostein	BANKID_MOBILE	2021-05-31 13:57 GMT+02



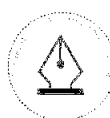
This file is sealed with a digital signature. The seal is a guarantee for the authenticity of the document.  
External reference: 2E436122EA9E46039A796DEACD9D6679



---

**Årsberetning 2020  
for  
Fortum Kundesenter AS**

**Foretaksnr. 984598211**



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

Document ID:  
2E436122EA9E46039A796DEACD9D6679



## Fortum Kundesenter AS

### 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. Selskapet behandler alle typer henvendelser fra sluttkundene til merkevarene Fortum Strøm og Fortum i Norge. Ellers står videreutvikling av tjenestetilbudet innen kundedialog står sentralt i selskapets virksomhet.

Oslo Kommune og Fortum Corporation Oyj inngikk i 2018 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 2020 var 83,2 millioner kroner sammenlignet med 58 millioner kroner året før. Årsresultatet viser et overskudd på 2,4 millioner kroner sammenlignet med et underskudd på 4,9 millioner kroner året før. Driftskostnadene viser noe økning som følge av økt bruk av innleid arbeidskraft.

Samlet kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter var 13,5 millioner kroner i 2020 sammenlignet med -12,1 millioner kroner året før og avviker fra periodens driftsresultat på 3 millioner kroner hovedsakelig som følge av en positiv endring i leverandørgjeld pålydende 3 millioner kroner, og en positiv endring i andre tidsavgrensingsposter med 7 millioner kroner. Likviditetsbeholdningen pr 31.12.2020 var 56,5 millioner kroner sammenlignet med 37 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 31.12.2020 utover utsatt skatt på 0,969 millioner kroner. Totalkapitalen utgjorde 76,1 millioner kroner mot 63,3 millioner kroner året før. Egenkapitalandelen var 21 % per 31.12.2020 og selskapets finansielle stilling vurderes som tilfredsstillende.

Det har ikke inntruffet 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 2020 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 75 ansatte hvorav 35 var kvinner, noe som utgjør en kvinneandel på 47 %. Selskapets ledergruppe består av 8 personer hvorav 3 er kvinner. Styret består av 5 personer, 2 kvinner og 3 menn.

Fortum Kundesenter er underlagt konsernets målsetting om å rekruttere flere kvinner til selskapet, samt å øke andelen kvinner i styrer, 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. Både selskapet og dets ansatte er for øvrig forpliktet til å følge konsernets etiske retningslinjer – Fortum Code Of Conduct. ».

### Helse, miljø og sikkerhet

Sykefraværet i selskapet var på totalt 6,3 % av total arbeidstid i regnskapsåret, en oppgang fra 5,5 % året før. Selskapet arbeider kontinuerlig med tiltak for å begrense/reducere 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.

Noter for Fortum Kundesenter AS

Organisasjonsnr. 984598211



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

Document ID:  
2E436122EA9E46039A796DEACD9D6679



## Fortum Kundesenter AS

Det gjennomføres årlige medarbeidertilfredshetsmålinger med tilhørende workshops. Arbeidsmiljøet betraktes som godt, og selskapets forskjellige arbeidsmiljøutvalg har regelmessig avholdt møter i 2020.

Selskapets virksomhet forurensar ikke det ytre miljø.

### Fortum Kundesenter i 2020 - Utsiktene fremover

Selskapet foretar kundeservicetjenester for Fortum Strøm AS og Fortum Markets AS i Norge og betjener ders strømkunder og ladetjenestekunder. Leveransene for Fortum Markets AS var nytt fra 2019 og har resultert i en økning i posisjoner i selskapet fra om lag 55 årsverk i 2019 til i 75 årsverk i utgangen av 2020.

I 2020 har fokuset vært å optimalisere våre prosesser, metoder og verktøy på tvers i den nye nordiske matriseorganisasjonen, Fortum Consumer Solutions. I 2021 og fremover vil fokuset være å optimalisere dette videre. Som en del av funksjonsområdet Customer Engagement & Services vil selskapet jobbe med reduisering av unødvendige henvendelser, automatisering, styrking av kundetilfredsheten, holde kundemassen stabil, samt å øke andelen av kundemassen på tilleggstjenester.

Med bakgrunn i utbruddet av Covid-19 følger Fortum Kundesenter AS utviklingen nøye for å minimere virkningen dette vil ha på selskapets virksomhet. Selskapet følger retningslinjene til myndighetene, Folkehelseinstituttet, WHO og ECDC (Europeisk sentrum for forebyggende og kontroll av sykdommer).

Påvirkningen av Covid-19 på selskapets drift anses som lav, da driften fungerer opp mot normalt med de nødvendige justeringer i drift som følger av Covid-19.

Fortum Kundesenter AS har god likviditet og forventes ikke å ha noen likviditetsproblem som følge av Covid-19.

### Arsresultat og disponeringer

Styret foreslår følgende dekning av årets underskudd på TNOK 2 436:

Avgitt konsemdrag	1 700
Utbytte	39 536
Overført fra annen egenkapital	- 38 800
<b>Totalt disponert</b>	<b>2 436</b>

Oslo den 26. mai 2021

Knut Braathen  
Styremedlem

Selma Grozdanic  
Styremedlem

Ida Birgitta Røksund Gundersen  
Styremedlem

Thore Morten Sveen  
Styreleder

Jostein Lindbo  
Styremedlem

Glen Philip Vandal-Nylænder  
Daglig leder

Noter for Fortum Kundesenter AS

Organisasjonsnr. 984598211



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

Document ID:  
2E436122EA9E46039A796DEACD9D6679



# Deloitte.

Deloitte AS  
Dronning Eufemias gate 14  
Postboks 221 Sentrum  
NO-0103 Oslo  
Norway

Tel: +47 23 27 90 00  
www.deloitte.no

Til generalforsamlingen i Fortum Kundesenter AS

UAVHENGIG REVISORS BERETNING

## Uttalelse om revisjonen av årsregnskapet

### Konklusjon

Vi har revidert Fortum Kundesenter AS' årsregnskap som viser et overskudd på kr 2 436 000. Årsregnskapet består av balanse per 31. desember 2020, resultatregnskap og kontantstrømoppstilling for regnskapsåret avsluttet per denne datoen og noteopplysninger 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 2020, 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 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 avvirket.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the "Deloitte organization"). DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.no to learn more.

© Deloitte AS

Registrert i Foretaksregisteret Medlemmer av Den norske Revisorforening  
Organisasjonsnummer: 980 211 282

Penneo Dokumentnøkkel: L7VZ7-NLJE-WNE10-X1307-18UVX-AEFKM



## Deloitte.

side 2  
Uavhengig revisors beretning -  
Fortum Kundesenter AS

### *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. Betyrrende 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.

Som del av en revisjon i samsvar med lov, forskrift og god revisjonsskikk i Norge, herunder ISA-ene, utøver vi profesjonelt skjønn og utviser profesjonell skepsis gjennom hele revisjonen. I tillegg:

- identifiserer og anslår vi risikoen for vesentlig feilinformasjon i regnskapet, enten det skyldes misligheter eller utilsiktede feil. Vi utformer og gjennomfører revisjonshandlinger for å håndtere slike risikoer, og innhenter revisjonsbevis som er tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon. Risikoen for at vesentlig feilinformasjon som følge av misligheter ikke blir avdekket, er høyere enn for feilinformasjon som skyldes utilsiktede feil, siden misligheter kan innebære samarbeid, forfalskning, bevisste utelatelser, uriktige fremstillinger eller overstyring av internkontroll.
- opparbeider vi oss en forståelse av den interne kontroll som er relevant for revisjonen, for å utforme revisjonshandlinger som er hensiktsmessige etter omstendighetene, men ikke for å gi uttrykk for en mening om effektiviteten av selskapets interne kontroll.
- evaluerer vi om de anvendte regnskapsprinsippene er hensiktsmessige og om regnskapsestimater og tilhørende noteopplysninger utarbeidet av ledelsen er rimelige.
- konkluderer vi på hensiktsmessigheten av ledelsens bruk av fortsatt drift-forutsetningen ved avleggelsen av regnskapet, basert på innhentede revisjonsbevis, og hvorvidt det foreligger vesentlig usikkerhet knyttet til hendelser eller forhold som kan skape tvil av betydning om selskapets evne til fortsatt drift. Dersom vi konkluderer med at det eksisterer vesentlig usikkerhet, kreves det at vi i revisjonsberetningen henleder oppmerksomheten på tilleggsopplysningene i regnskapet, eller, dersom slike tilleggsopplysninger ikke er tilstrekkelige, at vi modifierer vår konklusjon om årsregnskapet og årsberetningen. Våre konklusjoner er basert på revisjonsbevis innhentet inntil datoen for revisjonsberetningen. Etterfølgende hendelser eller forhold kan imidlertid medføre at selskapet ikke fortsetter driften.
- evaluerer vi den samlede presentasjonen, strukturen og innholdet, inkludert tilleggsopplysningene, og hvorvidt årsregnskapet representerer de underliggende transaksjonene og hendelsene på en måte som gir et rettviseende bilde.

Vi kommuniserer med dem som har overordnet ansvar for styring og kontroll blant annet om det planlagte omfanget av revisjonen og til hvilken tid revisjonsarbeidet skal utføres. Vi utveksler også informasjon om forhold av betydning som vi har avdekket i løpet av revisjonen, herunder om eventuelle svakheter av betydning i den interne kontrollen.

### **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

Penneo Dokumentnøkkel: LVZ7-NLJE-WNE10-X130T-18UVX-AEFKM



**Deloitte.**

side 3  
Uavhengig revisors beretning -  
Fortum Kundesenter AS

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 bokføringsskikk i Norge.

Oslo, 26. mai 2021  
Deloitte AS

**Guro Magnetun Heimvik**  
statsautorisert revisor

Penneo Dokumentnøkkel: L7VZ7-NLJE-WNE1O-X130T-18UVX-AEFKM



## PENNEO

Signaturene i dette dokumentet er juridisk bindende. Dokument signert med "Penneo™ - sikker digital signatur".  
De signerende parter sin identitet er registrert, og er listet nedenfor.

"Med min signatur bekrefter jeg alle datoer og innholdet i dette dokument."

### Guro Magnetun Heimvik

Statsautorisert revisor

Serienummer: 9578-5997-4-732030

IP: 92.220.xxx.xxx

2021-06-03 09:12:37Z



Penneo Dokumentnøkkel: L7VZ7-NLIE-WNE1O-X130T-18UVX-AEFKM

Dokumentet er signert digitalt, med **Penneo.com**. Alle digitale signatur-data i dokumentet er sikret og validert av den datamaskin-utregnede hash-verdien av det opprinnelige dokument. Dokumentet er låst og tids-stemplet med et sertifikat fra en betrodd tredjepart. All kryptografisk bevis er integrert i denne PDF, for fremtidig validering (hvis nødvendig).

#### Hvordan bekrefter at dette dokumentet er originalen?

Dokumentet er beskyttet av ett Adobe CDS sertifikat. Når du åpner dokumentet i

Adobe Reader, skal du kunne se at dokumentet er sertifisert av **Penneo e-signature service <penneo@penneo.com>**. Dette garanterer at innholdet i dokumentet ikke har blitt endret.

Det er lett å kontrollere de kryptografiske beviser som er lokalisert inne i dokumentet, med Penneo validator - <https://penneo.com/validate>