Brønnøysundregistrene

ÅRSREGNSKAPET FOR REGNSKAPSÅRET 2019 - GENERELL INFORMASJON

Enheten

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

Regnskapsår

Årsregnskapets periode:	01.01.2019 - 31.12.2019

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:	Marit.Nesheim.Hauge@fortum.com
Dato for fastsettelse av årsregnskapet:	03.07.2020

Grunnlag for avgivelse

År 2019: Årsregnskapet er elektronisk innlevert

År 2018: Tall er hentet fra elektronisk innlevert årsregnskap fra 2019

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, 19.08.2021

Resultatregnskap

Beløp i: NOK	Note	2019	2018
RESULTATREGNSKAP			
Inntekter			
Salgsinntekt	12	55 002 000	53 761 000
Annen driftsinntekt		2 916 000	953 000
Sum inntekter		**57 918 000**	**54 714 000**
Kostnader			
Lønnskostnad	2	36 970 000	34 147 000
Avskrivning varige driftsmidler	3	1 092 000	893 000
Annen driftskostnad	4,12	26 464 000	20 851 000
Sum kostnader		**64 526 000**	**55 891 000**
Driftsresultat		**-6 608 000**	**-1 177 000**
Finansinntekter og finanskostnader			
Renteinntekt fra foretak i samme konsern	5	443 000	244 000
Sum finansinntekter		**443 000**	**244 000**
Annen rentekostnad		37 000	1 000
Sum finanskostnader		**37 000**	**1 000**
Netto finans		**406 000**	**243 000**
Ordinært resultat før skattekostnad		**-6 202 000**	**-934 000**
Skattekostnad	6	-1 348 000	-237 000
Ordinært resultat etter skattekostnad		**-4 854 000**	**-697 000**
Årsresultat		**-4 854 000**	**-697 000**
Overføringer og disponeringer			
Overføring annen egenkapital	7	-4 854 000	-697 000
Sum overføringer og disponeringer		**-4 854 000**	**-697 000**

Balanse

Beløp i: NOK	Note	2019	2018
BALANSE - EIENDELER			
Anleggsmidler			
Immaterielle eiendeler			
Utsatt skattefordel	6	0	405 000
Sum immaterielle eiendeler		**0**	**405 000**
Varige driftsmidler			
Maskiner, inventar og kontormaskiner	3	0	1 431 000
Sum varige driftsmidler		**0**	**1 431 000**
Finansielle anleggsmidler			
Pensjon	8	5 141 000	2 469 000
Sum finansielle anleggsmidler		**5 141 000**	**2 469 000**
Sum anleggsmidler		**5 141 000**	**4 305 000**
Omløpsmidler			
Varer			
Fordringer			
Kundefordringer		314 000	
Andre fordringer	9	1 952 000	741 000
Konsernfordringer	5,10,12	55 846 000	53 903 000
Sum fordringer		**58 112 000**	**54 644 000**
Sum omløpsmidler		**58 112 000**	**54 644 000**
SUM EIENDELER		**63 253 000**	**58 949 000**
BALANSE - EGENKAPITAL OG GJELD			
Egenkapital			
Innskutt egenkapital			
Selskapskapital	7	15 000 000	15 000 000

Balanse

Beløp i: NOK	Note	2019	2018
Sum innskutt egenkapital		**15 000 000**	**15 000 000**
Opptjent egenkapital			
Annen egenkapital	7	37 025 000	32 665 000
Sum opptjent egenkapital		**37 025 000**	**32 665 000**
Sum egenkapital		**52 025 000**	**47 665 000**
Gjeld			
Langsiktig gjeld			
Pensjonsforpliktelser	8	0	3 930 000
Utsatt skatt	6	826 000	0
Sum avsetninger for forpliktelser		**826 000**	**3 930 000**
Annen langsiktig gjeld			
Sum langsiktig gjeld		**826 000**	**3 930 000**
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		1 655 000	671 000
Betalbar skatt	6	20 000	0
Skyldige offentlige avgifter		1 942 000	2 122 000
Kortsiktig konserngjeld	10,12	1 473 000	411 000
Annen kortsiktig gjeld	11	5 312 000	4 150 000
Sum kortsiktig gjeld		**10 402 000**	**7 354 000**
Sum gjeld		**11 228 000**	**11 284 000**
SUM EGENKAPITAL OG GJELD		**63 253 000**	**58 949 000**

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 underskudd på kr 4 855 000. Årsregnskapet består av balanse per 31. desember 2019, 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 rettvisende bilde av selskapets finansielle stilling per 31. desember 2019, 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 rettvisende 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.

Deloitte AS and Deloitte Advokatfirma AS are the Norwegian affiliates of Deloitte NSE LLP, a member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. Please see www.deloitte.no for a more detailed description of DTTL and its member firms.

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

© Deloitte AS

Deloitte.

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.

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 regnskapsestimatene 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 modifiserer 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 rettvisende 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 og i redegjørelsene om foretaksstyring og samfunnsansvar om årsregnskapet, forutsetningen om fortsatt drift og forslaget til resultatdisponering er konsistente med årsregnskapet og i samsvar med lov og forskrifter.

Deloitte.

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 bokføringsskikk i Norge.

Oslo, 3. juli 2020
Deloitte AS

Reidar Ludvigsen

Reidar Ludvigsen
statsautorisert revisor

admincontrol

Fortum Kundesenter Årsberetning 2019.pdf

Signers:

Name	*Method*	*Date*
Sveen, Thore Morten	BANKID_MOBILE	2020-07-03 12:23 GMT+2
Grozdanic, Selma	BANKID_MOBILE	2020-07-03 12:30 GMT+2
Ida Birgitta Røksund Gundersen	BANKID_MOBILE	2020-07-03 12:31 GMT+2
Lindbo, Jostein	BANKID_MOBILE	2020-07-03 12:33 GMT+2
Braathen, Knut	BANKID	2020-07-03 14:14 GMT+2
Vandal-Nylænder, Glen P	BANKID_MOBILE	2020-07-03 15:39 GMT+2

This document package contains:

- Front 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.

Document ID:
DD93A694F1AE40F7A46C99B4BD165BEB

THE SIGNED DOCUMENT FOLLOWS ON THE NEXT PAGE >

Fortum Kundesenter AS

Årsberetning 2019
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:
DD93A694F1AE40F7A46C99B4BD165BEB

Fortum Kundesenter AS

Årsberetning 2019

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 kundehenvendelser 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 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 2019 var 58 millioner kroner sammenlignet med 55 millioner kroner året før. Årsresultatet viser et underskudd på 4,9 millioner kroner sammenlignet med et underskudd på 0,7 millioner kroner året før. Driftskostnadene viser noe økning som i hovedsak følger av økt bruk av innleid arbeidskraft.

Samlet kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter var -12,1 millioner kroner i 2019 sammenlignet med -6 millioner kroner året før, og avviker fra periodens driftsresultat på -6,6 millioner kroner, hovedsakelig som følge av en negativ endring i tidsavgrensingsposter med 7 millioner kroner. Likviditetsbeholdningen pr 31.12.2019 var 37 millioner kroner sammenlignet med 47,4 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 31.12.2019 utover utsatt skatt på 0,8 millioner kroner. Totalkapitalen utgjorde 63,3 millioner kroner mot 58,9 millioner kroner året før. Egenkapitalandelen var 82,2 % per 31.12.2019 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.

This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity of the document.
Document ID:
DD93A694F1AE40F7A46C99B4BD165BEB

Fortum Kundesenter AS

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 48 ansatte hvorav 25 var kvinner, noe som utgjør en kvinneandel på 52%. I tillegg hadde selskapet leid inn rundt 30 midlertidige medarbeidere. Selskapets ledergruppe består av 6 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.

Helse, miljø og sikkerhet

Sykefraværet i selskapet var på totalt ca. 5,5 % av total arbeidstid i regnskapsåret, en nedgang fra 7,5 % 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.

Det gjennomføres årlige medarbeidertilfredshetsmålinger med tilhørende workshops. Arbeidsmiljøet betraktes som godt, og selskapets forskjellige arbeidsmiljøutvalg har regelmessig avholdt møter i 2019.

Selskapets virksomhet forurenser ikke det ytre miljø.

Fortum Kundesenter i 2019 - Utsiktene fremover

Selskapet foretar kundeservicetjenester for Hafslund Strøm og Fortum i Norge og betjener ca 375.000 strømkunder.
I tillegg leveres enkelte kundeservicetjenester for Fortum Charge & Drive som har ca 100 000 betalende ladekunder i Norge. Leveransene for Fortum Markets AS er nytt fra 2019 og har resultert i en økning i posisjoner i selskapet fra om lag 55 årsverk til i overkant av 70 årsverk. I 2020 vil majoriteten av disse årsverkene være fast ansatt i Fortum Kundesenter.

This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity of the document.
Document ID:
DD93A694F1AE40F7A46C99B4BD165BEB

Fortum Kundesenter AS

I 2019 har mye fokuset vært å harmonisere prosesser, metoder og verktøy på tvers i den nye nordiske matriseorganisasjonen, Fortum Consumer Solutions. I tiden fremover vil fokuset være å optimalisere dette videre. Som en del av funksjonsområdet Customer Engagement & Services vil selskapet også jobbe videre med redusering av unødvendige henvendelser, automatisering, styrking av kundetilfredsheten, holde kundemassen stabil, samt å øke andelen av kundemassen på tilleggstjenester. Det er planlagt å styrke ledergruppen med 2 personer i 2020 for å oppnå ønskede mål.

Hendelser etter balansedag

Med bakgrunn i utbruddet av det nye coronaviruset og Covid-19 følger Fortum Kundersenter 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 følger av Covid-19.

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

Årsresultat og disponeringer

Styret foreslår følgende dekning av årets underskudd på TNOK 4 855:

Overført fra annen egenkapital	- 4 855
Totalt disponert	**- 4 855**

Oslo den 3. juli 2020

Knut Braathen
Styremedlem

Selma Grozdaniclda
Styremedlem

Birgitta Røksund Gundersen
Styremedlem

Thore Morten Sveen
Styreleder

Jostein Lindbo
Styremedlem

This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity of the document.
Document ID:
DD93A694F1AE40F7A46C99B4BD165BEB

admincontrol

9752 Fortum Kundesenter årsregnskap 2019.pdf

Signers:

Name	*Method*	*Date*
Vandal-Nylænder, Glen P	BANKID_MOBILE	2020-07-03 12:22 GMT+2
Sveen, Thore Morten	BANKID_MOBILE	2020-07-03 12:23 GMT+2
Grozdanic, Selma	BANKID_MOBILE	2020-07-03 12:23 GMT+2
Ida Birgitta Røksund Gundersen	BANKID_MOBILE	2020-07-03 12:26 GMT+2
Lindbo, Jostein	BANKID_MOBILE	2020-07-03 12:34 GMT+2
Braathen, Knut	BANKID	2020-07-03 14:12 GMT+2

This document package contains:

- Front 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.

Document ID:
83EE2317FC434CDFAC24442F9BDA5B4E

THE SIGNED DOCUMENT FOLLOWS ON THE NEXT PAGE >

Fortum Kundesenter

Org.nr 984 598 211

Årsregnskap 2019

Resultatregnskap
Balanse
Kontantstrømoppstilling
Noter

This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity of the document.
Document ID:
83EE2317FC434CDFAC24442F9BDA5B4E

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

DRIFTSINNTEKTER OG DRIFTSKOSTNADER	**Note**	**2019**	**2018**
Driftsinntekter			
Salgsinntekt	12	55,002	53,761
Annen driftsinntekt		2,916	953
Sum driftsinntekter		57,918	54,714
Driftskostnader			
Lønnskostnad	2	36,970	34,147
Avskrivning på varige driftsmidler	3	1,092	893
Annen driftskostnad	4, 12	26,464	20,851
Sum driftskostnader		64,527	55,891
DRIFTSRESULTAT		-6,609	-1,177
FINANSINNTEKTER OG FINANSKOSTNADER			
Finansinntekter			
Renteinntekter fra foretak i samme konsern	5	443	244
Annen renteinntekt		0	-
Annen finansinntekt		0	-
Sum finansinntekter		443	244
Finanskostnader			
Annen rentekostnad		37	1
Annen finanskostnad		0	-
Sum finanskostnader		37	1
NETTO FINANSKOSTNADER		406	244
ORDINÆRT RESULTAT FØR SKATTEKOSTNAD		-6,203	-933
Skattekostnad på ordinært resultat	6	-1,348	(237)
ÅRSRESULTAT		-4,855	-696
OVERFØRINGER OG DISPONERINGER			
Overføring annen egenkapital	7	-4,855	(696)
Sum overføringer og disponeringer		-4,855	-696

This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity of the document.
Document ID:
83EE2317FC434CDFAC24442F9BDA5B4E

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

EIENDELER	Note	2019	2018
Anleggsregister			
Utsatt skattefordel	6	0	405
Sum utsatt skattefordel		**0**	**405**
Varige driftsmidler			
Maskiner, inventar, kontormaskiner	3	0	1,431
Finansielle anleggsmidler		**0**	**1,431**
Pensjon	8	5,141	2,469
Sum anleggsmidler		**5,141**	**4,305**
Omløpsmidler			
Kundefordringer		314	0
Andre fordringer	9	1,952	741
Fordringer på konsernselskap	5, 10, 12	55,846	53,903
Sum omløpsmidler		**58,111**	**54,644**
SUM EIENDELER		**63,253**	**58,949**
EGENKAPITAL OG GJELD			
Egenkapital			
Selskapskapital	7	15,000	15,000
Sum innskutt egenkapital		**15,000**	**15,000**
Annen egenkapital	7	37,025	32,665
Sum opptjent egenkapital		**37,025**	**32,665**
Sum egenkapital		**52,025**	**47,665**
Gjeld			
Pensjonsforpliktelser	8	0	3,930
Utsatt skatt	6	826	
Sum Langsiktig gjeld		**826**	**3,930**
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		1,655	671
Betalbar skatt	6	20	0
Skyldig offentlige avgifter		1,942	2,122
Kortsiktig gjeld til konsernselskap	10, 12	1,473	411
Annen kortsiktig gjeld	11	5,313	4,151
Sum kortsiktig gjeld		**10,402**	**7,355**
Sum Gjeld		**11,228**	**11,284**
SUM EGENKAPITAL OG GJELD		**63,253**	**58,949**

Oslo, 3.juli 2020

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:
83EE2317FC434CDFAC24442F9BDA5B4E

Fortum Kundesenter AS
Organisasjons nummer: 984 598 211
Kontantstrømoppstilling

Beløp i hele tusen ('000)	**Noter**	**2019**	**2018**
Kontantstrøm fra driften			
Resultat før skattekostnad		-6202.8	(933)
Periodens betalte skatter		0	-
Av- /nedskrivninger		1,092	893
Endringer i kundefordringer		(314)	(4,228)
Endringer i leverandørgjeld		984	(3,547)
Endringer i konsernmellomværende	5, 10, 12	(5,945)	3,914
Endring i pensjonsavsetninger	8	(6,602)	(26)
Endringer i fordringer, kreditorer og tidsavgrensninger		4,866	(2,062)
Netto kontantstrøm fra driften		**(12,122)**	**(5,989)**
Kontantstrøm fra investeringer			
Inn-/Utbetaling ved salg / kjøp av varige driftsmidler	3	1,058	110
Netto kontantstrøm fra investeringer		**1,058**	**110**
Kontantstrøm fra finansiering			
Endring bankkonti tilknyttet konsernkontoordning	5, 10, 12	10,433	7,793
Mottatt (avgitt) konsernbidrag	10, 12	631	(1,914)
Netto kontantstrøm fra finansiering		**11,064**	**5,879**
Netto endring i likviditetsbeholdning		**(0)**	**0**
Likviditetsbeholdning 1.januar		0	-
Likviditetsbeholdning 31. desember		**0**	**0**

This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity of the document.
Document ID:
83EE2317FC434CDFAC24442F9BDA5B4E

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:
83EE2317FC434CDFAC24442F9BDA5B4E

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:
83EE2317FC434CDFAC24442F9BDA5B4E

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 48 personer sammenlignet med 55 personer i fjor.

Spesifikasjoner av lønnskostnader (i 1 000 kr)	**I år**	**I fjor**
Lønn	22,962	22,988
Arbeidsgiveravgift	3,950	3,902
Pensjonskostnader	481	1,068
Andre personalkostnader	9,578	6,189
Sum lønnskostnader	**36,970**	**34,147**

Ytelser til ledende personer og revisor (i 1 000 kr)	**I år**	**I fjor**
Lønn og annen godtgjørelse til Daglig leder	985	1,663
Pensjonskostnader til Daglig leder	24	32
Styrehonorar	79	60
Honorar til revisor, ordinær lovpålagt revisjon eks mva	63	28

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
Balanseført 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)	**I år**	**I fjor**
Kontorkostnader, småanskaffelser, drift og vedlikehold	4,699	4,100
Fremmedtjenester, kjøp av eksterne tjenester	20,109	15,158
Stabs-, støtte og fellestjenester konsern	992	1,251
Andre driftskostnader	664	343
Sum Andre driftskostnader	**26,464**	**20,851**

This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity of the document.
Document ID:
83EE2317FC434CDFAC24442F9BDA5B4E

Note 5 - Bankinnskudd, kontanter mv.
Fortum konsernet har et konsernkontosystem i Nordea. Et konsernkontosystem innebærer gjensidig solidaritetansvar 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 31.12.2019 er netto innestående MNOK 37 på bankkonti som inngår i konsernkontosystem klassifisert som fordring mot konsernselskap. Tilsvarende beløp pr 31.12.2018 var MNOK 47,4. Morselskapet i konsernet, Fortum Oyj, har en flervaluta toppkreditt mot banken med en total ramme pålydende 50 millioner Euro. Per 31.12.2019 var innestående på toppkonto mot Nordea 198 millioner Euro.

Fortum Kundesenter AS har ingen budne midler pr 31.12.2019.

Forpliktelser knyttet til skattetrekk er dekket med bankgaranti pålydende TNOK 2 500 ovenfor Oslo

Note 6 - Skatt

Spesifikasjon av årets skattegrunnlag	**I år**	**I fjor**
Resultat før skattekostnad	-6,203	-933
Permanente forskjeller	77	-4,082
Endringer midlertidige forskjeller	-5,596	4,384
Estimatavvik pensjoner mot EK	5,814	
Inntekt før konserbidrag	**-5,909**	**-631**
Mottatt/Avgitt konsernbidrag	6,000	631
Inntekt / skattegrunnlag	**91**	**0**
Spesifikasjon av årets skattekostnad		
Betalbar skatt av alminnelig inntekt	20	0
Beregnet skatt av konsernbidrag	-1320	-145
Endring utsatt skatt av estimatavvik pensjoner mot EK	-1,279	898
Endring utsatt skatt i balansen	1,231	-990
Ordinær skattekostnad	**-1,348**	**-237**
Skattesats betalbar skatt	22%	23%

Utsatt skatt / utsatt skattefordel	**I fjor**	**I år**	Endring
+Driftsmilder inkl goodwill	-381	-1,387	1,006
+ Pensjonspremie/-forpliktelse	-1,461	5,141	(6,602)
= Grunnlag utsatt skatt / utsatt skattefordel	-1,842	3,754	(5,596)
Utsatt skatt / - skattefordel	-405	826	1,231
Skattesats utsatt skatt / skattefordel 31.12	22%	22%	

Avstemning av nominell skattesats	**I år**	**I fjor**
Resultat før skatt	(6,203)	-933
Forventet skattekostnad etter nominell sats	(1,365)	(215)
Effekt endret skattesats	-	18
Effekt av estimatavvik pensjoner ført mot EK		898
Effekt av permanente forskjeller	17	-939
Skattekostnad	(1,348)	(237)
Effektiv skattesats	21.7%	25.4%

This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity of the document.
Document ID:
83EE2317FC434CDFAC24442F9BDA5B4E

Note 7 - Egenkapital

		Aksjekapital	Annen egenkapital	Sum egenkapital
Egenkapital 31.12.2018		15,000	32,665	47,665
Estimatavvik pensjon mot EK			4,535	4,535
Mottatt- / Avgitt konsernbidrag			4,680	4,680
Årets resultat			(4,855)	(4,855)
Egenkapital 31.12.2019	**0**	**15,000**	**37,025**	**52,025**

Note 8 - Pensjon

Selskapet har ulike pensjonsordninger organisert i pensjonskasser og forsikringsselskap. 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 aktuarmesisge 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.

	I år	I fjor
Nåverdi av opptjent pensjonsforpliktelse i fondsbaserte ordninger	35,345	42,993
Virkelig verdi på pensjonsmidler	(40,486)	(41,532)
Netto pensjonsforpliktelse (etter arbeidsgiveravgift)	**(5,141)**	**1,461**
Netto pensjonskostnad fremkommer på følgende måte:		
Nåverdi av årets pensjonsopptjening	(826)	33
Rentekostnad av forpliktelsen	1,091	1,035
Forventet avkastning av pensjonsmidler	(1,059)	(1,095)
Arbeidsgiveravgift	6	
Sum pensjonskostnader ytelsesplaner	**-788**	**-26**
Tilskuddsbaserte pensjonskostnader	1,269	1,094
Sum pensjonskostnader (inkludert i klønnskostnader)	**481**	**1068**
Endring i balanseført forpliktelse		
Balanseført verdi 1.1.	1,461	-2595.2
Endring estimatavvik pensjoner ført mot EK	(5,814)	4,082
Kostnad resultatført i året	(788)	(26)
Balanseført verdi 31.12.	**(5,141)**	**1,461**
Pensjonsverdiene fordeler seg slik i balansen:		
Sum overfinansierte pensjonsmidler		-2469
Sum pensjonsforpliktelse	5,141	3,930
Netto balanseført forpliktelse	**(5,141)**	**1,461**
Følgende økonomiske forutsetninger er lagt til grunn for beregningen:		
Diskonteringsrente	2.20%	2.60%
Forventet avkastning på pensjonsmidler	2.20%	2.60%
Årlig lønnsvekst	2.25%	2.75%
G-regulering	2.00%	2.50%
Årlig regulering av pensjoner under utbetaling	1.25%	1.75%

This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity of the document.
Document ID:
83EE2317FC434CDFAC24442F9BDA5B4E

Note 9 - Andre kortsiktige fordringer	2019	2018
Til gode offentlige avgifter	1,869	741
Forskuddsbetalte kostnader	83	-
Totale kortsiktige fordringer	**1,952**	**741**

Note 10 - Mellomværende med konsernselskaper

Fordringer	2019	2018
Kundefordringer konsern	11,624	4,844
Opptjente inntekter konsernselskaper	6,000	631
Andre kortsiktige fordringer konsern	37,010	47,443
Fordring konsernbidrag	1,212	985
Totale kortsiktige fordringer konsern	**55,846**	**53,903**
Gjeld		
Leverandørgjeld konsern	1,288	232
Påløpte kostnader konsern	185	179
Total kortsiktig gjeld konsern	**1,473**	**411**

Note 11 - Annen kortsiktig gjeld	2019	2018
Skyldig lønn, feriepenger, arbeidsgiveravgift mv.	3,676	3,460
Andre påløpte kostnader	460	411
Annen kortsiktig gjeld	1,177	280
Total kortsiktig gjeld	**5,313**	**4,151**

Note 12 - Vesentlige transaksjoner med nærstående

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

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
Sum totalt	**55,168**	**1,656**	**443**	**55,846**	**1,473**

2018

	Drifts-inntekter	Drifts-kostnader	Netto renteinnt.	Fordringer	Gjeld
Hafslund Strøm AS	53,641.0	1,545.7		6,146.0	181.0
Fortum Consumer Solutions AS	93.4	1,292.6		13.0	38.0
Fortum Oyj			-244.0	47,443.0	78.4
Andre konsernselskaper	368.3	-16.0		301.0	113.4
Sum totalt	**54,103**	**2,822**	**(244)**	**53,903**	**411**

Note 13 - Hendelser etter balansedag

Med bakgrunn i utbruddet av det nye coronaviruset og 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 så 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 likviditetsproblem 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:
83EE2317FC434CDFAC24442F9BDA5B4E