



## ÅRSREGNSKAPET FOR REGNSKAPSÅRET 2022 - GENERELL INFORMASJON

### Enheten

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

### Regnskapsår

Årsregnskapets periode: 01.01.2022 - 31.12.2022

### 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: jeanette.brathen@fortum.com  
Dato for fastsettelse av årsregnskapet: 28.06.2023

### Grunnlag for avgivelse

År 2022: Årsregnskapet er elektronisk innlevert  
År 2021: Tall er hentet fra elektronisk innlevert årsregnskap fra 2022

*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, 16.08.2023



## Resultatregnskap

Beløp i: NOK	Note	2022	2021
<b>RESULTATREGNSKAP</b>			
<b>Inntekter</b>			
Salgsinntekt	2	83 102 000	82 361 000
Annen driftsinntekt		33 736 000	15 588 000
<b>Sum inntekter</b>		<b>116 838 000</b>	<b>97 949 000</b>
<b>Kostnader</b>			
Lønnskostnad	3	70 423 000	56 726 000
Annen driftskostnad	4	40 774 000	39 438 000
<b>Sum kostnader</b>		<b>111 197 000</b>	<b>96 164 000</b>
<b>Driftsresultat</b>		<b>5 641 000</b>	<b>1 785 000</b>
<b>Finansinntekter og finanskostnader</b>			
Renteinntekt fra foretak i samme konsern		22 000	6 000
<b>Sum finansinntekter</b>		<b>22 000</b>	<b>6 000</b>
Annen rentekostnad		135 000	27 000
Annen finanskostnad		-90 000	0
<b>Sum finanskostnader</b>		<b>45 000</b>	<b>27 000</b>
<b>Netto finans</b>		<b>-23 000</b>	<b>-21 000</b>
<b>Ordinært resultat før skattekostnad</b>		<b>5 618 000</b>	<b>1 764 000</b>
Skattekostnad på ordinært resultat	5	1 259 000	401 000
<b>Ordinært resultat etter skattekostnad</b>		<b>4 359 000</b>	<b>1 363 000</b>
<b>Årsresultat</b>		<b>4 359 000</b>	<b>1 363 000</b>
<b>Overføringer og disponeringer</b>			
Avgitt konsernbidrag		4 134 000	
Overføringer til/fra annen egenkapital		225 000	1 362 000
<b>Sum overføringer og disponeringer</b>		<b>4 359 000</b>	<b>1 362 000</b>



## Balanse

Beløp i: NOK	Note	2022	2021
<b>BALANSE - EIENDELER</b>			
<b>Anleggsmidler</b>			
<b>Immaterielle eiendeler</b>			
Utsatt skattefordel	5	31 000	0
<b>Sum immaterielle eiendeler</b>		<b>31 000</b>	<b>0</b>
<b>Finansielle anleggsmidler</b>			
Pensjon	8	2 283 000	2 527 000
<b>Sum finansielle anleggsmidler</b>		<b>2 283 000</b>	<b>2 527 000</b>
<b>Sum anleggsmidler</b>		<b>2 314 000</b>	<b>2 527 000</b>
<b>Omløpsmidler</b>			
<b>Varer</b>			
<b>Fordringer</b>			
Kundefordringer		0	177 000
Andre fordringer	8	1 336 000	1 501 000
Konsernfordringer	2, 9, 10	32 208 000	31 118 000
<b>Sum fordringer</b>		<b>33 544 000</b>	<b>32 796 000</b>
<b>Sum omløpsmidler</b>		<b>33 544 000</b>	<b>32 796 000</b>
<b>SUM EIENDELER</b>		<b>35 858 000</b>	<b>35 323 000</b>
<b>BALANSE - EGENKAPITAL OG GJELD</b>			
<b>Egenkapital</b>			
<b>Innskutt egenkapital</b>			
Selskapskapital	6	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	6	-1 505 000	-1 302 000



## Balanse

<b>Beløp i: NOK</b>	<b>Note</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>Sum opptjent egenkapital</b>		<b>-1 505 000</b>	<b>-1 302 000</b>
<b>Sum egenkapital</b>		<b>13 495 000</b>	<b>13 698 000</b>
<b>Gjeld</b>			
<b>Langsiktig gjeld</b>			
Utsatt skatt	5	0	8 000
<b>Sum avsetninger for forpliktelser</b>		<b>0</b>	<b>8 000</b>
<b>Annen langsiktig gjeld</b>			
<b>Sum langsiktig gjeld</b>		<b>0</b>	<b>8 000</b>
<b>Kortsiktig gjeld</b>			
Leverandørgjeld		1 490 000	5 777 000
Betalbar skatt		11 000	408 000
Skyldige offentlige avgifter		3 942 000	3 254 000
Kortsiktig konserngjeld		6 975 000	3 695 000
Annen kortsiktig gjeld		9 946 000	8 484 000
<b>Sum kortsiktig gjeld</b>		<b>22 364 000</b>	<b>21 618 000</b>
<b>Sum gjeld</b>		<b>22 364 000</b>	<b>21 626 000</b>
<b>SUM EGENKAPITAL OG GJELD</b>		<b>35 859 000</b>	<b>35 324 000</b>



## Brønnøysundregistrene

### ÅRSREGNSKAP FOR REGNSKAPSÅRET 2022 - GENERELL INFORMASJON

Journalnummer: 2023 685654

#### Enheten

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

#### Regnskapsår

Årsregnskapets periode: 01.01.2022 - 31.12.2022

#### 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: jeanette.brathen@fortum.com  
Dato for fastsettelse av årsregnskapet: 28.06.2023

#### Grunnlag for avgivelse

År 2022: Årsregnskap er elektronisk innlevert.  
År 2021: Tall er hentet fra elektronisk innlevert årsregnskap fra 2022.

*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, 15.08.2023



Organisasjonsnr: 984 598 211  
FORTUM KUNDESENTER AS

## RESULTATREGNSKAP

Beløp i: NOK	Note	2022	2021
<b>RESULTATREGNSKAP</b>			
<b>Inntekter</b>			
Salgsinntekt	2	83 102 000	82 361 000
Annen driftsinntekt		33 736 000	15 588 000
<b>Sum inntekter</b>		<b>116 838 000</b>	<b>97 949 000</b>
<b>Kostnader</b>			
Lønnskostnad	3	70 423 000	56 726 000
Annen driftskostnad	4	40 774 000	39 438 000
<b>Sum kostnader</b>		<b>111 197 000</b>	<b>96 164 000</b>
<b>Driftsresultat</b>		<b>5 641 000</b>	<b>1 785 000</b>
<b>Finansinntekter og finanskostnader</b>			
Renteinntekt fra foretak i samme konsern		22 000	6 000
<b>Sum finansinntekter</b>		<b>22 000</b>	<b>6 000</b>
Annen rentekostnad		135 000	27 000
Annen finanskostnad		-90 000	0
<b>Sum finanskostnader</b>		<b>45 000</b>	<b>27 000</b>
<b>Netto finans</b>		<b>-23 000</b>	<b>-21 000</b>
<b>Ordinært resultat før skattekostnad</b>			
<b>Skattekostnad på ordinært resultat</b>	5	<b>1 259 000</b>	<b>401 000</b>
<b>Ordinært resultat etter skattekostnad</b>		<b>4 359 000</b>	<b>1 363 000</b>
<b>Årsresultat</b>		<b>4 359 000</b>	<b>1 363 000</b>
<b>Overføringer og disponeringer</b>			
Avgitt konsernbidrag		4 134 000	
Overføringer til/fra annen egenkapital		225 000	1 362 000
<b>Sum overføringer og disponeringer</b>		<b>4 359 000</b>	<b>1 362 000</b>



Organisasjonsnr: 984 598 211  
FORTUM KUNDESENTER AS

## BALANSE

Beløp i: NOK	Note	2022	2021
<b>BALANSE - EIENDELER</b>			
<b>Anleggsmidler</b>			
<b>Immaterielle eiendeler</b>			
Utsatt skattefordel	5	31 000	0
<b>Sum immaterielle eiendeler</b>		<b>31 000</b>	<b>0</b>
<b>Finansielle anleggsmidler</b>			
Pensjon	8	2 283 000	2 527 000
<b>Sum finansielle anleggsmidler</b>		<b>2 283 000</b>	<b>2 527 000</b>
<b>Sum anleggsmidler</b>		<b>2 314 000</b>	<b>2 527 000</b>
<b>Omløpsmidler</b>			
<b>Varer</b>			
<b>Fordringer</b>			
Kundefordringer		0	177 000
Andre fordringer	8	1 336 000	1 501 000
Konsernfordringer	2, 9, 10	32 208 000	31 118 000
<b>Sum fordringer</b>		<b>33 544 000</b>	<b>32 796 000</b>
<b>Sum omløpsmidler</b>		<b>33 544 000</b>	<b>32 796 000</b>
<b>SUM EIENDELER</b>		<b>35 858 000</b>	<b>35 323 000</b>
<b>BALANSE - EGENKAPITAL OG GJELD</b>			
<b>Egenkapital</b>			
<b>Innskutt egenkapital</b>			
Selskapskapital	6	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	6	-1 505 000	-1 302 000
<b>Sum opptjent egenkapital</b>		<b>-1 505 000</b>	<b>-1 302 000</b>
<b>Sum egenkapital</b>		<b>13 495 000</b>	<b>13 698 000</b>
<b>Gjeld</b>			
<b>Langsiktig gjeld</b>			
Utsatt skatt	5	0	8 000
<b>Sum avsetninger for forpliktelses</b>		<b>0</b>	<b>8 000</b>
<b>Annen langsiktig gjeld</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Sum langsiktig gjeld</b>		<b>0</b>	<b>8 000</b>



<b>Kortsiktig gjeld</b>		
Leverandørgjeld	1 490 000	5 777 000
Betalbar skatt	11 000	408 000
Skyldige offentlige avgifter	3 942 000	3 254 000
Kortsiktig konserngjeld	6 975 000	3 695 000
Annen kortsiktig gjeld	9 946 000	8 484 000
<b>Sum kortsiktig gjeld</b>	<b>22 364 000</b>	<b>21 618 000</b>
<b>Sum gjeld</b>	<b>22 364 000</b>	<b>21 626 000</b>
<b>SUM EGENKAPITAL OG GJELD</b>	<b>35 859 000</b>	<b>35 324 000</b>



Organisasjonsnr: 984 598 211  
FORTUM KUNDESENTER AS

NOTEOPPLYSNINGER - SELSKAP - alle poster oppgitt i hele tall

Note  
2

**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.

Note  
3

Antall årsverk i regnskapsåret  
104.00

Sum Beløp

---

Balanseført verdi 31.12. Varige driftsmidler Immaterielle eiend.

---

**Konsernregnskap**

Morselskapet sitt navn

Forretningskontor for morselskapet

**Begrunnelse for at datterselskap er utelatt fra konsolideringen**

Samlet beløp - tilknyttet selskap Årets Fjorårets

---

Samlet beløp - foretak i samme konsern Årets Fjorårets

---

Samlet beløp - foretak i samme konsern Årets Fjorårets

---

Samlet beløp - felles kontrollert virksomhet Årets Fjorårets

---



Pantstillelse Beløp

Beholdning av egne aksjer Antall Pålydende Andel av aksjek.



# 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

## Konklusjon

Vi har revidert Fortum Kundesenters årsregnskap som består av balanse per 31. desember 2022, resultatregnskap for regnskapsåret avsluttet per denne datoen og noter til årsregnskapet, herunder et sammendrag av viktige regnskapsprinsipper.

Etter vår mening

- oppfyller årsregnskapet gjeldende lovkrav, og
- gir årsregnskapet et rettviseende bilde av selskapets finansielle stilling per 31. desember 2022, og av dets resultater 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 International Standards on Auditing (ISA-ene). Våre oppgaver og plikter i henhold til disse standardene er beskrevet nedenfor under *Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet*. Vi er uavhengige av selskapet i samsvar med kravene i relevante lover og forskrifter i Norge og International Code of Ethics for Professional Accountants (inkludert internasjonale uavhengighetsstandarder) utstedt av International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA-reglene), og vi har overholdt våre øvrige etiske forpliktelser i samsvar med disse kravene. Innhentet revisjonsbevis er etter vår vurdering tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon.

## Øvrig informasjon

Styret og daglig leder (ledelsen) er ansvarlige for informasjonen i årsberetningen. Øvrig informasjon omfatter informasjon i årsrapporten bortsett fra årsregnskapet og den tilhørende revisjonsberetningen. Vår konklusjon om årsregnskapet ovenfor dekker ikke informasjonen i årsberetningen.

I forbindelse med revisjonen av årsregnskapet er det vår oppgave å lese årsberetningen. Formålet er å vurdere hvorvidt det foreligger vesentlig inkonsistens mellom årsberetningen og årsregnskapet og den kunnskap vi har opparbeidet oss under revisjonen av årsregnskapet, eller hvorvidt informasjon i årsberetningen ellers fremstår som vesentlig feil. Vi har plikt til å rapportere dersom årsberetningen fremstår som vesentlig feil. Vi har ingenting å rapportere i så henseende.

Basert på kunnskapen vi har opparbeidet oss i revisjonen, mener vi at årsberetningen

- er konsistent med årsregnskapet og
- inneholder de opplysninger som skal gis i henhold til gjeldende lovkrav.

## Ledelsens ansvar for årsregnskapet

Ledelsen er ansvarlig for å utarbeide årsregnskapet og for at det gir et rettviseende bilde i samsvar med forenklet anvendelse av internasjonale regnskapsstandarder etter regnskapsloven § 3–9. Ledelsen er også ansvarlig for slik internkontroll som den finner nødvendig for å kunne utarbeide et regnskap 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 med

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](http://www.deloitte.no) to learn more.

© Deloitte AS

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

Pennco Dokumentnøkkel: 6il4H-7DTD1-GTFLO-M2HW1-8SXCP-Z7C0G



**Deloitte.**

side 2  
Uavhengig revisors beretning -  
Fortum Kundesenter

mindre ledelsen enten har til hensikt å avvikle selskapet eller legge ned virksomheten, eller ikke har noe realistisk alternativ til dette.

#### *Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet*

Vårt mål 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 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 ISA-ene, utøver vi profesjonelt skjønn og utviser profesjonell skepsis gjennom hele revisjonen. I tillegg:

- identifiserer og vurderer vi risikoen for vesentlig feilinformasjon i regnskapet, enten det skyldes misligheter eller utilsiktede feil. Vi utformer og gjennomfører revisjons handlinger 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 revisjons handlinger 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 årsregnskapet, 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 årsregnskapet, eller, dersom slike tilleggsopplysninger ikke er tilstrekkelige, at vi modifiserer vår konklusjon. 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 i årsregnskapet, inkludert tilleggsopplysningene, og hvorvidt årsregnskapet gir uttrykk for de underliggende transaksjonene og hendelsene på en måte som gir et rettviseende bilde.

Vi kommuniserer med styret 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.

Oslo, 28. juni 2023  
Deloitte AS

Guro Magnetun Heimvik  
statsautorisert revisor

Pennco Dokumentnøkkel: 6.4L4H-7DTD1-GTFLO-M2HW1-8SXCP-Z7C0G



# 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

2023-06-28 19:35:00 UTC



Penneo Dokumentnøkkel: 6iL4H-7DTD1-GTFLO-M2HWT-8SXCP-Z7COG

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/validator>



Admincontrol

### List of Signatures Page 1/1

#### Årsberetning 2022 Fortum Kundesenter final, 27.06.2023.pdf

Name	Method	Signed at
Grozdanic, Selma	BANKID	2023-06-30 21:29 GMT+02
Lindbo, Jostein	BANKID MOBILE	2023-06-30 18:50 GMT+02
Sveen, Thore Morten	BANKID MOBILE	2023-06-30 18:47 GMT+02
Bråthen, Jeanette	BANKID MOBILE	2023-06-30 10:45 GMT+02
Braathen, Knut	BANKID	2023-06-30 10:32 GMT+02
Gundersen, Ida B Røksund	BANKID MOBILE	2023-06-30 21:33 GMT+02



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

External reference: CF30DB77441F4566A58569027E88497C



---

**Årsberetning 2022  
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:  
CF53DE7741F460A6509C2E82487C



## 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 merkavarene Fortum Strøm og Fortum i Norge. Ellers står videreutvikling av tjenestetilbudet innen kundediialog sentralt i selskapets virksomhet.

Ultimate morselskap er Fortum Oyj, konsernregnskap er tilgjengelig på Fortum sine hjemmesider; [www.fortum.com](http://www.fortum.com).

Selskapet har etablert styreansvarforsikring som, innen rammene for forsikringsvilkårene, dekker det personlige erstatningsansvaret man kan pådra seg som styremedlem eller administrerende direktør i henhold til gjeldende rett.

### Resultat, investeringer, finansiering og likviditet

Omsetningen i selskapet i 2022 var 117 millioner kroner sammenlignet med 98 millioner kroner året før. Årsresultatet viser et overskudd på 4,4 millioner kroner sammenlignet med et overskudd på 1,4 millioner kroner året før. Driftskostnadene viser noe økning som følge av fortsatt økning i antall ansatte.

Samlet kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter var 6,8 millioner kroner i 2022 sammenlignet med -1,8 millioner kroner året før. Periodens driftsresultat er pålydende 5,6 millioner kroner. Likviditetsbeholdningen pr 31.12.2022 var 23,5 millioner kroner sammenlignet med 13,5 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 31.12.2022. Totalkapitalen utgjorde 35,9 millioner kroner mot 35,3 millioner kroner året før. Egenkapitalandelen var 38 % per 31.12.2022 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 2022 og selskapets strategiske planer for de kommende årene.

### Finansiell risiko

Kreditrisikoen 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 og likestilling (Aktivitets- og redegjørelsesplikt)

#### Del 1: Tilstand for kjønnslikestilling

Konsernet har innarbeidet en policy nedfelt i Fortums Code of Conduct, som sier at det ikke skal forekomme forskjellsbehandling grunnet kjønn eller diskriminering. Denne policyen kan en finne på hjemmesidene til Fortum; [www.fortum.com](http://www.fortum.com). Alle ansatte må gjennomgå opplæring i denne policy.

Selskapet har 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 eller livssyn.

Selskapet hadde 128 ansatte gjennom året, og det er ikke gjennomført større endringer i organisasjonen gjennom året. Selskapet hadde en kvinneandel på 45 prosent blant sine ansatte ved utgangen av året. Selskapets styre bestod ved utgangen av året av 5 personer, 3 menn og 2 kvinner.

Selskapet har 6,36% av sine ansatte i deltidstillinger. Av disse er 71,43% kvinneandel og 28,57% menn. I 2022 er det gjennomsnittlig tatt ut 24,05 antall uker i foreldrepermisjon, som fordeler seg slik:

<b>Menn</b>	<b>8,79 uker</b>
<b>Kvinner</b>	<b>28,41 uker</b>

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:  
CF30DE7741F4B00A5B002E82487C



## Fortum Kundesenter AS

Selskapet gjennomfører kartlegging av ufrivillig deltid og lønn annethvert år jmf. Kravene for Aktivitets- og redegjørelsesplikten.

### Del 2: Vårt arbeid for likestilling og mot diskriminering

Selskapets arbeid for likestilling og mot diskriminering er forankret i selskapets strategi og policy som tar utgangspunkt i Fortum konsernets sin Code of Conduct. Fortum Code of Conduct oppdateres årlig, og alle ansatte i konsernet pålegges å gjennomføre årlig elektronisk opplæring i revidert versjon. Fortum Code of Conduct er tilgjengelig på alle språk der Fortum konsernet har virksomhet, og opplæring foregår på lokalt språk. I Code of Conduct er innarbeidet Fortum konsernets verdier om nysgjerrighet, ansvar, integritet og respekt, samt konsernets ledelsesprinsipper.

Hensynet til likestilling og diskriminering er for øvrig innarbeidet i konsernets personalpolitikk.

Konsernet har som rekrutterings- og personalpolicy at alle skal ha like muligheter og at man ikke forskjellsbehandler på grunnlag av kjønn, etnisitet, nasjonal opprinnelse, hudfarge, seksuell legning, språk, religion eller livssyn.

For å tydeliggjøre for våre ansatte og støtte opp under at selskapet man ikke forskjellsbehandler på grunnlag av kjønn, etnisitet, nasjonal opprinnelse, hudfarge, seksuell legning, språk, religion eller livssyn, markerte selskapet Pride måned i juni ved artikler om emnet på Intranet.

Ved årsskiftet til 2023 er det utnevnt egen ansvarlig rolle for mangfold, likestilling og inkludering i HR organisasjonen.

I løpet av 2022 har Fortum-konsernet utvidet fokuset på DEI (Diversity, Equity & Inclusion) ved å inkludere spørsmål knyttet til disse områdene i medarbeiderundersøkelse i kvartal 2 og 4 hvert år. Spørreundersøkelsen fra 4. kvartal viste at rundt 10% av de ansatte kjente seg forskjellsbehandlet med tanke på alder, etnisitet eller seksuell orientering og kjønn. Da resultatene ble gjennomgått med teamene ble det gitt tilbakemelding på at man hadde misforstått spørsmålene og dermed avgitt svar motsatt av det man mente å svare. Vi vil følge opp dette ved neste spørreundersøkelse.

Opplæring i disse teamene har også blitt tilbudt alle ledere. For 2023 er planen fra Fortum-konsernet å fortsette å fokusere på opplæring og informasjon om DEI.

Hvert kvartal sender vi ut en medarbeiderundersøkelse med 10 KPI spørsmål for å finne ut hva ansatte tenker rundt f.eks. samarbeid internt i organisasjonen, åpen og ærlig kommunikasjon, samt tillit til ledelsen. Vi har også en intern NPS-undersøkelse som sendes hvert kvartal. Vi har alltid åpne kommentarer og oppfordrer ansatte til å skrive hva de tenker rundt alle spørsmål. Selskapet presenterer hvert kvartal resultatene for alle ansatte, og trekker fram både positive og negative kommentarer.

Team som har en lavere score blir tett fulgt opp og får støtte av både HR og den øverste ledelsen innenfor sitt område. Man går gjennom grunnleggende årsaker til resultatene, samt setter opp tiltak som lederteamet må gjennomføre.

Medarbeiderundersøkelsene har blant annet bidratt til at vi gjennomfører månedlige møter for hele divisjonen, for å sikre at alle får viktig informasjon samtidig, samt skape lik forståelse for vår overordnede strategi. I disse møtene er det satt av mye tid til spørsmål og svar, hvor alle ansatte får mulighet til å stille anonyme spørsmål direkte til den øverste ledelsen av vår divisjon.

Det er i tillegg også etablert månedlige lokale allmøter, hvor alle ansatte på kontoret inviteres til både informativt og sosialt opplegg.

Vi har også på bakgrunn av disse undersøkelsene etablert kvartalsvise ledermøter for alle ledere uansett nivå, for å sikre at alle får den samme informasjonen og at de følger opp sine ansatte. I perioder har vi også hyppigere møter dersom vi ser at dette er nødvendig for å støtte både ledere og ansatte. Eksempel på dette er da krigen i Ukraina brøt ut. Vi gjennomførte da en ekstra undersøkelse for alle ansatte for å finne ut hva slags støtte de trenger. Resultatene ble gjennomgått med alle ledere, med en sjekkliste på hvordan deres ansatte må følges opp.

Det har i tillegg blitt innført en ny, felles opplæring for alle nye ledere, slik at alle får den samme informasjonen når de tar over et team, samt at alle ansatte skal få lik oppfølging av sin leder. Også som et tiltak basert på tilbakemelding i undersøkelsene, og for å samle ansatte til hyggelige aktiviteter etter pandemien, ble det bevilget et beløp til fordeling til alle team merket sosiale aktiviteter.

Innenfor Consumer Solutions divisjonen har vi harmonisert og tydeliggjort våre retningslinjer for bedriftsponset utdanning gjeldende for alle ansatte.

Fra og med andre kvartal 2023 vil det bli lansert et nytt og bedre verktøy for ansattundersøkelser for hele organisasjonen. Dette verktøyet vil gjøre det enklere for hver enkelt leder å kartlegge sine utfordringer, samt sette og dokumentere tiltak for forbedringer.

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:  
CF30DE7741F460A3509C2E82487C



## Fortum Kundesenter AS

I forbindelse med lønnsoppgjøret for 2022 har alle ledere blitt informert om at de skal se hen til å utjevne mulige ulikheter i lønnsnivå mellom kjønnene.

I 2022 ble det innført en ny onboarding prosess for å sikre at alle nyansatte får den samme innføringen når de starter hos oss. Vi vil i 2023 rette fokus mot å sikre at alle ansatte mottar onboarding materialet ved oppstart, samt at det vil arbeides med å se på onboarding prosessen på kundesenter med hensikt å arbeide med å øke likheten i opplæringsløpene.

Det har i flere år vært fokus på kurs og aktiviteter knyttet til velvære i Fortum, og dette arbeidet forsterkes i 2023 med en lansering av «Wellbeing toolbox talks». Her blir leder presentert for ett foredrag månedlig om temaer knyttet til velvære (f. eks. emosjoner på arbeidsplassen, mental helse og stresshåndtering), som de igjen kan prestere for sine teammedlemmer. I tillegg til dette verktøyet tilbyr Fortum coaching og psykologisk hjelpetjeneste via eksterne samarbeidspartnere, og andre støttetjenester til alle ansatte. Det er ett viktig aspekt at disse tjenestene tilbys alle ansatte, og fra ett likebehandlingsperspektiv vil disse bidra til å gi alle ansatte muligheter til å forbedre psykisk- og fysisk velvære, og derav gi samme muligheter for å prestere på arbeidsoppgaver.

De siste 4 årene har vi markert Verdensdagen for psykisk helse den 10. oktober. Programmet for dagen varierer fra år til år, med utgangspunkt i årets budskap / tema. Eksempler; webinarer og temasamlinger i samarbeid med Bedriftshelsetjenesten, deling av aktuelle temafilmer og nærere lokale aktiviteter med fokus på mental helse. Vi informerer også medarbeidere om hvor og hvordan de kan søke hjelp om de føler behov.

Bytte av HR-datasystem i 2023 vil ikke gi samme muligheter som tidligere til å anonymere søkere i utvelgelsesprosessen. Vi er derfor bevisste på at vi må etterstrebe objektive utvelgelsesprosesser med andre metodikker. Basert på at vi har fått gode tilbakemeldinger fra kandidater på rekrutteringsprosessen, der de opplever å ha blitt møtt på en objektiv og god måte, ønsker vi å fortsette å benytte tester i de rekrutteringsprosessene det er hensiktsmessig.

Det ble i 2022 innført noen nye retningslinjer og oppfordringer for å søke å redusere arbeidsbelastning, og tilrettelegge for bedre kombinasjon av arbeid- og familielev. I Outlook er det lagt til en oppfordring om å sende epost innenfor normal arbeidstid. Det er også lagt til en ny funksjon i møteplanleggeren der møter automatisk settes til 25 min (I stedet for 30 min) og 50 min (I stedet for 1 time). Det er fra øverste ledergruppe blitt oppfordret til å forsøke å redusere møtevirksomhet, og det oppfordres til å gå tur mens man er i møte der det kan la seg gjøre.

Vi har 5 obligatoriske e-læringskurs som alle ansatte må gjennomføre årlig:

- Etske retningslinjer (Code of Conduct)
- Cybersikkerhet
- Fysisk sikkerhet
- Sikkerhetsopplæring
- Grunnleggende personvern

Det blir regelmessig sendt ut påminnelser om disse kursene, samt løftet opp i møter for alle ansatte, hvor det blir forklart viktigheten av å gjennomgå disse. Det er svært viktig for selskapet at alle til enhver tid vet hvilke regler som gjelder. Fra 2023 vil gjennomføringsrate for disse 5 obligatoriske e-læringskurs bli en måleparameter som inngår i alle ansatte sitt sett av kriterier for måloppnåelse.

I løpet av 2022 og etter tilbakkomst fra pandemien har Fortum jobbet med å tydeliggjøre nulltoleranse for alkohol i vårt kontorlandskap, samt restriksjoner og begrensning av alkohol ved sosiale arrangementer. Det planlegges videreføring av AKAN-arbeidet i 2023. Et av tiltakene som planlegges er kursing av våre ledere til å ikke bare oppdage, men også hvordan støtte og håndtere utfordringer i sitt team.

For 2023 er planen fra Fortum-konsernet å fortsette å fokusere på opplæring og informasjon om DEI og også sikre opplæring av ledere og ansatte i det nye HR-systemet som planlegges implementert i første halvdel av 2023. Innenfor Consumer Solutions er planene videre å tilby opplæring i tilbakemeldinger og workshops knyttet til Teambuilding og psykologisk sikkerhet gjennom Team factors personlighetsprofiler.

I desember 2022 fikk alle ansatte en ekstra fridag å benytte under jul/nyttår, som takk og påskjønnelse for enestående arbeid og fleksibilitet i dette eksepsjonelle året.

### Sosialt samfunnsansvar / Aktsomhetsvurdering - relatert til kravene i åpenhetsloven

Ved implementering av Lov om virksomheters åpenhet og arbeid med grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold (Åpenhetsloven) 1. juli 2022 fikk selskapet et nytt rapporteringskrav i forhold til menneskerettigheter

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:  
CF30DE7741F4B06A5B002E82487C



## Fortum Kundesenter AS

og hvordan selskapet arbeider for å sikre å ivareta menneskerettighetene både for våre egne ansatte, samarbeidspartnere og leverandører.

Åpenhetsloven representerer er en viktig del av rapporteringskravene innunder bærekraft, gjerne omtalt som ESG:  
E: Environment – klima og miljø  
S: Social – menneske og samfunn  
G: Governance – penger / internkontroll

Åpenhetsloven er basert på OECD sine retningslinjer under Bærekraftrapporteringen, og ettersom selskapet er en del av et større konsern som har en egen avdeling som har fokus på dette området har en arbeidet tett sammen for å imøtekomme de norske kravene.

Konsernet har en innarbeidet prosess og offentliggjør årlig en bærekraft rapport på konsernets hjemmesider, og fra og med 2022 offentliggjør en også en rapport relatert til menneskerettigheter, «Human rights due diligence at Fortum», som inkluderer aktsomhetsvurderinger i henhold til Åpenhetsloven. (henvisning til «Norwegian Transparency Act in Norway»)<sup>1</sup>  
[Human rights and supply chains | Fortum](#) Ledelsen har vurdert at denne rapporten redegjør for selskapets aktsomhetsvurdering.

Ledelsen ser også sammenheng mellom arbeidet med aktsomhetsvurderingen i henhold til Åpenhetsloven og arbeidet relatert til «Organisasjon og likestilling», og «Vårt arbeid for likestilling og mot diskriminering».

### Fortum Kundesenter i 2022 - Utsiktene fremover

Selskapet foretar kundeservicetjenester for Fortum Strøm AS og Fortum Markeds AS i Norge og betjener deres strømkunder og ladetjenestekunder. Ustabile priser gjennom 2022 og migrering av merkevaren Hafslund til Fortum har resultert i et ujevnt bemanningsbehov gjennom året. Vi har siden mars 2022 inngått samarbeid med en ekstern overflowpartner og har også benyttet innleide vikarer i perioder.

I 2023 vil fokus være å videreutvikle våre arbeidsmetoder og verktøy på tvers i den nordiske matrixorganisasjonen, Fortum Consumer Solutions. Det forventes redusert oppgavemengde sammenlignet med 2022. Som en del av funksjonsområdet Customer Engagement & Services vil selskapet jobbe med å øke kundetilfredshet ved å gi god rådgivning, fjerne rotårsaker til unødvendige henvendelser, styrke vår digitale kundeservice og å holde kundemassen stabil.

### Årsresultat og disponeringer

Styret foreslår følgende dekning av årets overskudd på TNOK 4359

Avgitt konsernbidrag	TNOK 4134
Overført til annen egenkapital	TNOK 226
<b>Total disponert</b>	<b>TNOK 4359</b>

Oslo den 28. Juni 2023

Knut Braathen  
Styremedlem

Selma Grozdanic  
Styremedlem

Ida Birgitte Røksund Gundersen  
Styremedlem

Thore Morten Sveen  
Styreleder

Jostein Lindbo  
Styremedlem

Jeanette Bråthen  
Daglig leder

<sup>1</sup> <https://www.fortum.com/sustainability/personnel-safety-and-social/human-rights-and-supply-chains>



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

Document ID:  
CF30DE7744F460A5609C2E82487C



Admincontrol

## List of Signatures Page 1/1

### 9752 FK Årsregnskap 2022 27.06.2023 Final.pdf

Name	Method	Signed at
Grozdanic, Selma	BANKID	2023-06-30 21:29 GMT+02
Sveen, Thore Morten	BANKID MOBILE	2023-06-30 18:47 GMT+02
Bråthen, Jeanette	BANKID MOBILE	2023-06-30 10:45 GMT+02
Braathen, Knut	BANKID	2023-06-30 10:32 GMT+02
Lindbo, Jostein	BANKID MOBILE	2023-06-30 10:09 GMT+02
Gundersen, Ida B Røksund	BANKID MOBILE	2023-06-30 21:34 GMT+02



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

External reference: 1B75472D16834222BF-8/F-A2246E49B77



## Fortum Kundesenter

Org.nr 984 598 211

### Årsregnskap 2022

Resultatregnskap  
Balanse  
Kontantstrømpstilling  
Noter



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

Document ID:  
18-c6172D16534222BF57FA2216E10877



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

<b>DRIFTSINNTEKTER OG DRIFTSKOSTNADER</b>	<b>Note</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>Driftsinntekter</b>			
Salgsinntekt	2	83 102	82 361
Annen driftsinntekt		33 736	15 588
<b>Sum driftsinntekter</b>		<b>116 838</b>	<b>97 949</b>
<b>Driftskostnader</b>			
Lønnskostnad	3	70 423	56 726
Annen driftskostnad	4	40 774	39 438
<b>Sum driftskostnader</b>		<b>111 197</b>	<b>96 164</b>
<b>DRIFTSRESULTAT</b>		<b>5 641</b>	<b>1 785</b>
<b>FINANSINNTEKTER OG FINANSKOSTNADER</b>			
<b>Finansinntekter</b>			
Renteinntekter fra foretak i samme konsern		22	6
<b>Sum finansinntekter</b>		<b>22</b>	<b>6</b>
<b>Finanskostnader</b>			
Annen rentekostnad		135	27
Annen finanskostnad		-90	0
<b>Sum finanskostnader</b>		<b>45</b>	<b>27</b>
<b>NETTO FINANSKOSTNADER</b>		<b>-23</b>	<b>-22</b>
<b>ORDINÆRT RESULTAT FØR SKATTEKOSTNAD</b>		<b>5 618</b>	<b>1 763</b>
Skattekostnad på ordinært resultat	5	1 259	401
<b>ÅRSRESULTAT</b>		<b>4 359</b>	<b>1 362</b>
<b>OVERFØRINGER OG DISPOMERINGER</b>			
Avgitt konsernbidrag		4 134	0
Overføring annen egenkapital	6	225	1 362
Utbytte		0	0
<b>Sum overføringer og disposeringer</b>		<b>4 359</b>	<b>1 362</b>



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

Document ID:  
18-c6172D16534222BF57FA2216E10B77



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

<b>EIENDELER</b>	<b>Note</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>Anleggsregister</b>			
Utsatt skattefordel	5	31	0
<b>Sum utsatt skattefordel</b>		<b>31</b>	<b>0</b>
Pensjon	/	2 283	2 527
<b>Sum anleggsmidler</b>		<b>2 315</b>	<b>2 527</b>
<b>Omløpsmidler</b>			
Kundefordringer		0	177
Andre fordringer	8	1 336	1 501
Fordringer på konsernselskap	2, 9, 10	32 208	31 118
Derivater		0	0
Bankinnskudd, kontanter o.l	10	0	0
<b>Sum omløpsmidler</b>		<b>33 544</b>	<b>32 796</b>
<b>SUM EIENDELER</b>		<b>35 858</b>	<b>35 323</b>
<b>EGENKAPITAL OG GJELD</b>			
<b>Egenkapital</b>			
Selskapskapital	6	15 000	15 000
<b>Sum innskutt egenkapital</b>		<b>15 000</b>	<b>15 000</b>
Annen egenkapital	6	-1 505	-1 302
<b>Sum oppjent egenkapital</b>		<b>-1 505</b>	<b>-1 302</b>
<b>Sum egenkapital</b>		<b>13 495</b>	<b>13 698</b>
<b>Gjeld</b>			
Utsatt skatt	5	0	8
<b>Sum langsiktig gjeld</b>		<b>0</b>	<b>8</b>
<b>Kortsiktig gjeld</b>			
Leverandørgjeld		1 490	5 777
Betalbar skatt	5	11	408
Skyldig offentlige avgifter		3 942	3 254
Kortsiktig gjeld til konsernselskap	2, 9, 10	6 975	3 695
Annen kortsiktig gjeld	11	9 946	8 484
<b>Sum kortsiktig gjeld</b>		<b>22 363</b>	<b>21 617</b>
<b>Sum Gjeld</b>		<b>22 363</b>	<b>21 625</b>
<b>SUM EGENKAPITAL OG GJELD</b>		<b>35 858</b>	<b>35 323</b>

Oslo, 28. Juni 2023

Jeanette Bråthen  
Daglig leder

Thore Morten Sveen  
Styrets leder

Selma Grozdanic  
Styremedlem

Knut Braathen  
Styremedlem

Ida Birgitte Høksund 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:  
18-c6172D16534222BF57FA2216E10B77



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

Beløp i hele tusen ('000)	Noter	2022	2021
<b>Kontantstrøm fra driften</b>			
Resultat før skattekostnad		5618	1 763
Periodens betalte skatter	5	(408)	(775)
Ordinære avskrivninger og nedskrivninger		-	-
Lndringer i kundefordringer		177	(177)
Lndring i fordringer	8	165	1 025
Lndringer i leverandørgjeld		(4 287)	1 107
Lndringer i konsernmellomværende	2, 9, 10	8 947	(8 585)
Lndring i pensjonsavsetninger	7	244	5 515
Lndringer i andre tidsavgrensingsposter		(3 699)	(1 681)
<b>Netto kontantstrøm fra driften</b>		<b>6 757</b>	<b>(1 809)</b>
<b>Kontantstrøm fra finansiering</b>			
Lndring bankkonti tilknyttet konsernkontoordning	2, 9, 10	(6 757)	43 045
Mottatt (avgitt) konsernbidrag	10	-	(1 700)
Utbetalt utbytte		-	(39 536)
<b>Netto kontantstrøm fra finansiering</b>		<b>(6 757)</b>	<b>1 809</b>
<b>Netto endring i likviditetsbeholdning</b>		<b>(0)</b>	<b>(0)</b>
Likviditetsbeholdning 1. januar	10	(0)	(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:  
18-c6172D16534222BF57FA2216E10B77



**Fortum Kundesenter AS**  
Organisasjonsnummer: 984 598 211  
Regnskapsprinsipper

## Generelt

Årsregnskapet er satt opp i samsvar med regnskapsloven og god regnskaps praksis. 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. Nedskrivninger blir reversert når grunnlaget for nedskrivningen ikke lenger finnes å være til stede.

## Valuta

Pengeposter i utenlandsk valuta vurderes etter børskursen på valutaen eller 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:  
18-c6172D16534222BF57FA2216E10B77



## Pensjoner

Selskapene i konsernet har ulike pensjonsordninger. Pensjonsordningene er generelt finansiert gjennom innbetalinger til forsikringselskaper 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 forsikringselskaper eller pensjonskasser. Pensjonsutbetalingen er normalt avhengig av en eller flere faktorer slik som alder, antall år i selskapet og lønn.

Den balanserte 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. I innskuddsbetalte 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 inngått 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:  
18-c6172D16534232BF57FA2216E10B77



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

**Note 2 - Transaksjoner med nærstående**

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

**2022**

	Drifts- inntekter	Drifts- kostnader	Fordringer	Gjeld
Fortum Strøm AS	114 851		7 192	5 300
Fortum Teller	1 666		1 588	
Fortum Forvaltning AS		7 884		657
Fortum Sverige AB		1 693		208
Fortum Oyj		7 702		438
Andre konsernselskaper	320		23 427	372
<b>Sum totalt</b>	<b>116 838</b>	<b>17 279</b>	<b>32 208</b>	<b>6 975</b>

**2021**

	Drifts- inntekter	Drifts- kostnader	Fordringer	Gjeld
Fortum Strøm AS	55 507		11 299	
Fortum Markets AS	27 877		5 690	
Fortum Forvaltning AS		6 589		373
Fortum Oyj		1 626		215
Fortum Consumer Solutions AS		5 982	13 498	2 441
Andre konsernselskaper	4 608	105	631	666
<b>Sum totalt</b>	<b>87 991</b>	<b>14 402</b>	<b>31 118</b>	<b>3 695</b>

**Note 3 - Lønn og andre personalkostnader**

Gjennomsnittlig antall ansatte i regnskapsåret 2022 har vært 104 personer sammenlignet med 104 personer i fjor.

Spesifikasjoner av lønnskostnader	2022	2021
Lønn	41 751	35 710
Arbeidsgiveravgift	7 669	6 001
Pensjonskostnader	4 444	4 723
Andre personalkostnader	16 560	10 292
<b>Sum lønnskostnader</b>	<b>70 423</b>	<b>56 726</b>

**Ytelser til ledende personer og revisor**

	2022	2021
Lønn og annen godtgjørelse til Daglig leder	1 096	1 073
Pensjonskostnader til Daglig leder	77	61
Styreonorar	64	73
Honorar til revisor, ordinær lovpålagt revisjon eks mva	30	59

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

**Note 4 - Driftskostnader**

Spesifikasjoner av andre driftskostnader (i 1 000 kr)	2022	2021
Kontorkostnader, småansafførelse, drift og vedlikehold	7 143	5 980
Fremmedtjenester, kjøp av eksterne tjenester	21 620	24 024
Salgs-, støtte og felles tjenester konsern	10 897	8 970
Andre driftskostnader	1 114	463
<b>Sum Andre driftskostnader</b>	<b>40 774</b>	<b>39 438</b>



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

Document ID:  
18-c6172D16534232BF57FA2216E10877



<b>Note 5 - Skatt</b>			
<b>Spesifikasjon av årets skattegrunnlag</b>			
	<b>2022</b>	<b>2021</b>	
Resultat før skattekostnad	5 618	1 763	
Permanente forskjeller	105	61	
Endring midlertidige forskjeller	177	4 368	
Pensjon over egenkapital	549	4 339	
Inntekt før konsernbidrag	<b>5 352</b>	<b>1 853</b>	
Mottatt/Avgitt konsernbidrag	5 300	0	
Inntekt / skattegrunnlag	<b>52</b>	<b>1 853</b>	
<b>Spesifikasjon av årets skattekostnad</b>			
Betalbar skatt av alminnelig inntekt	11	408	
Skatt av konsernbidrag	1 166	0	
Endring utsatt skatt av estimatavvik pensjoner mot EK	121	956	
Endring utsatt skatt i balansen	39	961	
<b>Ordinær skattekostnad</b>	<b>1 259</b>	<b>401</b>	
Skattesats betalbar skatt	22 %	22 %	
<b>Utsatt skatt / utsatt skattefordel</b>			
	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Endring</b>
+ Driftsmidler inkl goodwill	822	636	(186)
+ Pensjonspremie/ forpliktelse	2 527	2 283	244
+ Regnskapsmessige avsetninger	<b>1 670</b>	<b>1 789</b>	<b>119</b>
Grunnlag utsatt skatt / utsatt skattefordel	35	141	177
Utsatt skatt / skattefordel	8	31	(39)
Skattesats utsatt skatt / skattefordel 31.12	22 %	22 %	
<b>Avstemning av nominell skattesats</b>			
	<b>2022</b>	<b>2021</b>	
Resultat før skatt	5 618	1 763	
Forventet skattekostnad etter nominell sats	1 236	388	
Effekt av permanente forskjeller	23	13	
<b>Skattekostnad</b>	<b>1 259</b>	<b>401</b>	
<b>Effektiv skattesats</b>	<b>22 %</b>	<b>23 %</b>	

## Note 6 - Egenkapital

	Aksjekapital	Annen egenkapital	Sum egenkapital
Egenkapital 31.12.2021	15 000	1 302	13 698
Estimatavvik pensjon mot EK		(428)	428
Mottatt / Avgitt konsernbidrag		4 134	4 134
Årets resultat		4 359	4 359
<b>Egenkapital 31.12.2022</b>	<b>15 000</b>	<b>-1 505</b>	<b>13 495</b>



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

Document ID:  
1876172D18534223BF57FA2216E10877



## Note 7 - Pensjon

Selskapet har ulike pensjonsordninger organisert i pensjonskasser og forsikringselskap. Pensjonsordningene er generelt finansiert gjennom innbetalinger fra selskapene, som hovedsaklig fastsettes på basis av aktuærberegninger. Selskapet har både innskuddspløner og ytelsespløner. 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 aktuærmessige 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.

	2022	2021
Nåverdi av opptjent pensjonsforpliktelse i fondsbaserte ordninger	48 324	48 266
Virkelig verdi på pensjonsmidler	(50 607)	(50 794)
<b>Netto pensjonsforpliktelse (etter arbeidsgiveravgift)</b>	<b>(2 283)</b>	<b>(2 527)</b>
<b>Netto pensjonskostnad fremkommer på følgende måte:</b>		
Servicekostnad	274	172
Netto rentekostnader / (inntekter)	(38)	(189)
Administrasjonskostnader	19	16
<b>Sum pensjonskostnader ytelsespløner</b>	<b>255</b>	<b>-1</b>
Tilskuddsbaserte pensjonskostnader	2 841	2 195
Andre pensjonskostnader (AFP, Fellesordningen, Siferordningen o.l.)	1 603	2 528
<b>Sum pensjonskostnader (inkludert i lønnskostnader)</b>	<b>4 699</b>	<b>4 723</b>
<b>Endring i balanseført forpliktelse</b>		
Balanseført verdi 1.1.	(2 527)	(8 042)
Endring estimatavvik pensjoner ført mot EK	549	4 339
Kostnad resultatført i året	255	(1)
Endring relatert til (- tilgang) / avgang	(560)	1 176
<b>Balanseført verdi 31.12.</b>	<b>(2 283)</b>	<b>(2 527)</b>
<b>Pensjonsverdiene fordeler seg slik i balansen:</b>		
Sum pensjonsforpliktelse	2 283	2 527
<b>Netto balanseført forpliktelse</b>	<b>-2 283</b>	<b>-2 527</b>
<b>Følgende økonomiske forutsetninger er lagt til grunn for beregningen:</b>		
Diskonteringsrente	3,30 %	1,90 %
Årlig lønnsvekst	4,25 %	3,50 %
G regulering	3,50 %	2,50 %
Årlig regulering av pensjoner under utbetaling	2,75 %	1,75 %
<b>Note 8 - Andre fordringer</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Til gode offentlig avgifter	(0)	1 413
Forskjuddsbetalte kostnader		52
Andre kortsiktige fordringer	1 336	36
<b>Totale kortsiktige fordringer</b>	<b>1 336</b>	<b>1 501</b>



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

Document ID:  
18-c6172D16534223BF57FA2216E10B77



## Note 9 - Mellomværende med konsernselskaper

Fordringer	2022	2021
Kundefordringer konsern	7 946	17 620
Konsernkontoordning	23 534	13 498
Andre kortsiktede fordringer konsern	728	
<b>Totale kortsiktede fordringer konsern</b>	<b>32 208</b>	<b>31 118</b>

Gjeld		
Leverandørgjeld konsern	1 601	3 695
Påløpte kostnader konsern	74	
Konsernbidrag	5 300	
Ubytte		
<b>Total kortsiktig gjeld konsern</b>	<b>6 975</b>	<b>3 695</b>

## Note 10 - Bankinnskudd, lån i konsernkontosystem

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 31.12.2022 er netto innestående MNOK 23,5 på bankkonti som inngår i konsernkontosystemet klassifisert som fordring mot konsernselskap. Tilsvarende beløp pr 31.12.2021 var MNOK 13,5. Morselskapet i konsernet, Fortum Oyj, har en flervaluta toppkredit mot banken med en total ramme pålydende 50 millioner Euro i Nordea og 50 millioner Euro i Danske Bank. Per 31.12.2022 var innestående på toppkonto mot Nordea 474 millioner Euro og på toppkonto mot Danske bank 428 millioner Euro.

Fortum Kundesenter AS har ingen budne midler pr 31.12.2022.

Forpliktelser knyttet til skattebrev er dekket med bankgaranti pålydende TNOK 3 200 overfor Oslo kommunkontor.

Note 11 - Annen kortsiktig gjeld	2022	2021
Skyldig lønn, feriepenger, arbeidsgiveravgift mv.	7 450	6 396
Andre påløpte kostnader	1 049	931
Annen kortsiktig gjeld	1 447	1 157
<b>Total kortsiktig gjeld</b>	<b>9 946</b>	<b>8 484</b>



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

Document ID:  
1876172D16534232BF57FA2216E10B77



## 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. 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 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.



## **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.