

Energi Fyn Net A/S

Årsberetning 2017 for Intern Overvågning af ikke diskriminerende adfærd

Maj 2018

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
Indledning	3
Baggrund.....	3
Program for Intern Overvågning	3
Årsberetning 2017 for Energi Fyn Net.....	4
Organisering af arbejdet med Intern Overvågning	4
Beretning.....	6
1. Adgang til distributionsnettet	6
2. Kundekontakt.....	7
3. Habilitet	8
Energi Fyn Net A/S.....	9
Energi Fyn Produktion A/S.....	10
Energi Fyn Handel A/S	10
4. Indgåelse af aftaler	10
5. Regnskabsmæssig adskillelse	11
6. Selskabsmæssig adskillelse.....	11
7. Netselskabets kommunikation med elhandelsvirksomheder	12
8. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger.....	12
9.1. Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger	13
9.2. Kommunikation og identitet.....	13
9.3.1. Gennemførelse og kontrol af IO-program	14
9.3.2 Sikring af den overvågningsansvarliges uafhængighed	15

Bilagsliste

Bilag 1: Instruks for håndtering af netselskabernes kunder

Bilag 2: Medarbejdererklæring om håndtering af forretningsmæssigt følsomme, fortrolige og fordelagtige oplysninger

Bilag 3: Adgang til netselskabernes kundedatabase

Bilag 4: Liste over koncerninterne aftaler

Indledning

Baggrund

Af elforsyningslovens § 20a fremgår det, at transmissions- og netvirksomheder skal opstille et program for Intern Overvågning, som skal beskrive virksomhedens tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd. Bestemmelsen skal sikre reel adskillelse mellem monopolaktiviteter og kommercielle aktiviteter.

Bekendtgørelse nr. 667 af 19. maj 2015 om program for Intern Overvågning for netvirksomheder m.fl. fastsætter de nærmere retningslinjer for program for Intern Overvågning for netvirksomheder, transmissionsvirksomheder og den systemansvarlige virksomhed i henhold til elforsyningsloven. Denne årsberetning bygger på de 9 punkter, der er beskrevet i Bekendtgørelsens § 2 - udmøntning af disse 9 punkter er beskrevet i programmet for Intern overvågning.

Fyns Net A.m.b.a. og Energi Fyn Net A/S er med virkning fra 1. januar 2017 lagt sammen og derfor gælder denne årsberetning for det fortsættende selskab Energi Fyn Net A/S.

Med baggrund i ovenstående og det for 2017 gældende program for Intern Overvågning er her udarbejdet en årsberetning for Intern Overvågning for 2017.

Årsberetningen 2017 for Energi Fyn Net A/S (herefter Energi Fyn Net) godkendes af bestyrelsen i Energi Fyn Net og anmeldes senest den 31. maj 2017 til Energitilsynet. Herefter offentliggøres årsberetningen på Energi Fyn Nets hjemmeside.

Program for Intern Overvågning

Programmet beskriver de foranstaltninger, Energi Fyn Net har truffet for at sikre, at diskriminerende adfærd over for andre virksomheder ikke finder sted. Programmet fastlægger de ansattes forpligtelser for at opfylde alle mål.

Udarbejdelsen af program for Intern Overvågning i Energi Fyn Net er opbygget efter punkterne, der fremgår af Intern Overvågnings bekendtgørelsen.

1. De tiltag, der skal sikre, at adgangen til virksomhedens net sker på ikke diskriminerende vilkår, og at vedligeholdelse og udbygning af nettet samt virksomhedernes opgaver, herunder vedrørende nettilslutning og netafbrydelse, gennemføres på en ikkediskriminerende måde i forhold til nettets brugere.
2. De tiltag, der skal sikre, at virksomheden i sin kundekontakt ikke favoriserer bestemte selskaber.
3. De tiltag, der skal sikre, at kravene om habilitet, jf. § 45 i lov om elforsyning, overholdes.
4. De tiltag, der skal sikre overholdelse af kravet om, at aftaler, som virksomheden indgår med andre virksomheder, skal indgås på markedsmæssige vilkår samt foreligge skriftligt på aftaletidspunktet, jf. § 46 i lov om elforsyning.
5. De tiltag, der skal sikre overholdelse af kravet om regnskabsmæssig adskillelse.
6. De tiltag, der skal sikre overholdelse af kravet om selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter.

7. *De tiltag, der skal sikre, at kommunikation med en elhandelsvirksomhed om forhold, der vedrører et konkret aftagenummer, sker via datahubben i henhold til forskrifter udstedt af Energinet.dk, og at direkte kommunikation mellem netvirksomheden og elhandelsvirksomheden om enkelte aftagenumre kun sker i særlige tilfælde fastlagt i Energinet's forskrifter, hvor elhandelsvirksomheden har behov for en dialog vedrørende konkrete problemstillinger om målinger, fakturering, afbrydelser eller lignende, jf. § 72 c, stk. 1, i lov om elforsyning.*
8. *De tiltag, der skal sikre, at forretningsmæssigt følsomme oplysninger, som virksomheden modtager under udøvelsen af sin virksomhed, behandles fortroligt.*
9.
 - 1) *De tiltag, der skal forhindre, at oplysninger om virksomhedens egne aktiviteter, som kan være forretningsmæssigt fordelagtige, bliver videregivet på en ikke diskriminerende måde.*
 - 2) *Sikring af kommunikation og identitet ikke skaber uklarhed om særskilt identitet.*
 - 3) *Beskrive hvordan kontrol af programmet gennemføres og hvordan den overvågningsansvarliges uafhængighed sikres.*

Arbejdet med programmet for Intern Overvågning sker som en integreret del af arbejdet med øvrige forretningsgange og politikker i Energi Fyn-koncernen. Koncernens regnskabsmæssige forretningsgange og personalehåndbog indeholder således også beskrivelser og retningslinjer for Intern Overvågning.

Årsberetning 2017 for Energi Fyn Net

Årsberetningen 2017 for Energi Fyn Net tager afsæt i Energitilsynets vejledning på området og beskriver overordnet de tiltag, der er foretaget vedrørende program for Intern Overvågning, herunder de hændelser, som er indtruffet i organisationen, og som har haft indvirkning på programmet.

Årsberetningen beskriver kommunikationsindsatsen, den organisatoriske forankring, diskriminerende adfærd, håndteringen af forretningsmæssige følsomme og fordelagtige oplysninger samt eventuelle klager og håndteringen af disse.

Årsberetningen beskriver desuden, hvorledes kontrollen af programmet er udført samt resultatet heraf.

Årsberetningen for Intern Overvågning bliver offentliggjort på Energi Fyn Nets hjemmeside, når den er anmeldt til Energitilsynet - det sker senest 31. maj 2018.

Organisering af arbejdet med Intern Overvågning

Det overordnede ansvar for overvågningsprogrammet er placeret hos direktøren for Energi Fyn Net. Udformning og kontrol varetages af teknisk/økonomisk controller, som løser opgaven i tæt samspil med ledelsen i Energi Fyn Net samt med ledelsen i de afdelinger og funktioner i koncernen, der på kontrakt løser opgaver for Energi Fyn Net. For at sikre den overvågningsansvarliges uafhængighed er funktionen placeret i en stabsfunktion under direktøren i netselskabet.

Som led i udarbejdelsen af programmet for Intern Overvågning er der nedsat en følgegruppe - en intern overvågningsgruppe - bestående af ledere og medarbejdere fra berørte afdelinger.

Medlemmerne i overvågningsgruppen fungerer som ambassadører for programmet i deres respektive forretningsområder/afdelinger. De har således fokus på, at programmet overholdes og er behjælpelig med råd og vejledning samt oplysninger om programmet til alle relevante medarbejdere. Det er endvidere gruppens formål at indsamle erfaringer og evaluere programmet, således at det løbende tilpasses og forbliver et dynamisk værktøj. Overvågningsgruppen har i forbindelse med udarbejdelsen af Årsberetningen haft et møde den 26. april 2018.

Beretning

1. Adgang til distributionsnettet

I 2017 udførte alle 48 funktionærer ansat i Energi Fyn Net udelukkende netrelaterede opgaver.

I mindre omfang, f.eks. i spidsbelastningsperioder, er der benyttet eksterne entreprenører såsom installatører og ingeniører. Ligeledes er der på områder, hvor selskabet ikke har ekspertise eller ressourcer benyttet eksterne konsulenter til projektering af elanlæg og entreprenører til eksempelvis graveydelser.

I henhold til tilbagemelding fra afdelingerne på intern audit udsendt den 20. februar 2018, er der ikke i 2017 indkommet klager, der relaterer til adgang til distributionsnettet.

I forbindelse med den interne audit har der ikke i 2017 hos Energi Fyn Net har været større nedbrud på elnettet. Teknisk/økonomisk controller modtager via mail løbende orientering om alle udfald på højspændingsnettet.

Adgang til elnettet er i 2017 sket på ikke-diskriminerende vilkår. Dette er sikret ved, at alle relevante medarbejdere arbejder efter de til enhver tid gældende Tilslutningsbestemmelser og Netbenyttelsesaftalen. Netbenyttelsesaftalen og Tilslutningsbestemmelser er udarbejdet af brancheorganisationen Danske Energi og er efterfølgende tiltrådt af Energi Fyn Net. Energi Fyn Nets Netbenyttelsesaftale og Tilslutningsbestemmelser ligger tilgængelig på Energi Fyn Nets hjemmeside. Der er udarbejdet en proces for nettilslutning af forbrugere - den teknisk/økonomiske controller har fulgt dette arbejde.

Vedligeholdelse af nettet sker som minimum med de terminer, som er beskrevet i bestemmelserne i stærkstrømsbekendtgørelsen. Renovering af alle anlæg foregår efter en turnusordning.

I årets løb er der ikke registreret diskriminering af netkunder i forhold til geografiske beliggenhed og/eller størrelse ved nedprioritering med baggrund i usaglige hensyn.

Udbygning af nettet sker på en ikke-diskriminerende måde. Den fremtidige udbygning af elnettet planlægges på baggrund af en vurdering af kendt og forventet fremtidige belastning og elforbrug - herunder et skøn over tilgangen af nye netkunder. På den baggrund er der afsat tilstrækkelige ressourcer til, at det samlede net udbygges mest hensigtsmæssigt. Således at det fremadrettet har kapacitet til at levere elektricitet til nuværende og kommende netkunder. Der er under budgetlægningen udarbejdet investeringsplaner 10 år frem.

Tilslutning til nettet sker på en ikke-diskriminerende måde ved, at Energi Fyn Net følger procedurerne i de til enhver tid gældende Tilslutningsbestemmelser og Netbenyttelsesaftale, som forefindes på netselskabets hjemmeside. Ved henvendelse udleveres Tilslutningsbestemmelser og Netbenyttelsesaftale til netkunder uden udgift. Sagsbehandlingstiden for tilslutning af nye installationer er i 2017 fulgt på ugentlige møder.

Ved tilbagemelding fra det udsendte auditskema udsendt den 20. februar 2018, er der ikke konstateret forhold, som strider mod Intern Overvågning-programmets krav til leveringstider for tilslutning - sagsbehandlingstiden i 2017 for nye installationer har ikke givet anledning til klager.

Til fakturering af nye installationer og ved udvidelser af eksisterende leveringsomfang er benyttet de af Dansk Energi udarbejdede standard tilslutningsbidrag. Gældende tilslutningsbidrag er anmeldt hos Energitilsynet og fremgår af Energi Fyn Nets hjemmeside.

Energi Fyn Net overholder Forsyningsvirksomhedsdirektivet. Direktivet sikrer, at alle indkøb over grænseværdien foregår på en gennemsigtig måde, der sikrer åbenhed, og at alle tilbudsgivere bliver ligebehandlet.

2. Kundekontakt

For at sikre, at Energi Fyn undgår favorisering i kundekontakten, er der i berørte afdelinger/selskaber udarbejdet procedurer, som sikrer genopfriskning af reglerne for ikke-diskriminerende adfærd. Genopfriskning sker efter behov - dog minimum en gang om året på et afdelingsmøde. Det er blandt andet indskærpet, at medarbejderne henviser til hjemmesiden Elpris.dk - når en forbruger henvender sig om køb af elektricitet. Henvisning til Elpris.dk betragtes som neutral rådgivning.

I 2017 er Energi Fyns Nets hjemmeside løbende blevet opdateret med de oplysninger, der stilles krav om, at Energi Fyn Net skal offentliggøre. Netselskabets hjemmeside er løbende opdateret sådan, at den i større og større grad adskiller sig i både tekst og design fra koncernhjemmesiden. Der er på Energi Fyn Nets hjemmeside en selvbetjeningsfunktion til indberetning af aflæsninger. Dermed er der intet link til Energi Fyns kommercielle selskaber som Administrationservice Fyn A/S, Energi Fyn Handel A/S eller Energi Fyn produktion A/S.

Afdelingen for marketing har løbende i 2017 opdateret informationsmateriale i forbindelse med udskiftning af fjernaflæste målere.

For at sikre korrekt tilgang i kundekontakten er der i Installation og Måleteknik i årets løb foretaget undervisning og information for samtlige medarbejdere om reglerne for ikke-diskriminerende adfærd, og om at Energinets markedsregler skal følges. Ligeledes følges interne procedurer for håndtering af leverandørskift.

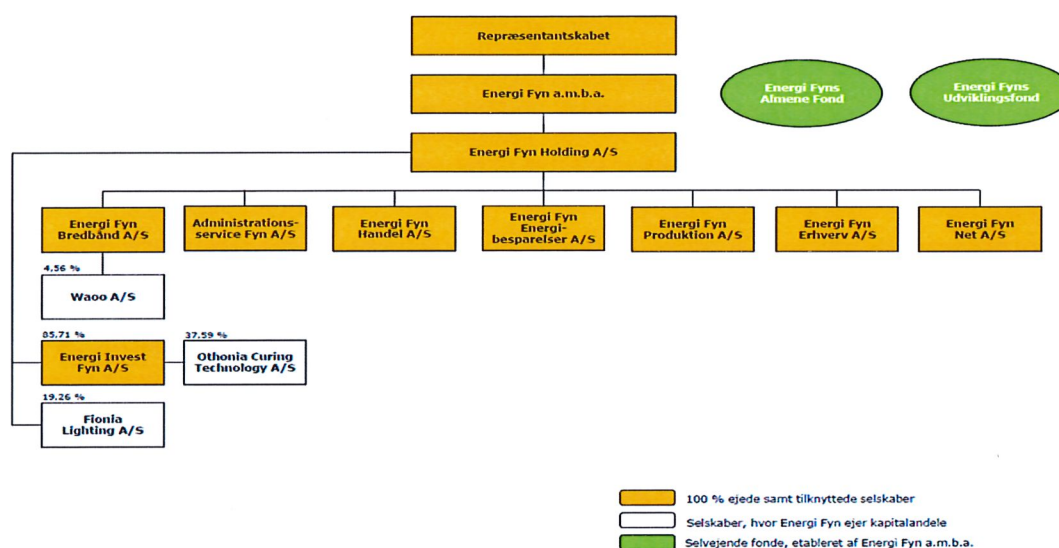
Administrationsservice Fyn A/S, som driver koncernens fælles kundecenter, foretager med bistand fra den ansvarlige for Intern Overvågning undervisning og information for samtlige medarbejdere om reglerne for ikke-diskriminerende adfærd. Her gennemgås foruden Program for Intern Overvågning også praktiske eksempler, som viser, hvorledes kunderådgiveren skal agere i forskellige situationer.

Energi Fyn Net har i 2017 en aftale med Energi Fyn Energibesparelser A/S om udførelse af den lovpligtige energirådgivning og om levering af de nødvendige energibesparelser. Medarbejdere i Energi Fyn Energibesparelser A/S er instrueret i Energi Fyn Nets regler vedr. Intern Overvågning.

3. Habilitet

Energi Fyn Nets organisation overholder kravet til habilitet. Det betyder, at bestyrelsesmedlemmer, direktører og ledende medarbejdere i netvirksomheden ikke deltager direkte eller indirekte i driften eller ledelsen af en koncernforbundet elproduktions- eller elhandelsvirksomhed.

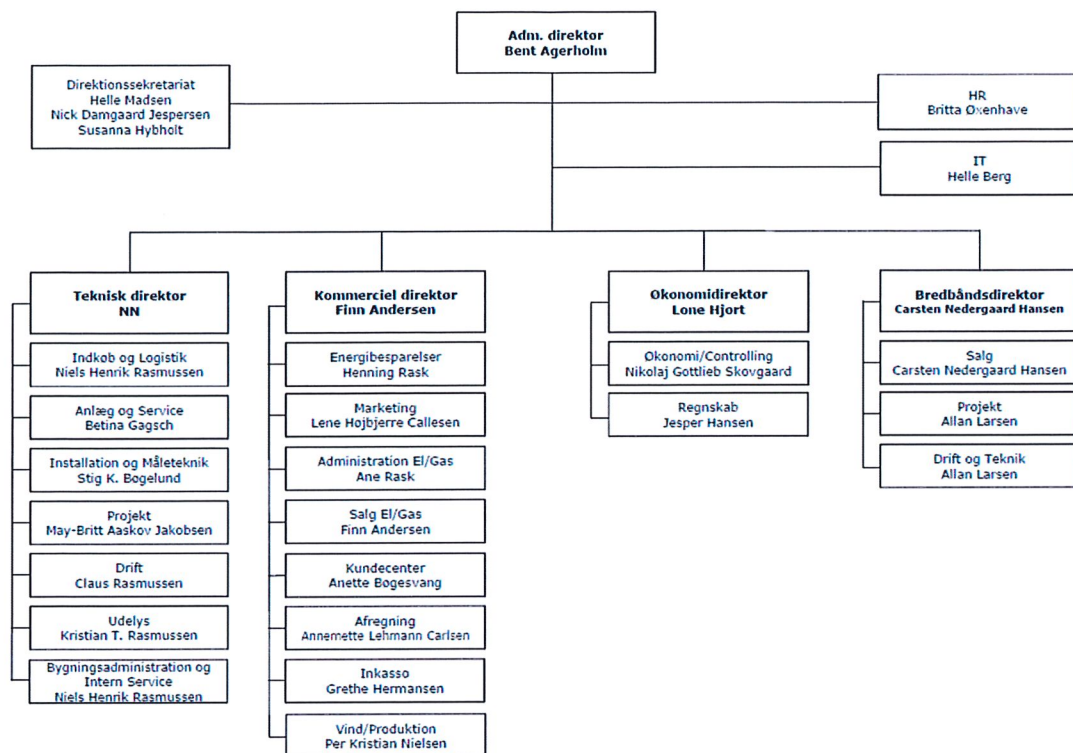
Den juridiske organisation for Energi Fyn



Pr. 9. marts 2018

EnergiFyn

og den funktionelle organisation:



Funktionel organisation

EnergiFyn

Funktionel organisation pr. 30. april 2018

I forhold til sidste års IO-årsberetningen er Vind/produktion - herunder selskabet Energi Fyn Produktion A/S - organisatorisk flyttet til Finn Andersen. Årsagen er at Lone Hjort varetager den tekniske direktørs opgaver midlertidigt - stillingen som teknisk direktør er pt. vakant.

Lister gældende pr. 30. april 2018 over bestyrelsesmedlemmer og direktører for Energi Fyn Net, Energi Fyn Produktion og Energi Fyn Elhandel i 2018 er vist her:

Energi Fyn Net A/S

Bestyrelsen i Energi Fyn Net A/S:

Helle Madsen

Lone Hjort

Martin Wildt Davidsen

Bjarne Madsen

Bestyrelsesformand

Bestyrelsesmedlem

Bestyrelsesmedlem

Bestyrelsesmedlem

Daglig ledelse i Energi Fyn Net A/S:

Lone Hjort

Direktør

Siden sidste års IO-årsberetning er Dorthe Hinrichsen udtrådt af bestyrelsen og Helle Madsen er udnævnt som ny bestyrelsesformand. Klaus Winter er udtrådt af bestyrelsen og varetager ikke længere funktionen, som direktør for selskabet. I stedet er Lone Hjort indtrådt i bestyrelsen og varetager opgaven som direktør for Energi Fyn Net.

Poul Erik Jessen har været medlem af bestyrelsen og direktør for Energi Fyn Net i perioden 1. oktober 2017 til 21. marts 2018.

Energi Fyn Produktion A/S

Bestyrelsen i Energi Fyn Produktion A/S

Bent Agerholm	Bestyrelsesformand
Carsten Nedergaard Hansen	Bestyrelsesmedlem
Finn Andersen	Bestyrelsesmedlem

Daglig ledelse i Energi Fyn Produktion A/S:

Finn Andersen	Direktør
---------------	----------

I den mellemliggende periode siden sidste års IO-årsrapport er Økonomidirektør Lone Hjort udtrådt af bestyrelsen for Energi Fyn Produktion A/S og Bredbåndsdirektør Carsten Nedergaard Hansen er indtrådt i stedet. Daglig ledelse af selskabet er varetages af Kommerciel direktør Finn Andersen, hvor det tidligere blev varetaget af Økonomidirektør Lone Hjort.

Energi Fyn Handel A/S

Bestyrelsen i Energi Fyn Handel A/S

Bent Agerholm	Bestyrelsesformand
Carsten Nedergaard Hansen	Bestyrelsesmedlem
Finn Andersen	Bestyrelsesmedlem

Daglig ledelse i Energi Fyn Handel A/S:

Finn Andersen	Direktør
---------------	----------

I selskabet Energi Fyn Handel A/S er Kommerciel direktør Finn Andersen indtrådt i bestyrelsen i stedet for Økonomidirektør Lone Hjort.

4. Indgåelse af aftaler

Aftaler som Energi Fyn Net indgår med en kommerciel part er indgået skriftligt med udgangspunkt i Elforsyningslovens § 46, som siger at aftaler skal indgås på markedsmæssige vilkår.

Koncerninterne aftaler er indgået med udgangspunkt i afregningsprincipper i transfer pricing, det sikrer at aftaler indgås på markedsmæssige vilkår.

Liste over koncerninterne aftaler er vedlagt som bilag 4.

Aftalerne er underskrevet af underskriftsberettigede personer og forelå skriftligt på aftaletidspunktet.

Disse aftaler omhandler bl.a. aftale om køb af el til nettab, energibesparelser samt drift- og anlægsydelse inden for det tekniske område.

Energi Fyn Net har afholdt en part af omkostningerne til koncernens fælles ydelser. Andelen er udregnet efter en aftalt delenøgle. Det drejer sig om omkostninger til bl.a.:

- Overordnet ledelse
- HR og løn
- Økonomifunktion
- IT
- Interne fællesomkostninger

Energi Fyn Net overholder Forsyningsvirksomhedsdirektivet. Direktivet sikrer at alle indkøb over grænseværdien foregår på en gennemsigtig og ikke diskriminerende måde.

5. Regnskabsmæssig adskillelse

Energi Fyn Net har alene bevilling til netvirksomhed og har således ikke bevilling til transmissionsvirksomhed.

Principperne hos Energi Fyn Net om omkostningsallokering er ikke ændret i forhold til foregående år. Koncernens fælles omkostninger fordeles på baggrund af aftalte fordelingsnøgler. I forbindelse med budgetlægningen vurderes hvert år nøglernes størrelse. Her tages bl.a. højde for evt. ændringer i organisation.

Ressourceanvendelsen er tilpasset i overensstemmelse med den aktuelle organisation. De anvendte fordelingsnøgler i 2017 følger en fælles aftale mellem alle selskaber i koncernen.

6. Selskabsmæssig adskillelse

Koncernen er opdelt i selskaber, som løser respektive opgaver i henhold til den juridiske organisation, som er angivet i afsnit 3.

Energi Fyn Net driver og ejer 60 og 10 kV højspændingsnettet med tilhørende 10/0,4 kV stationer og lavspændingsnet, som forsyner 204.219 målepunkter. Endvidere forsyner højspændingsnettet øvrige elforsyningsselskaber på Fyn og 231 private 10/0,4 kV stationer.

Udbygningen og vedligeholdelsen af anlæggene står selskabet for.

7. Netselskabets kommunikation med elhandelsvirksomheder

Energi Fyn Net kommunikerer i 2017 med markedsaktører via Datahubben. Det betyder, at Energi Fyn Net ikke har kendskab til den enkelte kundes elleverandør og derfor ikke kan udlevere eksempelvis aftagenummer, forbrugerprofiler, forbrugertal mm til markedsaktører, men i stedet må henvise til Datahubben.

1. april 2016 blev Energi Fyns kundedatadase opdelt i to separate systemer. Energi Fyn Nets viden om kundeforhold er herefter begrænset til måledata. Denne adskillelse var også gældende for 2017.

Der har dog undtagelsesvis i enkelte tilfælde i 2017 efter Engrosmodellens indførsel været kommunikation med elhandelsvirksomheder, som ikke er foregået via Datahubben. Der har været tilfælde, hvor det var nødvendigt at rykke elhandelsvirksomheder for manglende betaling. Rykkeproceduren er sket efter aftalt procedurer i henhold til Standardaftalen.

Øvrig kommunikation med elhandelsselskaber uden om datahubben af bl.a. specifikke aftage-numre betragtes som særbehandling og vil kun ske, hvis oplysningerne er tilgængelige for alle elhandelsvirksomheder.

De tilfælde, hvor Energi Fyn har kommunikeret uden om Datahubben er det sket indenfor de i Energinets forskrifter beskrevne tilfælde. I enkelte tilfælde er der opstået et behov for at videregive informationer om aftagenumre. Det kan bl.a. være i forbindelse med problemstillinger om måling, fakturering, afbrydelser mm.

I 2017 er der ikke videregivet forretningsmæssige følsomme oplysninger, uden at der ligger en accept fra kunden.

8. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger

Fakturerings- og opkrævningsfunktion samt kundecenter er som tidligere år outsourcet til det koncerninterne selskab Administrationsservice Fyn A/S. Energi Fyn Net har som følge af indførslen af Engrosmodellen fra 1. april 2016 ikke længere kundekontakt til den enkelte forbruger - Energi Fyn Nets kundeforhold er alene til elhandlerne.

I 2017 er der i henholdt til intern audit ikke ændret i IT-systemer, som håndterer forretningsmæssigt følsomme oplysninger.

I 2016 foretaget en adskillelse af afregningssystemet, sådan at data med indførslen af Datahubben pr. 1. april 2016 er opdelt i 2 selvstændige IT-systemer - et system kun til data fra Energi Fyn Net - SonWin Net- og et andet system - SonWin Multi -, hvor kun kommercielle afdelinger har adgang. Denne opdeling er forsat gældende i 2017.

Der er ikke i 2017 modtaget klager i forbindelse over behandling af forretningsmæssige følsomme oplysninger, hverken i Energi Fyn Net eller i øvrige koncerninterne selskaber.

I Installation og Måleteknik er instruksen, bilag 1, gennemgået på møde den 8. maj 2018, og dokumentet er udleveret til alle medarbejdere i afdelingen.

Hos Administrationsservice Fyn A/S er instruksen, bilag 1, gennemgået på et afdelingsmøde og dokumentet er udleveret til alle medarbejdere i afdelingerne.

I 2017 har alle medarbejdere i Energi Fyn Handel A/S underskrevet instruksen, bilag 3, hvor medarbejderne afstår fra at udnytte deres adgangsmuligheder til netselskabernes kundedatabase.

Programmet og principperne i Intern Overvågning er gennemgået på et afdelingsmøde i Marketing den 16. maj 2018.

9.1. Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger

Der er ikke i 2017 foretaget ændringer i IT-systemer, der håndterer forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger. Der er foretaget en adskillelse af bl.a. forretningsmæssige fordelagtige oplysninger i afregningsprogrammet SonWin. Adskillelsen er idriftsat den 1. april 2016 og er fortsat gældende i 2017.

I 2017 er der ikke modtaget klager i forbindelse med behandling af forretningsmæssige fordelagtige oplysninger.

Oplysninger, som for samarbejdspartnere anses for at være fordelagtige, offentliggøres på Energi Fyn Net's hjemmeside, således at alle har lige adgang til disse informationer. I 2017 er der ikke offentliggjort forretningsmæssige fordelagtige oplysninger på Energi Fyn Nets hjemmeside.

For medarbejdere med adgang til forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger er det indskærpet via Energi Fyns regnskabsmæssige forretningsgange, Personalehåndbogen og Teknisk håndbog at forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger ikke må videregives på en diskriminerende måde. Der er ikke i 2017 registreret, at oplysninger er videregivet på en diskriminerende måde.

I Energi Fyns CRM-system er der ikke gemt forretningsmæssige fordelagtige oplysninger fra Energi Fyn Net. Ansatte i Energi Fyn Net har ikke adgang til oplysninger i Energi Fyns CRM-system.

Kun personer, som har underskrevet en medarbejdererklæring om kendskab til procedurerne for håndtering af disse data, har adgang til kunders forretningsmæssige fordelagtige oplysninger.

9.2. Kommunikation og identitet

Energi Fyn har 2 hjemmesider med hver deres URL-kode: www.energifyn.dk og www.energifyn-net.dk.

Dette giver en klar adskillelse af den kommercielle virksomhed fra den regulerede netvirksomhed. Fra Energi Fyns koncern hjemmeside, www.energifyn.dk kan netvirksomhedens hjemmeside ikke umiddelbart tilgås. Det er ikke muligt at tilgå Energi Fyns koncernhjemmeside fra Energi Fyn Nets hjemmeside.

I afdelingen for Marketing, som også varetager koncernens kommunikation, er alle kommunikationsprojekter i løbet af 2017 vurderet, i relation til om de overholder principperne i Intern

Overvågning. Disse principper repeteres hver år på et afdelingsmøde - seneste gennemgang var 23. april 2018.

I opdateringen af lov om elforsyning i 2017 kom nye skærpede regler om blandt andet særskilt identitet, som skal være gennemført 1. juli 2018. Energi Fyn har i den forbindelse fra slutningen af 2017 arbejdet med blandt andet et nyt navn/logo til netselskabet. Den nye identitet vil blive implementeret på for eksempel hjemmeside, biler, brevpapir og beklædning. Senest 1. juli 2018 vil den nye identitet blive anvendt af alle ansatte i netselskabet samt når øvrige medarbejdere repræsenterer/udføre opgaver for netselskabet.

9.3.1. Gennemførsel og kontrol af IO-program

Det overordnede ansvar for det interne overvågningsprogram ligger hos direktøren for Energi Fyn Net - udformning og kontrol varetages på vegne heraf af teknisk/økonomisk controller.

Teknisk/økonomisk controller har i 2017 løst opgaven i tæt samspil med ledelsen i Energi Fyn Net samt ledelsen i de afdelinger og funktioner i koncernen, der på kontrakt løser opgaver for Energi Fyn Net. Fra de berørte afdelinger er der nedsat en følgegruppe, som udgør en Intern Overvågningsgruppe. Gruppen har i 2017 bestået af følgende personer:

Teknisk direktør Klaus Winther/Teknisk direktør Poul Erik Jessen
Økonomidirektør Lone Hjort
Kommercieldirektør Finn Andersen
Direktionsassistent Dorthe Hinrichsen
Marketingchef Lene Callesen
Teknisk/økonomisk controller Hans Holst

Medlemmerne skal således have fokus på at programmet overholdes og være behjælpelige med råd og vejledning samt oplysninger om programmet til alle relevante medarbejdere. Gruppen afholder mindst 1 møde om året. Som tidligere nævnt er der i forbindelse med udarbejdelse af Årsberetningen afholdt møde 26. april 2018. Der har i årets løb ikke været klager eller andre forhold som har givet anledning til flere møder.

Den ansvarlige for Intern Overvågning har den 20. februar 2018 udsendt auditskema til de forretningsområder/afdelinger, som er omfattet af det interne overvågningsprogram til kontrol og opfølgning på program for Intern Overvågning. Skemaet er udfyldt af de ansvarlige områdeansvarlig og returneret til Teknisk/økonomisk controller, og der er ikke kommet klager omhandlende Intern Overvågning.

Årsberetningen 2017 for Intern Overvågning bygger bl.a. på svar fra de returnerede auditskemaer.

I 2017 var der 48 medarbejdere ansat i Energi Fyn Net. Ansatte i Energi Fyn Net udfører bevillingsmæssige opgaver for Energi Fyn Net.

Den 17. maj 2018 blev der i Installation og Måleteknik afholdt informationsmøde for hele afdelingen.

I følgende afdelinger og på de anførte datoer er der afholdt møder med Intern Overvågning på dagsordenen:

Inkasso: 24. maj 2018
Handel: 24. maj 2018
IT: 24. maj 2018
Afregning: 24. maj 2018
Kundecenter: 24. maj 2018

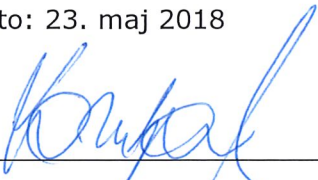
I Installation og Måleteknik har 13 medarbejdere underskrevet medarbejdererklæringer, ref. bilag 2. I denne afdeling er kommet 2 nye medarbejder i 2017, og der er ikke foretaget rokeringer.

I afdelingerne Kundeservice, Handel, Inkasso og IT har alle ansatte underskrevet medarbejdererklæringen - herunder 10 nyansatte.

9.3.2 Sikring af den overvågningsansvarliges uafhængighed

Den overvågningsansvarlige er ansat som Teknisk/økonomisk controller i Energi Fyn Net. Stillingen er en stabsfunktion under Energi Fyn Net direktør, og dermed har den overvågningsansvarlige ikke nogen stilling, noget ansvar, nogen interesse eller noget forretningsforhold i eller med eventuelle tilknyttede og associerede virksomheder samt i eller med virksomheder, der kontrolleres af samme virksomhedsdeltagere.

Dato: 23. maj 2018



Direktør, Energi Fyn Net

Dato: 23. maj 2018



Den interne overvågningsansvarlige, Energi Fyn Net

Notat

Til: IT, Marketing, Økonomi, Administrationsservice Fyn, Energibesparelser
Kopi til: HR
Fra: HPH
Dato: April 2018

Instruks Intern Overvågning:

Denne instruks omhandler vejledning til håndtering af:

- forretningsmæssige følsomme og fortrolige oplysninger fra netselskabet
- ikke-fortrolige oplysninger
- kundehenvendelser fra net kunde
- kontrol af overholdelse af retningslinjer
- vejledning i udførelse af opgaver for netselskabet.

Energi Fyn Net A/S har bevilling og monopol på levering af el til områdets kunder. Med bevillingen følger en lovgivning, som stiller en række krav, som skal sikre, at Energi Fyns andre koncernselskaber ikke opnår konkurrencemæssige fordele ved at have adgang til oplysninger i Energi Fyn Net A/S, som ikke stilles til rådighed for konkurrenter.

Som medarbejder hos Energi Fyn er det din pligt at efterleve de retningslinjer, som fremgår af denne instruks. Kun herved kan Energi Fyn leve op til de krav, der stilles i lovgivningen på dette område.

Eksempelvis er det essentielt, at Energi Fyn Handel A/S betragtes og behandles som ethvert andet eksternt elhandelsselskab. Energi Fyn Handel må ikke favoriseres på nogen måde.

Forretningsmæssige følsomme og fortrolige oplysninger

Som medarbejder i Energi Fyn har du adgang til forretningsmæssige følsomme og fortrolige oplysninger. Eksempelvis:

- El-forbrugsdata for erhvervskunder
- Forbrugsprofiler for elkunder med timemåling
- Kunders betalingsmønstre og økonomiske forhold
- Enhver form for oplysninger om personlige forhold
- Enhver oplysning om en virksomheds produktionsforhold
- Aftagenummer

Ovenstående oplysninger må kun videregives til netselskabet og kun såfremt der foreligger et konkret behov for disse oplysninger.

Aftagenumre og forbrugsdata må kun videregives til Energi Fyn Handel A/S og andre elhandelselskaber såfremt:

- De pågældende kunder har afgivet et forudgående konkret samtykke heraf eller
- Videregivelse sker i henhold til gældende markedsforskrifter udarbejdet af Energinet.dk. Der henvises til Energinet.dk

Anonymiseret videregivelse til statistikformål til offentlige myndigheder er også tilladt.

Ikke-fortrolige oplysninger

Videregivelse af ikke-fortrolige oplysninger kræver et forudgående samtykke fra kunden. I modsætning til fortrolige oplysninger ovenfor skal der dog ikke indhentes et konkret samtykke forud for hver videregivelse, idet et afgivet samtykke gælder for alle fremtidige videregivelser, som ligger inden for rammerne af det afgivne samtykke.

Som eksempler på ikke-fortrolige oplysninger kan nævnes:

- Navn
- Adresse
- Andre oplysninger som er lovligt offentlig tilgængelig

Såfremt der sker videregivelse af ikke-fortrolige oplysninger til en virksomhed har alle andre virksomheder ret til samme information og på samme vilkår. Det er tilladt at opkræve betaling for videregivelse af disse oplysninger.

Kundehenvendelser fra Net kunde

Behandling af forespørgsler vedrørende:

Elleverandører

Kunden skal oplyses om, at denne har pligt til at vælge elleverandør. Kunden kan neutralt informeres om, hvilke elleverandørmuligheder der findes. Herunder skal det oplyses, at såfremt kunden ikke foretager valg af elleverandør, vil det selskab, der tidligere har leveret på adressen blive registreret som kundens elleverandør. Det betragtes som neutral rådgivning at henvise til elpris.dk.

Netbenyttelsesbetingelser, priser og gebyrer

Kunden oplyses om betingelserne for netbenyttelse, priser og gebyrsatser, evt. ved henvisning til www.energifyn-net.dk.

Tilslutning, stikledning

Kunden oplyses om betingelser og priser for tilslutning, og at det sker gennem en autoriseret elinstallatør.

Afbrydelser

Stammer en afbrydelse fra elnettet, informeres alene om forventet udetid. Henvis til <https://www.energifyn-net.dk/elnettet/driftsmeddelelser>.

Hidrører afbrydelsen ikke fra elnettet, men skyldes en defekt i kundens egen installation, herunder kundens stikledning, meddeles det, at kunden må henvende sig til en autoriseret installatør.

Anbefalinger

Der må ikke anbefales bestemte virksomheder når kunden spørger til valg af autoriseret elinstallatør eller elleverandør.

Udførelse af opgaver for netselskabet.

Ny elforsyningslov betyder, at netselskabet fremadrettet ikke må hedde det samme som konkernens kommercielle selskaber. Derfor har Energi Fyns netselskab skiftet navn fra Energi Fyn Net til Vores Elnet A/S.

Samtidig betyder det, at ALLE opgaver, der udføres for netselskabet, skal disse foregå i netselskabets navn.

Kontrol af overholdelse af retningslinjer

Cheferne for de berørte afdelinger er ansvarlig for, at deres medarbejdere kender og overholder denne instruks. HR er ansvarlig for at nye medarbejdere får en grundig indføring i denne.

Samme chefer kontrollerer ved en årlig gennemgang, at ovenstående procedure er kendt af medarbejderne og bliver fulgt. Ved en ny ansættelse i de berørte afdelinger udfærdiges en erklæring på, at medarbejderen har læst, forstået og agter at følge ovenstående retningslinjer. Denne erklæring underskriver medarbejderen efterfølgende én gang om året.

Der udarbejdes årligt en årsberetning vedr. intern overvågning af den interne overvågningsansvarlige. Alle berørte afdelinger udfylder i den sammenhæng en auditrapport, som den interne overvågningsansvarlige følger op på.

Skulle du have spørgsmål til ovenstående kan henvendelse ske til den intern overvågningsansvarlige.

Medarbejdererklæring om håndtering af forretningsmæssigt følsomme, fortrolige og fordelagtige oplysninger

Undertegnede bekræfter hermed at være orienteret om Energi Fyns interne overvågningsprogram, der blandt andet vedrører videregivelse, opbevaring og anvendelse af forretningsmæssigt følsomme, fortrolige og fordelagtige oplysninger, og at have gjort sig bekendt med indholdet af disse regler.

Undertegnede erklærer i den forbindelse at efterleve disse regler samt reglerne om, at medarbejdere med dobbeltroller ikke må misbruge viden mellem Energi Fyn Net, og andre enheder, herunder koncernens øvrige datterselskaber.

Dato: _____

Medarbejderens underskrift

Notat

Til: Medarbejdere med adgang til SonWin

Fra: Teknisk direktør

Adgang til netselskabernes kundedatabaser

Jeg bekræfter herved, at jeg har set og fået gennemgået Energi Fyns program for intern overvågning. Jeg har gjort mig bekendt med reglerne i det fælles program for intern overvågning, og jeg har adgang til den til enhver til gyldige udgave af programmet.

Jeg erklærer i den forbindelse, at jeg vil efterleve reglerne i det til enhver tid opdaterede fælles program for intern overvågning, herunder særligt reglerne om modtagelse, behandling og videregivelse af forretningsmæssigt følsomme oplysninger samt reglerne om, at medarbejdere med dobbeltroller ikke må misbruge viden mellem Energi Fyn Net og andre enheder, herunder koncernens øvrige datterselskaber.

Som medarbejder i Energi Fyn-koncernen er jeg således forpligtet til at afstå fra at udnytte ens adgangsmuligheder til netselskabernes kundedatabaser.

Som medarbejder omfattet af nærværende instruks bedes du som udtryk for, at du forpligter dig til at følge ovenstående retningslinjer, underskrive nedenfor og aflevere instruksen til din nærmeste foresatte.

Dato:

Medarbejder

Chef

Aftaler indgået af Energi Fyn Net A/S med koncernforbundne selskaber

Ikrafttræden	Selskab	Aftale
1.1.2017	Administrationsservice Fyn A/S	Samarbejdsaftale vedr. udførelse af kundeservice, afregning og konteringen i forbindelse med kundebetalinger (Administrationsaftalen)
1.1.2016	Energi Fyn Erhverv A/S	Entreprenørarbejde på anlægsopgaver og driftsopgaver samt vagttjeneste
1.1.2017	Energi Fyn Handel A/S	Aftale om køb af el til nettab
1.1.2017	Energi Fyn Handel A/S	Aftale om køb af el til nettab for det tidligere FynsNet
1.1.2017	Energi Fyn Energibesparelser	Aftale om energispareindsatsen
1.1.2018	Energi Fyn Holding A/S	Aftale om koncern interne ydelser