

Vores Elnet A/S

Årsberetning 2018 for intern overvågning af ikke diskriminerende adfærd

Maj 2019

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
Indledning	3
Baggrund.....	3
Program for intern overvågning	3
Organisering af arbejdet med intern overvågning.....	4
Beretning.....	6
0. Generelt om tiltag	6
1. Adgang til distributionsnettet.....	6
2. Kundekontakt	7
3. Habilitet.....	8
4. Indgåelse af aftaler på markedsmæssige vilkår.....	9
5. Regnskabsmæssig adskillelse	10
6. Selskabsmæssig udskillelse	10
7. Kommunikation via Datahubben	10
8. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger	11
9. Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger - Netsel-skabets egne aktiviteter	11
10. Netselskabernes særskilte identitet.....	12
11. Gennemførelse og kontrol	12

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

Ifølge elforsyningslovens § 20 a skal elnetselskaber opstille et program for intern overvågning, som beskriver selskabernes tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd og sikre efterlevelse af lovbestemmelserne på området.

Bekendtgørelse nr. 933 af 27. juni 2018 om program for intern overvågning fastsætter retningslinjerne for program for intern overvågning for elnetselskaber og transmissionsvirksomheder, der ikke er ejermæssigt adskilt i henhold til elforsyningslovens § 19 a. Bekendtgørelsen beskriver tillige at netvirksomheder skal offentliggøre en årsberetning, som redegør for programmets gennemførelse det forløbne år.

Årsberetning 2018 tager afsæt i Forsyningstilsynets vejledning til årsberetning om intern overvågning på elområdet. Den indeholder en beskrivelse af programmet, programmets gennemførelse og kontrollen af programmet. Det overordnede formål med årsberetningen er at dokumentere, at Vores Elnet overholder de tiltag og procedurer, der er beskrevet i program for intern overvågning.

Årsberetningen 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. Desuden beskrives kommunikationsindsatsen, den organisatoriske forankring, diskriminerende adfærd, håndteringen af forretningsmæssige følsomme og fordelagtige oplysninger, eventuelle klager og håndteringen af disse, samt hvordan kontrollen af programmet er udført, og hvilket resultatet kontrollen har givet.

Årsberetning 2018 for Vores Elnet anmeldes senest den 31. maj 2018 til forsyningstilsynet. Herefter offentliggøres årsberetningen på Vores Elnets hjemmeside.

Program for intern overvågning

Programmet for intern overvågning beskriver de foranstaltninger, som Vores Elnet har truffet for at sikre, at ikke-diskriminerende adfærd over for andre virksomheder finder sted. Programmet fastlægger de ansattes forpligtelser.

Programmet for intern overvågning er udarbejdet efter ovennævnte bekendtgørelse og vejledning. Bekendtgørelsen og vejledningen omhandler nedenstående emner:

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, jf. § 47, stk. 3, og § 76, stk. 1, nr. 4, i lov om elforsyning, § 12 i lov om Energinet samt regler herom udstedt i medfør af lov om elforsyning og lov om Energinet.
6. De tiltag, der skal sikre overholdelse af kravet om selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter, jf. § 47, stk. 4, i lov om elforsyning, samt § 2, stk. 4, i lov om Energinet.
7. De tiltag, der skal sikre, at kommunikation med en elhandelsvirksomhed om forhold, der vedrører et konkret aftage nummer, sker via datahubben i henhold til forskrifter udstedt af Energinet.dk, og at direkte kommunikation mellem netvirksomheden og elhandelsvirksomheden om enkelte aftage numre 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, jf. § 84, stk. 8, og § 84 a, stk. 1, i lov om elforsyning, og såfremt sådanne oplysninger kan videregives, at dette sker på en ikkediskriminerende måde. Programmet skal herunder beskrive, hvilke oplysninger, der skal behandles fortroligt, samt de procedurer, der gælder for virksomhedens modtagelse og behandling af disse oplysninger.
9. De tiltag der skal forhindre, at oplysninger om virksomhedens egne aktiviteter, som kan være forretningsmæssigt fordelagtige, bliver videregivet på en ikke diskriminerende måde, jf. § 84 a, stk. 1, i lov om elforsyning.
10. De tiltag der skal sikre, at netvirksomheder er identitetsmæssigt adskilt fra virksomheder, som er vertikalt integreret med netvirksomheden, og at der ikke i øvrigt i den vertikalt integrerede netvirksomheds kommunikationsarbejde og identitetsstrategier skabes uklarheder om netvirksomhedens særskilte identitet. Netvirksomheden skal herunder beskrive de tiltag, der skal sikre retlig og faktisk råderet over netvirksomhedens hjemmeside og oplysninger, som netvirksomheden lader andre uden for netvirksomheden anvende, jf. § 20 b, stk. 1, i lov om elforsyning.
11. De tiltag der skal sikre, at andre, der udfører opgaver for netvirksomheden, ved opgavens udførelse anvender en identitet, som adskiller sig fra de identiteter, som i øvrigt anvendes af virksomheder, som er vertikalt integreret med netvirksomheden, jf. § 20 b, stk. 2, i lov om elforsyning.

Arbejdet med program 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.

Organisering af arbejdet med intern overvågning

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

Som led i udarbejdelsen og kontrollen af program for intern overvågning er der nedsat en intern overvågningsgruppe, der består 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 2018 haft et møde den 12. april 2019.

Beretning

0. Generelt om tiltag

Vores Elnet har på baggrund af bekendtgørelse og vejledninger udarbejdet et program for Intern Overvågning. Her er beskrevet, hvilke tiltag Vores Elnet har igangsat for at sikre, at adfærden er ikke-diskriminerende og ikke er favoriserende overfor interesseforbundne parter.

Vores Elnet har opstillet procedurer og instrukser, som sikrer, at diskriminerende adfærd ikke forekommer. For at sikre medarbejdernes kendskab til intern overvågning i relevante afdelinger afholdes jævnlig møder, hvor principperne i intern overvågning gennemgås. Nye ansatte og omrokkede medarbejdere modtager undervisning i intern overvågning med udgangspunkt i instruktionen - bilag 1. Berørte medarbejdere underskriver årligt en medarbejdererklæring, hvor de bekræfter at de er bekendt med principperne i intern overvågningsprogrammet.

1. Adgang til distributionsnettet

I 2018 udførte alle ansatte i Vores Elnet udelukkende netrelaterede opgaver.

I det daglige arbejde benyttes eksterne entreprenører såsom installatører og ingeniører. Ligeledes er der på områder, hvor selskabet ikke har ekspertise benyttet eksterne konsulenter til projektering og udførelse af elanlæg. Til graveydelser er der udelukkende brugt eksterne entreprenører.

Til den interne audit udsendt den 22. marts 2019 har alle relevante afdelinger meddelt, at der i 2018 ikke er indkommet klager om adgang til distributionsnettet.

Den interne audit viser ligeledes, at der i 2018 ikke har været større nedbrud på elnettet hos Vores Elnet. Større nedbrud er udkobling af mange forbrugere eksempelvis ved fejl på 60 kV nettet og 60/10 kV stationer. Teknisk/økonomisk controller modtager på mail løbende orientering om alle afbrydelser på højspændingsnettet.

Tilslutning og adgang til elnettet er i 2018 sket på ikke-diskriminerende vilkår. Dette er sikret ved, at alle relevante medarbejdere arbejder efter de til enhver tid gældende tilslutningsbestemmelser og netbenyttelsesaftale. Vores Elnets netbenyttelsesaftale og tilslutningsbestemmelser ligger tilgængelig på Vores Elnets hjemmeside. Ved henvendelse udleveres Vores Elnets tilslutningsbestemmelser og netbenyttelsesaftale til netkunder uden udgift.

Der er udarbejdet en proces for nettilslutning af forbrugere - den teknisk/økonomiske controller har fulgt dette arbejde. Sagsbehandlingstiden for tilslutning af nye installationer er i 2018 blevet fulgt på ugentlige møder.

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

Der har ikke år været diskriminering af netkunder hverken i forhold til geografisk beliggenhed eller størrelse.

Udbygning af nettet sker på en ikke-diskriminerende måde. Den fremtidige udbygning af elnettet planlægges på baggrund af en vurdering af det kendte og forventede fremtidige 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.

Den interne audit viser, at sagsbehandlingstiden for nye installationer har ikke givet anledning til klager i 2018, og der er ikke konstateret forhold, som strider mod det interne overvågningsprogramms krav til leveringstider for tilslutning.

Til fakturering af nye installationer og ved udvidelser af eksisterende installationer er Dansk Energis standarder for tilslutningsbidrag blevet brugt. Gældende tilslutningsbidrag er anmeldt hos Forsyningstilsynet og fremgår af Vores Elnets hjemmeside.

2. Kundekontakt

I maj 2018 skiftede Energi Fyn Net A/S navn til Vores Elnet. Med navneskiftet fik Vores Elnet nyt logo og en ny visuel identitet. I 2018 er der derfor blevet skiftet logo på biler og køretøjer, 60/10 stationer, 10/04 stationer, kabelskabe, medarbejdernes beklædning, værktøj, arbejdstelte, skabeloner og dokumenter samt i diverse it-systemer. Desuden har alle ansatte med tilknytning til Vores Elnet fået ny mailadresse, og hjemmesiden har skiftet navn til voreselnet.dk. Logo, hjemmeside og den øvrige visuelle identitet adskiller sig fra koncerns øvrige visuelle udtryk. Navneskiftet gør det dermed klart for forbrugerne at adskille elnetselskabet fra det kommercielle elhandelsselskab.

For at sikre, at Energi Fyn undgår favorisering i kundekontakten, findes der i berørte afdelinger og selskaber en instruks, som beskriver reglerne for ikke-diskriminerende adfærd. Genopfriskning sker som minimum en gang om året på et afdelingsmøde. Mødedato er angivet i afsnit 11. 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.

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.

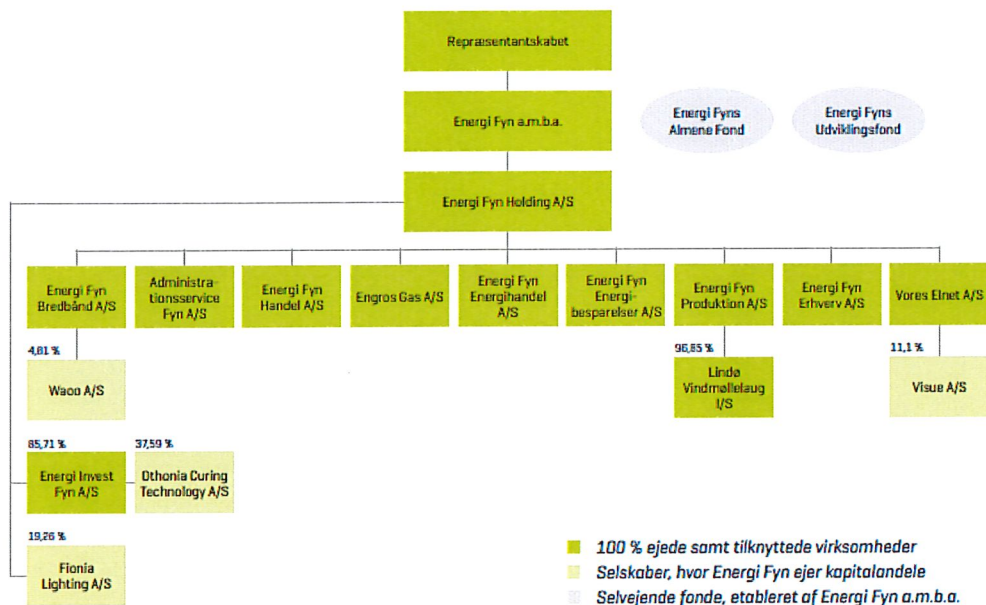
Administrationsservice Fyn A/S, som driver koncernens fælles kundecenter, foretager med bistand fra den ansvarlige for intern overvågning undervisning og information for samtlige medarbejdere om reglerne for ikke-diskriminerende adfærd. Her gennemgås foruden programmet for intern overvågning også praktiske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

Vores Elnet har i 2018 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 Vores Elnets regler vedrørende intern overvågning.

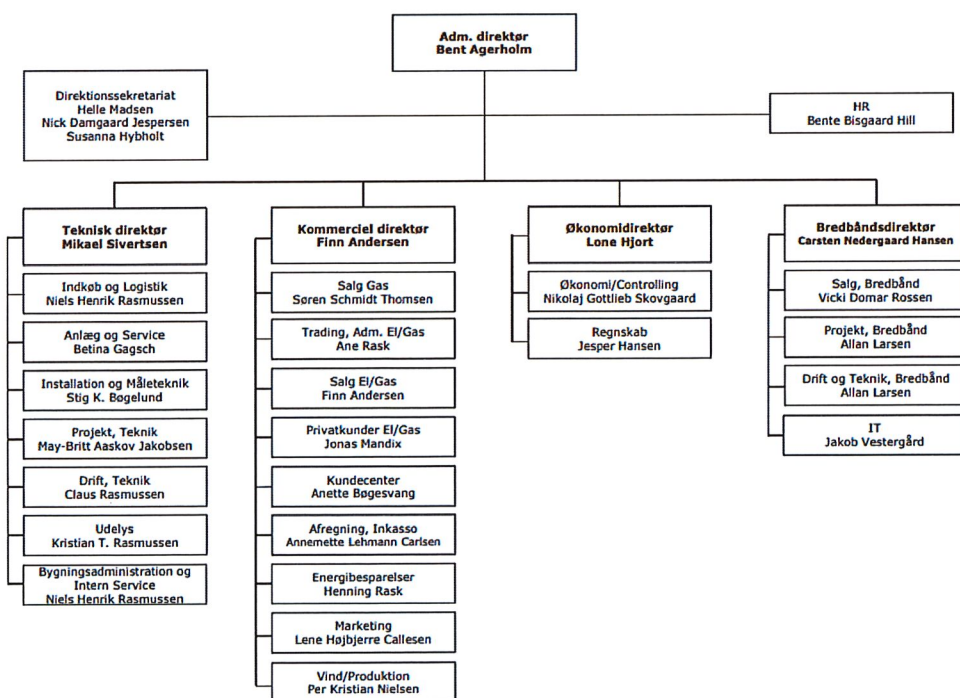
3. Habilitet

Vores Elnets 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:



Den funktionelle organisation pr. 30. april 2019:



Bestyrelsesmedlemmer og direktører for Vores Elnet, Energi Fyn Produktion og Energi Fyn El-handel pr. 30. april 2019:

Bestyrelsen i Vores Elnet A/S:

Helle Madsen	Bestyrelsesformand
Mikael Sivertsen	Bestyrelsesmedlem
Lone Hjort	Bestyrelsesmedlem
Martin Wildt Davidsen	Bestyrelsesmedlem
Bjarne Madsen	Bestyrelsesmedlem

Daglig ledelse i Vores Elnet A/S:

Mikael Sivertsen	Direktør
------------------	----------

Siden sidste årsberetning er Mikael Sivertsen indtrådt i bestyrelsen og som direktør for Vores Elnet.

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

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
---------------	----------

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
---------------	----------

4. Indgåelse af aftaler på markedsmæssige vilkår

Når Vores Elnet indgår aftaler med andre selskaber, sker det skriftligt med udgangspunkt i Elforsyningslovens § 46 og på markedsmæssige vilkår.

Koncerninterne aftaler er indgået med udgangspunkt i principperne for transfer pricing, hvilket sikrer, at aftaler indgås på markedsmæssige vilkår.

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.

Vores Elnet 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

Vores Elnet overholder Forsyningsvirksomhedsdirektivet. Direktivet sikrer at alle indkøb over grænseværdien foregår på en gennemsigtig og ikke diskriminerende måde.

Liste over koncerninterne aftaler er vedlagt som bilag 4.

5. Regnskabsmæssig adskillelse

Vores Elnet har alene bevilling til netvirksomhed og har således ikke bevilling til transmissionsvirksomhed.

Principperne hos Vores Elnet 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 2018 følger en fælles aftale mellem alle selskaber i koncernen.

6. Selskabsmæssig udskillelse

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

Vores Elnet driver og ejer 60 og 10 kV højspændingsnettet med tilhørende 10/0,4 kV stationer og lavspændingsnet - i alt forsynes 207.120 målepunkter. Endvidere forsyner højspændingsnettet de øvrige elforsyningsselskaber på Fyn og 212 private 10/0,4 kV stationer.

Udbygningen og vedligeholdelsen af anlæggene står selskabet for.

7. Kommunikation via Datahubben

I 2018 foregår Vores Elnets kommunikation med markedsaktører via Datahubben. Det betyder, at Vores Elnet ikke har kendskab til den enkelte kundes elleverandør og kan derfor ikke udlevere eksempelvis aftagenummer, forbrugerprofiler, forbrugertal mm til markedsaktører, men i stedet må henvise til Datahubben.

Der har i 2018 været tilfælde, hvor det var nødvendigt at rykke elhandelsvirksomheder for manglende betaling. Rykkeproceduren er sket efter procedurer i henhold til Standardaftalen.

I 2018 har Energi Fyn har kommunikeret med Energinet uden om Datahubben. Det er sket indenfor rammerne af Energinets forskrifter. Det er sket i forbindelse med problemstillinger om måling, fakturering, afbrydelser mm.

8. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger

Fakturerings- og opkrævningsfunktion er som tidligere år outsourcet til det koncerninterne selskab Administrationsservice Fyn A/S. Vores Elnet har som følge af indførslen af Engrosmodellen ikke længere kundekontakt til den enkelte forbruger. Vores Elnets kundeforhold er alene til elhandlerne.

I forbindelse med indførsel af DataHubben i 2016 blev der foretaget en adskillelse af afregningssystemet, således at data er opdelt i to selvstændige IT-systemer. Der er et system - SonWin Net- til data fra Vores Elnet og et andet system - SonWin Multi - hvor kun kommercielle afdelinger har adgang. Denne opdeling er fortsat gældende i 2018.

I 2018 er der i henhold til intern audit ikke ændret i IT-systemer, som håndterer forretningsmæssigt følsomme oplysninger.

I 2018 er der ikke videregivet forretningsmæssige følsomme oplysninger.

Der er i 2018 ikke modtaget klager over behandling af forretningsmæssige følsomme oplysninger, hverken i Vores Elnet eller i øvrige koncerninterne selskaber.

I Installation og Måleteknik er instruksen (bilag 1) gennemgået på møde den 17. maj 2018, og instruksen er udleveret til alle medarbejdere i afdelingen relevante personer har herefter underskrevet medarbejdererklæring (bilag 2).

Hos Administrationsservice Fyn A/S er instruksen (bilag 1) gennemgået på et afdelingsmøde, og instruksen er udleveret til alle medarbejdere i afdelingerne og relevante personer har underskrevet medarbejdererklæring (bilag 2).

I 2018 har alle medarbejdere i Energi Fyn Handel A/S underskrevet medarbejdererklæring (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. Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger

Der er i 2018 ikke foretaget ændringer i IT-systemer, der håndterer forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger.

Der er i 2018 ikke udleveret forretningsmæssige fordelagtige oplysninger.

I 2018 er der ikke modtaget klager i forbindelse med behandling af forretningsmæssige fordelagtige oplysninger.

Oplysninger, som tilgår vore samarbejdspartnere og som vi anser at være forretningsmæssige fordelagtige, offentliggøres på Vores Elnet's hjemmeside, således at alle har lige adgang til

disse informationer. I 2018 er der ikke offentliggjort forretningsmæssige fordelagtige oplysninger på Vores Elnets hjemmeside.

For medarbejdere med adgang til forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger er det indskærpet via Energi Fyns regnskabsmæssige forretningsgange, Personalehåndbog og Teknisk håndbog, at forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger ikke må videregives på en diskriminerende måde. Der er i 2018 ikke registreret, at oplysninger er videregivet på en diskriminerende måde.

I Energi Fyns CRM-system er der ikke gemt forretningsmæssige fordelagtige oplysninger fra Vores Elnet. Ingen ansatte i Vores Elnet har adgang til 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.

10. Netselskabernes særskilte identitet

I maj 2018 skiftede Energi Fyn Net A/S navn til Vores Elnet A/S. Med navneskiftet skete der flere ændringer, som adskiller Vores Elnet fra den øvrige koncern:

- Nyt logo
- Personalebeklædning med nyt logo
- Design af hjemmeside
- Navneskift på 109 biler og køretøjer (hertil også nyt CVR. nummer og binavn)
- Nye E-mail og signaturer
- Ommærkning af 60/10 kV og 10/0,4 kV stationer, kabelskabe, værktøj mm

Det nye design af Vores Elnets hjemmeside adskiller sig klart i farver og øvrig designet til koncernens hjemmeside.

Det er ikke muligt at tilgå Energi Fyns koncernhjemmeside fra Vores Elnets hjemmeside.

I Marketingafdelingen, som varetager koncernens kommunikation, er alle kommunikationsprojekter i løbet af 2018 vurderet i relation til, om de overholder principperne i intern overvågning. Principperne repeteres hvert år på et afdelingsmøde - seneste gennemgang var den 16. maj 2018.

11. Gennemførsel og kontrol

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

Teknisk/økonomisk controller har i 2018 løst opgaven i tæt samspil med ledelsen i Vores Elnet samt ledelsen i de afdelinger og funktioner i koncernen, der på kontrakt løser opgaver for Vores Elnet. Fra berørte afdelinger er der nedsat en følgegruppe, som udgør en Intern Overvågningsgruppe. Gruppen har i 2018 bestået af følgende personer:

Teknisk direktør Poul Erik Jessen /Teknisk direktør Mikael Sivertsen
Økonomidirektør Lone Hjort

Kommercieldirektør Finn Andersen
Marketingchef Lene Callesen
Teknisk/økonomisk controller Hans Holst

Medlemmerne har fokus på, at programmet overholdes og er behjælpelige med råd og vejledning samt oplysninger om programmet til alle relevante medarbejdere. Gruppen afholder mindst 1 møde om året. Der er i forbindelse med udarbejdelsen af Årsberetningen afholdt møde den 12. april 2019. 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 22. marts 2019 udsendt auditskema til de forretningsområder/afdelinger, som er omfattet af programmet for Interne Overvågning. Skemaernes formål er audit og opfølgning på program for intern overvågning. Skemaet er udfyldt af den områdeansvarlige og returneret til Teknisk/økonomisk controller. Der er ikke kommet klager, som omhandler intern overvågning.

Årsberetning 2018 for intern overvågning bygger bl.a. på svar fra de returnerede auditskemaer.

I 2018 var der 50 medarbejdere ansat i Vores Elnet som udelukkende udførte bevillingsmæssige opgaver for Vores Elnet.

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:

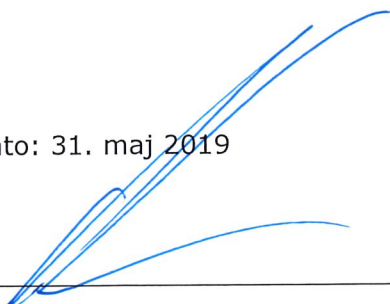
Inkasso:	24. maj 2018
Handel:	24. maj 2018
IT:	24. maj 2018
Afregning:	24. maj 2018
Kundecenter:	24. maj 2018

I Installation og Måleteknik har 13 medarbejdere underskrevet medarbejdererklæringer (bilag 2).

I afdelingerne Kundeservice, Handel, Inkasso og IT har alle ansatte underskrevet medarbejdererklæringen.

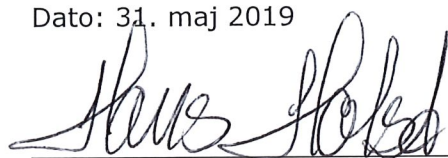
Den overvågningsansvarlige er ansat som Teknisk/økonomisk controller i Vores Elnet. Stillingen er en stabsfunktion under Vores Elnets direktør, og dermed har den overvågningsansvarlige ikke nogen stilling, noget ansvar, nogen interesse eller noget forretningsforhold i eller med eventuelle tilknyttede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

Dato: 31. maj 2019



Direktør, Vores Elnet A/S

Dato: 31. maj 2019



Den interne overvågningsansvarlige, Vores Elnet A/S

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.

Vores Elnet 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 Vores Elnet 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 betalingsmønster 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 registeret 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 koncernens 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 interne 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 Vores Elnet, 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 Vores Elnet 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 Vores Elnet 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