

**Intern overvågning
Årsberetning
2016**

**Energi Viborg Elnet A/S
Industrivej 15
8800 Viborg
CVR-nr. 10 03 64 61**

Indledning

I henhold til elforsyningslovens § 20a skal transmissions- og netvirksomheder udarbejde et program for intern overvågning. Bestemmelsen har til formål at medvirke til at sikre en reel adskillelse af monopol- og kommercielle aktiviteter.

Programmet for intern overvågning skal beskrive virksomhedens tiltag i bestræbelser på at forhindre diskriminerende adfærd. Retningslinjer for det nærmere indhold af programmet for intern overvågning fremgår af bekendtgørelse nr. 635 af 27. juni 2005, der trådte i kraft den 1. oktober 2005.

Energi Viborg Elnet er således i henhold til overstående underlagt reglerne om udarbejdelse af program for intern overvågning. Derudover skal Energi Viborg Elnet ifølge bekendtgørelsen hvert år offentliggøre en årsberetning, hvis formål er at dokumentere overholdelsen af de tiltag og procedurer, der er beskrevet i programmet for intern overvågning. Årsberetningen skal således indeholde en beskrivelse af programmet for intern overvågning samt gennemførelsen heraf, herunder kontrolforanstaltninger til sikring af programmets overholdelse. Årsberetningen for intern overvågning skal foruden offentliggørelsen også anmeldes til Energitilsynet, der fører tilsyn med overholdelsen af intern overvågning.

Indledning.....	2
Program for intern overvågning.....	4
Årsberetning.....	4
Gennemførelse og kontrol af IO program	4
Forretningsmæssigt følsomme oplysninger.....	5
Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger	6
Adgang til distributionsnettet.....	6
Kundekontakt.....	8
Selskabsmæssig udskillelse	9
Distributionselskabets særskilt Identitet.	9
Kommunikation imellem netselskab og elhandler.....	9
Regnskabsmæssig adskillelse.....	9
Krav om habilitet	10
Indgåelse af aftaler.....	10
Prisfastsættelse.....	10
Evaluerings af 2016 samt forventede tiltag.....	11
Afslutning.....	11

Program for intern overvågning

Programmet beskriver de procedurer og foranstaltninger, Energi Viborg Elnet har truffet for at forhindre diskriminerende adfærd overfor kunder og andre virksomheder. I programmet er bl.a. fastlagt de ansattes specifikke forpligtelser i bestræbelse på at forhindre diskriminerende adfærd. Der er foretaget en definition af, hvilke af de oplysninger Energi Viborg Elnet er i besiddelse af, der er fortrolige, samt udarbejdet procedurer for medarbejdernes håndtering af oplysningerne. Derudover er der regler om, at de ansatte i deres kontakt med kunderne ikke må favorisere bestemte kommercielle selskaber eller kundegrupper. Programmet beskriver i detaljer de punkter for intern overvågning i henhold til bekendtgørelsen § 2, stk. 1 nr. 1–9.

- Forretningsmæssigt følsomme oplysninger
- Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger om egne aktiviteter
- Adgang m.v. til distributionsnettet
- Kundekontakten
- Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter
- Regnskabsmæssig adskillelse
- Habilitet
- Indgåelse af aftaler
- Prisfastsættelse

Derudover beskriver programmet kontrol- og informationsprocedurer samt håndteringen af den pligtmæssige rapportering til Energitilsynet.

Årsberetning

Årsberetningen udarbejdes årligt og indeholder en kort beskrivelse af de 9 punkter, der i henhold til ovenstående som minimum skal være indeholdt i programmet for intern overvågning. Derudover beskrives hændelser og tiltag vedrørende programmet for intern overvågning, der er sket i det indeværende år, herunder:

- Kontrolforanstaltninger og resultaterne heraf
- Interne informationer om programmet for intern overvågning
- Tilføjelser og ændringer i programmet for intern overvågning
- Beskrivelse af den organisatoriske forankring
- Eventuelle klager over diskriminerende adfærd

Indeværende årsberetning beskriver således året 2016 og vil blive offentliggjort på Energi Viborgs hjemmeside: www.energiviborg.dk.

Gennemførelse og kontrol af IO-program

Programmet for intern overvågning er siden etableringen i 2005 løbende revideret i henhold til udviklingen indenfor området. Den ansvarlige for intern overvågning i Energi Viborg Elnet er Morgan Hill. Morgan Hill er ansat hos Viborg Elnet som konsulent, og varetager elnettets opgaver med hensyn til elmarkedets regler og udførelse af dets opgaver.

Alle dokumenter i programmet for intern overvågning er gennemgået, og der er for 2016 ikke foretaget ændringer i IO-programmet. 2016 har budt på personalemæssige ændringer.

Der er i 2016 ikke opnået kendskab til, at reglerne/procedurerne i programmet for intern overvågning er tilsidesat. Det er blevet udmeldt, at ansatte, som er i tvivl om retningslinjerne for diskriminerende adfærd, skal henvende sig til den IO-ansvarlige, for at blive opdateret om korrekt agerende.

Der er løbende i maj 2016 rettet henvendelse til hver enkelt medarbejder, der er omfattet af IO for gennemgang og forståelse af IO-programmet. Energitilsynet er informeret om medarbejdernes identitet.

Der er foretaget undervisning/intern audit af medarbejderne den 15. maj 2017, for at sikre den fortsatte vedligeholdelse af IO-programmet.

Medarbejdere, hvis arbejde har indvirkning på informationer i datahubben, er instrueret i ikke at foretage ændringer af oplysninger, der er diskriminerende for eksterne aktører.

Forretningsmæssigt følsomme oplysninger

I henhold til elforsyningslovens § 84 skal Energi Viborg Elnet sikre, at alle modtagne forretningsmæssige følsomme oplysninger behandles fortroligt.

Energi Viborg Elnet foretager løbende en kortlægning af indgående oplysninger, og har herudfra foretaget en vurdering af, hvilke oplysninger der anses som forretningsmæssige følsomme. Beskrivelsen af de forretningsmæssige følsomme oplysninger er indeholdt i programmet for intern overvågning.

I programmet for intern overvågning er der foretaget en vurdering af, hvilke oplysninger der anses som forretningsmæssigt følsomme. Ligeledes indeholder programmet procedurer samt retningslinjer for håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger, herunder begrænsning i videregivelsen. Adgangen til de forretningsmæssigt følsomme oplysninger reguleres med adgangskoder til IT-systemet. Der foretages individuel vurdering af den enkelte medarbejders jobfunktion. Adgangsbegrænsningerne reguleres ud fra de individuelle vurderinger.

Alle medarbejdere, der arbejder med forretningsmæssige følsomme oplysninger, skal følge programmet for intern overvågning og underskrive en medarbejdererklæring, hvormed medarbejderen erklærer at være bekendt med reglerne i programmet. Medarbejderen forpligter sig til at efterleve reglerne. Oversigten over de berørte medarbejdere ajourføres løbende.

Energi Viborg Elnet har outsourcet kundefaktureringen til Energi Viborg, samt energirådgivningen til Energi Viborg Elteknik. Energi Viborg og Energi Viborg Elteknik er orienteret om reglerne i Energi Viborg Elnets program for intern overvågning.

Energi Viborg Elnet har i 2016 ikke modtaget klager i forbindelse med behandlingen af følsomme oplysninger. IO-programmet for 2016 ikke er ændret siden sidste årsberetning.

Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger

I henhold til elforsyningslovens § 84a skal Energi Viborg Elnet sikre, at alle forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger videregives på ikke diskriminerende måde. Energi Viborg Elnet har foretaget en kortlægning af forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger, der omfatter oplysninger om selve virksomheden, fx kontrakter i koncernen, andre aftaler, udbygningsplaner m.v. Beskrivelsen heraf er indeholdt i programmet for intern overvågning.

I programmet for intern overvågning er endvidere indeholdt procedurer og retningslinjer for håndtering af forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger, herunder videregivelsen heraf.

Alle medarbejdere, der arbejder med forretningsmæssige fordelagtige oplysninger, skal følge programmet for intern overvågning, samt underskrive en medarbejdererklæring, hvori medarbejderen erklærer at være bekendt med reglerne i programmet. Liste med berørte medarbejdere ajourføres løbende.

Til sikring af programmet for intern overvågning udføres der kontrol af de outsourcete opgaver. Der er i 2016 løbende blevet orienteret om intern overvågning, og tvivlsspørgsmål blev ved behov afklaret med de berørte medarbejdere.

Adgangen til de forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger reguleres med adgangskoder til IT-systemet, der ud fra en individuel vurdering af den enkelte medarbejders jobfunktion begrænser, hvilke oplysninger der er adgang til.

Energi Viborg Elnet har outsourcet kundefaktureringen til Energi Viborg, samt energirådgivningen til Energi Viborg Elteknik. Energi Viborg og Energi Viborg Elteknik er orienteret om reglerne i Energi Viborg Elnets program for intern overvågning.

Energi Viborg Elnet har i 2016 ikke modtaget klager i forbindelse med behandlingen af forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger. IO-programmet for 2016 ikke er ændret siden sidste årsberetning.

Adgang til distributionsnettet

Energi Viborg Elnet skal sikre, at adgang til nettet sker på ikke diskriminerende vilkår ved tilslutning af nye kunder, vedligeholdelse af nettet samt i forbindelse med udbygning af nettet.

Anmeldelse af nye kunder sker via den elektroniske tilmeldingsblanket, og der foretages dagligt behandling af de indkomne anmeldelser. Anmeldelsesproceduren er lige for såvel interne som eksterne kunder.

Tilslutning til distributionsnettet sker i henhold til Energi Viborg Elnets leverings- og tilslutningsbestemmelser. Tilslutningsbestemmelserne samt tilslutnings gebyr er i henhold til Dansk Energi's vejledende bestemmelser samt anbefalinger, som er forelagt Energitilsynet.

Enhver kunde, såvel interne som eksterne, er således sikret adgang til Energi Viborg Elnet mod betaling af de til enhver tid anmeldte tilslutningsafgifter, og selve tilslutningen sker i henhold til de tilslutningsfrister, der er angivet i programmet for intern overvågning.

Energi Viborg Elnet opdaterer, ved ændringer, hjemmesiden omkring Energi Viborg Elnets almindelige leveringsbestemmelser samt tilslutningsbestemmelser for adgang til benyttelse af distributionsnettet.

Energi Viborg Elnet vedligeholder og udbygger nettet indenfor sit bevillingsområde i overensstemmelse med leveringspligten i elforsyningsloven, og eventuelle nedbrud på nettet indberettes til Energitilsynet i forbindelse med benchmarking og udetidsstatistik.

Vedligeholdelse af nettet sker som minimum i overensstemmelse med stærkstrømsbekendtgørelsen.

Energi Viborg Elnet foretager systematisk eftersyn og vedligeholdelse af synlige anlægskomponenter i nettet, herunder stationsanlæg. Der foretages endvidere løbende opfølgning af fejlfrekvens og fejlårsag for de enkelte anlæg. Denne viden indgår i planlægningen af vedligeholdelse og anlægskiftning.

Der foretages vedligeholdelse og afprøvning af det tekniske udstyr efter anbefalinger og retningslinjer fra de enkelte leverandører. Udbygning af nettet sker efter retningslinjer om, at der skal opnås størst muligt leveringssikkerhed for samtlige kunder, og at kunderne får leveret den nødvendige effekt.

Nettet udbygges løbende sammenholdt med områdets lokalplaner, således privatkunder kan tilsluttes i forbindelse med tilmeldingen, og nye større erhvervs-kunder kan tilsluttes indenfor rimelig tid. Fristen for tilslutning er angivet i tilslutningsbestemmelserne og iagttages altid. Energi Viborg Elnet indmelder årligt tilslutningsbidrag til godkendelse hos Energistyrelsen, som sikrer kunderne et ensartet tilslutningsbidrag ud fra tilslutningstypen, som kan ses på elnetselskabets hjemmeside.

Energi Viborg Elnet har outsourcet den daglige vedligeholdelse af distributionsnettet til Energi Viborg Elteknik. Energi Viborg Elteknik er orienteret om Energi Viborg Elnets program for intern overvågning. Der er udformet rammeaftale imellem de 2 selskaber.

Energi Viborg Elnet har i 2016 ikke modtaget klager over diskriminerede adfærd i relation til adgangen til distributionsnettet. IO-programmet for 2016 ikke er ændret siden sidste årsberetning.

Kundekontakt

Energi Viborg Elnet skal sikre, at der i forbindelse med kundekontakten ikke sker favorisering af bestemte selskaber, herunder såvel koncerninterne som eksterne. Forpligtelsen skal iagttages i relation til såvel mundtlig som skriftlig kontakt.

I forbindelse med ansættelser i Energi Viborg Elnet, hvor arbejdsopgaven også indebærer kundekontakt, informeres den nyansatte medarbejder om reglerne i programmet for intern overvågning, hvorefter medarbejdererklæringen underskrives.

Herudover skal der foretages løbende undervisning af medarbejderne, således medarbejdere med direkte kundekontakt er bevidste om IO-programmet for herved at sikre, at der ved enhver henvendelse til Energi Viborg Elnet sker en neutral kundebehandling, således at bestemte selskaber ikke favoriseres.

Energi Viborg er orienteret om reglerne i Energi Viborg Elnets program for intern overvågning.

Fra den 1. februar 2013 har det ikke længere været muligt for brugerne af koncernens IT-system at se kundernes eksterne leveranceforhold. Alle kundehenvendelser vedr. forvirring om leveranceforhold bliver viderestillet til Energinet.dk. Ligeledes er det ikke muligt at se leveranceforhold i Datahubben som netselskab.

Eventuelle henvendelser fra eksterne leverandører ang. kunderelaterede forhold er anonymiseret igennem datahubben, så det ikke er muligt at overtræde retningslinjerne om favorisering.

Begrænsningen i videregivelse af fortrolige oplysninger reguleres ved, at der skal foreligge skriftlig accept/fuldmagt fra kunden, før dette tillades.

Elkunder, der i 2016 henvendte sig til Energi Viborg Elnet med henblik på køb af el, blev henvist til www.elpris.dk.

Energi Viborg Elnet benytter ikke brochurer og lignende som informationskilde til sine kunder.

Ved nye installationer skal kunden foretage valg af elleverandør, inden installationen nettilsluttes. Energi Viborg Elnet oplyser aftennummeret til kunden til brug for dennes valgte elleverandør.

Der er i 2016 ikke foretaget nævneværdige ændringer af Energi Viborg Elnets hjemmeside. Derfor var hjemmesiden i 2016 i overensstemmelse med Energitilsynets retningslinjer. Energi Viborg Elnet har til enhver tid råderet over hjemmesiden.

Energi Viborg Elnet har i 2016 ikke modtaget klager over diskriminerende adfærd i kontakten til kunderne. IO-programmet for 2016 ikke er ændret siden sidste årsberetning.

Selskabsmæssig udskillelse

Energi Viborg Elnet er en selvstændig enhed under Energi Viborg. Energi Viborg Elnet omfatter kun bevillingspligtige aktiviteter. Øvrige aktiviteter er i overensstemmelse med elforsyningsloven § 47 udskilt i separate enheder.

Energi Viborg Elnet udfører således, i overensstemmelse med lovgivningen, ingen sideordnede aktiviteter. 5 % kravet er derfor ikke aktuelt.

I løbet af 2016 er der ikke sket ændringer indenfor den selskabsmæssige adskillelse. Der er i relation til selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter ikke sket ændringer i programmet siden sidste årsberetning.

Derudover har Energi Viborg Elnet i 2016 ikke modtaget klager over brud på elforsyningslovens § 47.

Distributionsselskabets særskilt identitet

Distributionsselskabet skal sikre, at der i kommunikation og identifikation ikke skabes tvivl om den selskabsmæssige identifikation.

Distributionsselskabet har under moderselskabets hjemmeside en separat del, der skal sikre, at der ikke sker sammenblanding af identitet, ved ikke at henvise til selskabets andre konkurrenceudsatte aktiviteter. Ligeledes skal distributionsselskabet være entydig i sin skriftlige samt mundtlige kommunikation, så parten, der kommunikerer med, ikke er i tvivl om selskabets identitet.

Kommunikation imellem netselskab og elhandler

Kommunikation mellem netselskab og elhandleren skal ske igennem datahubben, med mindre det ifølge forskrifter fra Energinet.dk, kan ske direkte imellem parterne. Som eksempel skal aftagenumre, målinger, klagesager, fakturering mv. kommunikerer igennem datahubben.

Regnskabsmæssig adskillelse

Energi Viborg Elnet har kun bevilling til at drive netselskab. Energi Viborg Elnet har som selvstændigt selskab eget regnskab og er bundet af en myndighedsbestemt indtægtsramme, hvilket selskabet bestræber sig på at overholde.

Den regnskabsmæssige adskillelse i koncernen er primært sket i form af individuelle bogføringskredse for de enkelte koncernselskaber. Direkte og naturlige indtægter og omkostninger henføres direkte til de respektive selskaber, hvorimod stabsfunktioner fordeles til selskaberne efter ressourcetræk, hvis fordeling foretages af de enkelte afdelingsledere.

I løbet af 2016 er der ikke sket ændringer indenfor den regnskabsmæssige adskillelse.

Energi Viborg Elnet har i 2016 ikke modtaget klager over den regnskabsmæssige adskillelse i koncernen. IO-programmet for 2016 ikke er ændret siden sidste årsberetning.

Krav om habilitet

Energi Viborg Elnet havde pr. 31. december 2016 i alt ca. 20.450 målepunkter tilsluttet el-nettet. Da Energi Viborg Elnet således, samlet set, har mindre end 100.000 tilsluttede kunder, er Energi Viborg Elnet ikke omfattet af elforsyningslovens § 45 omkring ledelsesmæssig adskillelse.

Indgåelse af aftaler

Alle aftaler i Energi Viborg Elnet indgås skriftligt i overensstemmelse med elforsyningslovens § 46. Aftaler med såvel koncernforbundne selskaber som koncerneksterne selskaber indgås på markedsvilkår, således at der ikke sker krydssubsidiering mellem monopol- og konkurrenceudsatte aktiviteter. Til sikring af at aftaler indgås på markedsmæssige vilkår, bliver der indhentet tilbud fra konkurrerende virksomheder, og billigste part bliver valgt.

Energi Viborg Elnet reviderer løbende kontrakter indgået med koncernforbundne selskaber omkring:

- IT-support, support til kundecenter, afregning og opkrævning
- Direktion, løn- og personaleadministration, bogholderi, udfærdigelse af regnskab
- Økonomistyring
- Energirådgivning
- Husleje

Energi Viborg Elnet har i 2016 ikke modtaget klager over diskriminerende adfærd i relation til indgåelse af aftaler. IO-programmet for 2016 ikke er ændret siden sidste årsberetning.

Prisfastsættelse

Ifølge elforsyningslovens § 73 skal netvirksomhedens prissætning ske efter rimelige, objektive og ikke-diskriminerende kriterier, der skal ses i forhold til de omkostninger, som de enkelte køberkategorier giver anledning til.

Fastlæggelse af tariffer i Energi Viborg Elnet sker i overensstemmelse med retningslinjer fra Dansk Energi.

Gebyrer m.v. fastlægges i Energi Viborg Elnet tillige i henhold til retningslinjer fra Dansk Energi. Energi Viborg Elnet benytter hovedparten af den af Dansk Energi anbefalede standardtilslutningsafgift. Såvel tariffer som tilslutningsafgiften og gebyrer anmeldes til Energitilsynet og offentliggøres på Energi Viborgs hjemmeside.

Der er siden sidste årsberetning ikke foretaget ændringer af programmet for intern overvågning i relation til prisfastsættelse.

Evaluering af 2016 samt forventede tiltag

Der har den 9. maj 2017 været møde imellem den IT-ansvarlige, kundeservicechefen og den IO-ansvarlige.

Formålet med mødet var, at definere de IO-berørte medarbejdere, efter at engrosmodellen blev indført den 1. april 2016, samt evaluere engrosmodellens betydning for IO. Mødet har medført planlægning af en omfordeling af arbejdsopgaver og IT-adgange.

Resultatet er skemalagt med medarbejdernes opgaver for de forskellige selskaber.

IT- rettigheder

Energi Viborg Elnet har bedt deres IT-leverandør EG Utility, om at lave en foruddefineret IT-adskillelse på net og handel. Med den anmodede adskillelse vil en intern definering og opsætning af brugerroller og adgange på overordnet plan blive flyttet væk fra den interne IT-ansvarlige og op til IT-leverandøren. Denne ændring sikrer eventuelle forkerte interne oprettelser af brugerroller, som kan medføre adgang til forretningsmæssigt følsomme oplysninger.

Adskilt kundefølgelse

Der arbejdes for at optimere kundefølgelse, såvel pr. telefon som ved personligt fremmøde. Dette gøres blandt andet ved at visitere kunden, når denne henvender sig. Der oprettes et telefonnummer dedikeret til netafdelingen. Personlige kundefølgelse vedr. målere, installationer eller tilslutninger bliver henvist til netafdelingen.

Ekstern audit

Energi Viborg Elnet vælger at følge anbefalingen fra Dansk Energi om ekstern audit hvert andet år til kontrol af IO-programmet. Auditrapporten skal, for det år det er udført, vedlægges årsberetningen.

Afslutning

Det er Energi Viborgs Elnets opfattelse, at selskabet opfylder kravene om ikke diskriminerende adfærd beskrevet i bekendtgørelse nr. 635 af 27. juni 2005.

Viborg, den 31. maj 2017

Morgan Hill
IO-ansvarlig
Energi Viborg Elnet A/S