

TREFOR EI-net A/S

Årsberetning 2015

**Program for intern overvågning
af ikke diskriminerende adfærd**

TREFOR EI-net A/S' beretning for 2015 – Intern overvågning

Indledning

Elforsyningslovens § 20a kræver, at netvirksomheder skal opstille et program for intern overvågning. Programmet beskriver de tiltag, der er etableret for at forhindre diskriminerende adfærd.

I juni 2005 er der udstedt bekendtgørelse nr. 635, der fastsætter retningslinjerne for, hvad programmet for intern overvågning skal omfatte. Bekendtgørelsen trådte i kraft den 1. oktober 2005. Bekendtgørelsen er senest ændret pr. 6. oktober 2011 ved bekendtgørelse nr. 980.

TREFOR EI-net A/S er underlagt reglerne om etablering af program for intern overvågning, som har til formål at forhindre diskriminerende adfærd.

Denne årsberetning offentliggøres på TREFOR EI-net A/S hjemmeside www.treforelnet.dk.

Generelt om TREFOR EI-net A/S' program for intern overvågning.

Det overordnede ansvar for det interne overvågningsprogram er hos den daglige ledelse af TREFOR EI-net A/S. Udformningen af programmet foretages centralt i koncernens moderselskab, og kontrol heraf foretages gennem koncernens interne kvalitetsstyringssystem hvor programmet indgår i auditeringscyklus.

I henhold til elforsyningslovens §20a, stk. 2, skal der udpeges en uafhængig overvågningsansvarlig. For at imødekomme dette krav er chefen for TREFOR EI-net A/S udpeget som uafhængig overvågningsansvarlig i selskabet.

Den overvågningsansvarlige refererer til direktøren i TREFOR EI-net A/S og har ingen stilling, noget ansvar, nogen interesser eller noget forretningsforhold i eller med tilknyttede og associerede selskaber, eller virksomheder der kontrolleres af samme virksomhedsdeltagere.

De områder, hvor der kan være risiko for diskriminerende adfærd, er identificeret og vurderet, og programmet tilsigter at forhindre denne diskriminerende adfærd.

De risici, der kan være forbundet med de enkelte områder i programmet, gennemgås med relevante afdelinger og personer, herunder rådgivere og øvrige personer, som udfører opgaver for virksomheden.

I 2015 er processen omkring implementeringen af Engrosmodellen intensiveret herunder hvorledes Program for Intern Overvågning aktivt fortsat sikrer adskillelse mellem netselskabet og øvrige selskaber.

Det arbejde har i 2015 ikke ført til ændringer i programmet. I 2016 vil dette arbejde blive fortsat og de nødvendige tiltag gennemført.

Styregruppen bestod i 2015 af:

- Chefen for TREFOR EI-net A/S (formand)
- Energirådgivningschefen
- Chefen for TREFOR Entreprise A/S' vagt og beredskab
- Marketing- og kommunikationschefen
- Kundeservicechef
- Finanschefen (Compliance Officer)
- Afdelingsleder for TREFOR Drift i TREFOR A/S

Styregruppen har følgende faste punkter på dagsordenen:

- Godkendelse af sidste referat
- Gennemgang af evt. modtagne klager over diskriminerende adfærd
- Gennemgang af evt. registrerede episoder om ensidig information eller uberettiget udveksling af følsomme eller fordelagtige oplysninger
- Eventuelt.

På hvert møde bliver styregruppen gjort opmærksom på, at medarbejderne i de enkelte funktioner løbende skal orienteres om programmet, og at programmet skal overholdes.

Styregruppen har holdt møde den 29. juni 2015 i henhold til dagsordenen. På mødet blev der fremlagt at der er fastlagt ny procedure for udlevering af oplysninger og stamdata på en installation.

Styregruppen holdt møde den 16. november 2015 i henhold til dagsordenen.

På mødet blev gennemgået klage nr. 15/04537 vedrørende kommunikation om prisnedsættelse og konklusionen herpå.

Herudover blev indførslen af Engrosmodellen diskuteret og vigtigheden af at Program for Intern Overvågning er et vigtigt element i fastlæggelse af nye processer og procedurer.

Program for Intern Overvågning indgår som en integreret del af procesdokumentationen ved identifikation af processer i TREFOR EI-net A/S og efterfølgende fastlæggelse af procedurer og kontroller.

TREFOR EI-net A/S er ved at forberede sig til at kunne leve op til kravene i forbindelse med indførelsen af Engrosmodellen pr. 1. april 2016.

Program for intern overvågning

Programmet for intern overvågning er beskrevet i KS instruks nr. 14.18.

Programmet beskriver de punkter, som program for intern overvågning skal indeholde jf. § 2 stk. 1 til 9 i bekendtgørelse nr. 635:

- Forretningsmæssigt følsomme oplysninger,
- Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger
- Adgang til distributionsnettet
- Kundekontakt
- Kommunikation
- Selskabsmæssig adskillelse
- Regnskabsmæssig adskillelse
- Krav om habilitet
- Indgåelse af aftaler.

Programmet beskriver de procedurer, der er iværksat, og de foranstaltninger, der er truffet for at forhindre diskriminerende adfærd.

Programmet er under løbende vurdering og ajourføring. Et væsentligt element er, at organisationen er opmærksom på problematikken og løbende tilpasser KS instrukser og arbejdsprocesser for at opfylde kravene.

Ved siden af KS instruks nr. 14.18 har delområderne Kundeservice, Energirådgivning samt Marketing og kommunikation udarbejdet områdespecifikke KS instruktioner, dels som hjælp til de medarbejdere, der har kundeforbindelse på tværs af koncernen, og dels til understøttelse af den undervisning og vejledning, der gives for at forhindre diskriminerende adfærd.

Efterfølgende er programmet for de enkelte områder, som er angivet i bekendtgørelse 980, beskrevet.

Forretningsmæssigt følsomme oplysninger

Forretningsmæssigt følsomme oplysninger er oplysninger, som TREFOR EI-net A/S modtager som en del af driften, og som kan være forretningsmæssigt følsomme for kunden.

TREFOR EI-net A/S vurderer løbende området, og medarbejdere, der arbejder med denne type af oplysninger, bliver minimum en gang om året orienteret om reglerne på afdelingsmøder.

TREFOR EI-net A/S har outsourcet en række funktioner til TREFOR A/S. En del af disse funktioner håndterer følsomme data eller har direkte kundekontakt for TREFOR EI-net A/S.

Disse funktioner er underlagt TREFOR's kvalitetssikringsprogram, og auditeres heri. Der er minimum en gang om året en gennemgang af IO-programmet for de berørte medarbejdere i disse funktioner.

De væsentligste funktioner, der er outsourcet og berørt af det interne overvågningsprogram er følgende:

Kundeservice

Backoffice

Hjemtagning og håndtering af målerdata

Inkasso, regnskab og budgettering

IT

Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger

Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger er oplysninger som TREFOR EI-net A/S modtager som en del af driften eller er i besiddelse af som netselskab, og som kan være forretningsmæssigt fordelagtigt for andre virksomheder.

Der er ikke siden sidste årsberetning sket ændringer i IO-programmet.

TREFOR EI-net A/S har identificeret de oplysninger, som anses for at være forretningsmæssige fordelagtige. De væsentligste oplysninger er langtidsplaner og budget, hvor udbygningsplaner m.m. fremgår.

Medarbejdere, der er beskæftigede med forretningsmæssige følsomme oplysninger og forretningsmæssige fordelagtige oplysninger, er instrueret herom.

Det vurderes løbende, hvilke oplysninger, der skal betragtes som forretningsmæssigt følsomme og fordelagtige oplysninger, og hvilke konsekvenser identifikation har for håndteringen af den pågældende oplysning.

Der er etableret begrænsninger i adgangen til IT-systemerne, således at andre koncernselskabers personale ikke har adgang til oplysninger placeret i TREFOR EI-net A/S og kundeservice.

Adgang til distributionsnettet

Risikoen for diskriminerende adfærd ligger i, at TREFOR EI-net A/S har monopol på transport af elektricitet i sit bevillingsområde, og derfor kan gøre tilslutning, vedligeholdelse, udbygning og reetablering ved driftsforstyrrelser afhængig af, hvem kunden er, eller hvor på nettet kunden er tilsluttet eller ved hvem kunden køber elektricitet.

Tilslutning af nye kunder

Ved tilslutning af nye kunder i nettet kan priser og vilkår ses på TREFOR EI-net A/S' hjemmeside – www.treforelnet.dk og er fastlagt i overensstemmelse med Dansk Energi's standarder. Priser og vilkår er anmeldt til Energitilsynet.

Der er udarbejdet intern KS-procedure, der sikrer ensartet behandling af tilmeldinger.

Vedligeholdelse af nettet

Vedligeholdelsen af nettet sker i overensstemmelse med bestemmelserne i Stærkstrømsbekendtgørelsen og TREFOR EI-nets egen nethandlingsplan, der har til formål at sikre høj leveringssikkerhed. Der sker en kontinuerlig vurdering af vedligeholdelsesniveau. Der er udarbejdet interne KS-procedurer for vedligeholdelsen af nettet.

Udbygning af nettet

Udbygningen af nettet er fastlagt i den udarbejdede nethandlingsplan frem til 2025. Nethandlingsplanen revurderes hvert år.

Driftsforstyrrelser

Driftsforstyrrelser er hændelser, som ikke er planlagt, og som forstyrrer levering af elektricitet i forsyningsområdet. TREFOR EI-net A/S modtager og registrerer fejl. Ud fra en konkret vurdering igangsættes fejlretning.

Enhver driftsforstyrrelse tilstræbes rettet hurtigst muligt for at bibeholde en høj leveringssikkerhed.

Hvis der opstår situationer, hvor der ikke kan opnås almindelig drift med normal bemanning, iværksættes beredskab.

Der har i 2015 været 76 fejl i 10kV nettet og 1 i 60 kV nettet, som har haft betydning for slutkunden. Der har i 2015 været et stigende antal fejl i forhold til tidligere. Dette er en udvikling, der følges nøje for at der fortsat kan opretholdes en høj forsyningssikkerhed.

I 2014 blev der konstateret i alt 61 fejl i 10kV nettet og ingen fejl i 60 kV nettet. Fejlene er udbedret ud fra gældende procedurer.

TREFOR EI-net A/S tilstræber at opretholde en høj forsyningssikkerhed, gennem vedligeholdelse og udbygning af nettet. Det ses også ved, at TREFOR EI-net A/S ligger under tærskelværdierne for leveringssikkerhed fra Energitilsynet.

TREFOR EI-Net A/S tilstræber at optimere drift og udbygning under hensyntagen til den høje leveringssikkerhed, og den store fokus på området har betydet, at TREFOR EI-Net A/S er blandt de mest effektive selskaber og er benchmarkingselskab i 2015.

Kundekontakt

Risikoen for diskriminerende adfærd er typisk til stede, hvor egne koncernselskaber kan favoriseres frem for eksterne, og hvor kommercielle koncernselskaber "brandes" i forbindelse med udsendelse af materiale, således at kunden foranlediges til at tro, at det er det kommercielle selskab, som er leverandør til kunden.

IO-programmet er ikke ændret i 2015, men med baggrund i dialogen med organisationen, foretages der løbende vurderinger af både mundtlig- og skriftlig kontakt med kunderne.

Medarbejderne bliver, på afdelingsmøder gennem året, opdateret på IO-programmet, og fokussen på IO-programmet er bibeholdt i 2015 efter hjemtagning af funktionen i 2014.

I kundeservice har der været særlig fokus på Intern Overvågning grundet en del nye medarbejdere.

Kommunikation

Programmet skal sikre, at TREFOR EI-net A/S i sin kommunikation og identitetsstrategier ikke skaber uklarhed om virksomhedens særskilte identitet.

Området har i 2015 fortsat stor fokus, idet der specielt på skriftlige henvendelser til kunder er arbejdet med at sikre, at informationen er klar og at identiteten på afsenderen fremgår tydeligt.

Kommunikationen har i tidligere år været prioriteret, da kommunikationen i forbindelse med kundekontakten, er en af de væsentligste kilder til at skabe identitetsforvirring.

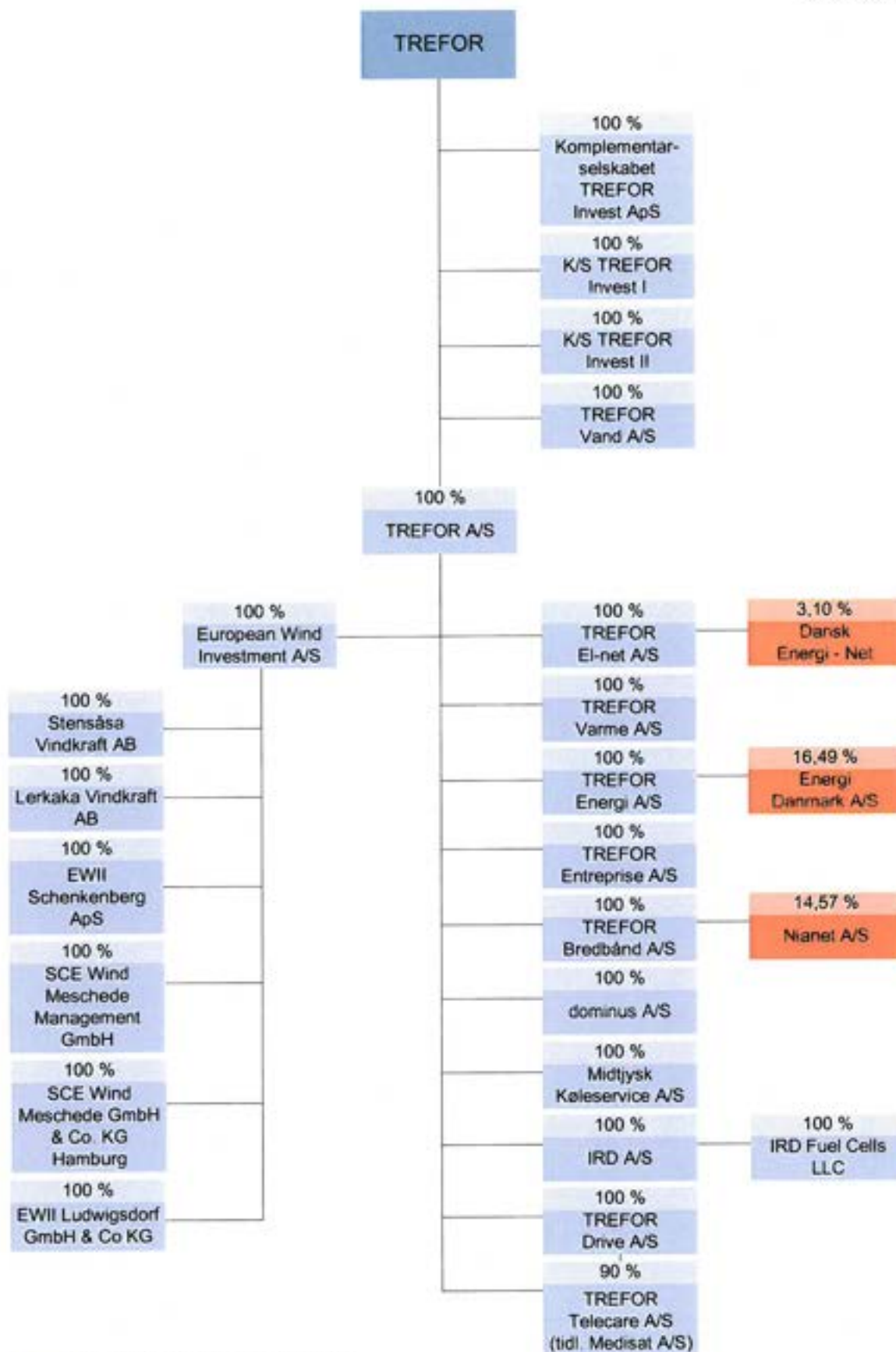
Kommunikation indgår i alle områder som program for Intern Overvågning dækker, hvorfor punktet i stort omfang indgår og behandles under disse områder.

Der henvises til afsnit om sager fra Energitilsynet.

Selskabsmæssig adskillelse

Elforsyningslovens § 47 stk. 1-4 kræver, at den bevillingspligtige aktivitet er udskilt i en særskilt virksomhed.

Risikoen kan være en sammenblanding af aktiviteter i forskellige koncernselskaber, som gør det uklart for kunder og andre, hvor ansvaret for de enkelte aktiviteter er placeret og dermed en potentiel mulighed for at diskriminere.



Selskaberne indgår i koncernregnskabet

Ajourført pr. 1. februar 2016

TREFOR

TREFOR er den ultimative ejer af de øvrige koncernselskaber og er det selskab, hvor igennem forbrugerindflydelse og bestyrelsesopgaver varetages.

TREFOR A/S

TREFOR A/S står for koncernadministrationen for hele TREFOR koncernen.

Funktionerne omfatter koncerndirektion, forretningsudvikling, økonomi, HR, Finans, intern IT, ejendomsadministration, Drift (Installation og døgnvagt), Backoffice og kundeservice.

TREFOR Elnet A/S

TREFOR EI-net A/S forestår el-distribution til kunder i bevillingsområdet.

TREFOR Varme A/S og TREFOR Vand A/S

TREFOR Varme A/S og TREFOR Vand A/S forestår distribution af varme og vand i de respektive selskabers forsyningsområder.

Øvrige koncernselskaber

Øvrige koncernselskaber er kommercielle selskaber med en række forskellige aktiviteter. Distributionsselskaberne er videns virksomheder og har outsourcet en række funktionsområder som kundeservice, administration og kundeservice m.m. til TREFOR A/S. EI-entreprise opgaver er outsourcet til leverandører.

Der foretages en årlig vurdering af, om aktiviteterne er i overensstemmelse med bevillingen for TREFOR EI-net A/S.

Regnskabsmæssig adskillelse

Risiko for diskriminerende adfærd kan opstå ved, at der ikke er regnskabsmæssig adskillelse mellem de enkelte selskabers aktiviteter, og at der ikke sker afregning på markeds-mæssige vilkår for ydelser mellem selskaberne.

Der er identificeret følgende områder med særlig risiko:

- Administrationsbidrag til moderselskab
- Husleje til moderselskab
- Drifts- og anlægsydelse købt hos søsterselskaberne
- Sammenblanding af aktiviteter

IO-programmet på dette område er vurderet i årets løb, og der har ikke været grundlag for at revurdere området, da der til stadighed er meget fokus på, at der er adskillelse mellem de enkelte aktiviteter.

Der er udarbejdet administrations- og huslejeaftaler mellem moderselskabet og samtlige datterselskaber.

Der er udarbejdet rammeaftale for køb af drifts- og anlægsydelse, aftale om køb af nettab og energirådgivningsydelse, lagerhåndteringsaftale, omkostningsfordeling ved samgravning, levering af fiber, ydelse ved opsætning af fjernaflæste målere og samarbejdsaftale om netovervågning og koblingsledelse.

Der er regnskabsmæssig adskillelse mellem alle koncernselskaber ved, at der er etableret særskilte bogføringskredse for hvert enkelt koncernselskab, der sikrer mod sammenblanding af aktiviteterne.

Den regnskabsmæssige adskillelse er styret med særskilte IT-rettigheder til de enkelte bogføringskredse, der sikrer adskillelsen.

Krav om habilitet

TREFOR EI-net A/S har ca. 137.000 kunder og er således omfattet af habilitetskravene i bekendtgørelsen. Ledelsen har kontrolleret eventuelle ledelsesmæssige sammenfald og har vurderet, at dette ikke er tilfældet.

Kravet om ledelsesmæssig adskillelse er opfyldt.

Ledelsen og ledende medarbejdere i TREFOR Elnet A/S og selskaber i tilknytning til består af:

Selskab	Bestyrelse	Direktion	Ledende medarbejdere
TREFOR	Carl Christian Poulsen Charlotte Uhrskov Morten Hansen Per Bødker Andersen Per Vinding Nielsen Erling Hansen Steen Dahlstrøm Bent Klindt Andersen Henning Due Lorentzen Jørn Limann Anders Skovdal Larsen John Kaare Leif Jakobsen Lotte Vestergaard Merete K. Nielsen Christian Holmgaard Søren Rahbech	Knud Steen Larsen Jens Chr. Sørensen	
TREFOR A/S	Knud Steen Larsen Nina Egeskjold Bruun Jens Chr. Sørensen	Jens Chr. Sørensen	John Johansson Jørgen Guldborg Mia Stolze Bernadette Sparrevohn Tommy Sørensen Marianne Q. Iversen Nina Egeskjold Bruun Pernille Johannessen Pia Conradsen
TREFOR EI-net A/S	John Johansson Charles Nielsen Pia Conradsen Knudsen	Charles Nielsen	Per Sørensen
TREFOR Energi A/S	Knud Steen Larsen Jens Chr. Sørensen Pernille N. Johannessen	Chris Dahlerup	Niels Grovn Bjarni Ernst

Der foretages løbende en vurdering af, om habilitetskravene er opfyldt. Dette sker i forbindelse med ansættelser, om rokeringer og ændringer i direktioner og bestyrelser i koncernens selskaber.

I forbindelse med indførelse af krav om øget uafhængighed hos den overvågningsansvarlige har TREFOR EI-net A/S fra 2012 udnævnt elforsyningschef Per Sørensen til overvågningsansvarlig.

Elforsyningschef Per Sørensen er ansat i TREFOR EI-net A/S og har ikke andre hverv i TREFOR koncernen.

Indgåelse af aftaler

Risikoen for diskriminerende adfærd ligger i, at der handles med koncernforbundne selskaber på vilkår, der ikke afspejler markedsvilkår, og at ydelser og omfang ikke defineres.

TREFOR EI-net A/S har kortlagt og registreret alle aftaler.

Alle aftaler indgået med koncerninterne selskaber og koncerneksterne selskaber er indgået på markedsvilkår.

Der er udarbejdet KS instrukser, der sikrer information og kvalitetssikring i forbindelse med indgåelse af indkøbsaftaler.

TREFOR EI-net A/S' direktør er ansvarlig for, at der inddrages relevante afdelinger/personer i tilstrækkeligt omfang for at sikre kontinuitet og kvalitet i aftalerne, og at TREFOR's forretningsgange, herunder skatteretlige krav, overholdes.

Følgende aftaler har været i udbud i 2015:

- Samhandelsaftale om køb af op til 25 stk. 60kV brydere gældende til 31. december 2015.
- Udbud rammeaftale for jord og kabelarbejde
- Total renovering af 60/10 kV transformerstation Sandal i Fredericia

Interne aftaler er gennemgået af ledelsen og eksternt revision for en vurdering af, om reglerne for transfer pricing overholdes. Denne gennemgang har ikke givet anledning til bemærkninger.

Aftalerne registreres og arkiveres, og der gives information til relevante parter og medarbejdere, som de pågældende aftaler berører. Alle aftaler arkiveres elektronisk, med sikring via begrænsning i brugeradgang, således at kun relevante personer har adgang til disse aftaler.

Kontrol af program for Intern Overvågning

I årets løb har de berørte afdelinger og TREFOR EI-net A/S gennemført intern undervisning og orientering om programmet for intern overvågning og de udarbejdede KS instrukser.

TREFOR EI-net A/S har ved møder, senest 16. december 2015, blandt andet undervist i program om Intern Overvågning og ikke diskriminerende adfærd.

Marketing og kommunikation samt kundecenter har gennem 2015 orienteret nye medarbejdere løbende.

Program for Intern Overvågning indgår i TREFOR auditeringsprogram. Der er afholdt auditering i Program for Intern Overvågning i december 2015.

Auditeringen foregik i de berørte afdelinger, og involverede et antal af medarbejdere og ledere.

I forbindelse med auditeringen blev der fundet 5 afvigelser. Ingen afvigelser af væsentlig betydning. Disse afvigelse sker der opfølgning på i 2016.

Siden årsberetningen for 2014, har der været følgende sager omhandlende Intern Overvågning:

Sag 15/04537

Den 13. maj 2015 modtog TREFOR EI-net A/S anmodning om redegørelse for TREFOR EL-nets kommunikation og identitet i forhold til koncernens identitet og kommunikation.

Dette vedrører at TREFOR EI-nets bestyrelse havde vedtaget at nedsætte nettariifen til kr. 0 for alle netkunder i TREFOR EI-nets forsyningsområde.

Dette blev meldt ud efter at TREFORs repræsentantskab var orienteret om beslutningen.

TREFOR EI-net A/S modtog svar på redegørelsen den 6. juli 2015 og tog beslutningen til efterretning.

Sag nr. 15/11549 og sag 15/12236

TREFOR EI-net A/S modtog den 9 december og den 22. december klage over henholdsvis overholdelse af selvstændig identitet og kommunikation. Disse klager er ved indførelsen af Engrosmodellen pr. 1. april ikke aktuelle længere.

Sag nr. J. nr. 1011-15-27-43 Energi Klagenævnet, Klage af 10. juli 2015.

Klage over samfakturering mellem TREFOR EL-net A/S og TREFOR Varme A/S, TREFOR Vand A/S, TREFOR Energi A/S og TREFOR Bredbånd A/S. Klagen er ikke aktuel længere, hvorfor Energiklagenævnet har valgt at afvise klagen.

TREFOR EI-net er i 2015 påbegyndt forberedelser til at adskilt navn og logo i forhold til øvrige koncernforbundne selskaber.

Godkendelse

Det er TREFOR EI-net A/S' opfattelse, at virksomheden opfylder kravene om ikke diskriminerende adfærd, jævnfør bekendtgørelse nr. 980 af 6. oktober 2011.

Kolding, den 31. maj 2016



Charles Nielsen
Direktør



Per Sørensen
Overvågningsansvarlig