

TREFOR El-net A/S

Årsberetning 2016

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

TREFOR EI-net A/S' beretning for 2016 – 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. 19. maj 2015 ved bekendtgørelse nr. 667.

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.

Engros modellen blev indført 1. april 2016. Det betød væsentlige ændringer i processer i TREFOR EI-net A/S og hos de samarbejdspartnere, der er outsourcet opgaver til.

Det er i 2015 og 2016 op til ikrafttrædelses tidspunktet vurderet, hvorledes indførelsen af Engrosmodellen vil influere på forretningsprocesser opgaver m.m., og dermed hvilken indflydelse ændringerne vil have på Program for Intern overvågning. Processen omkring im-

plementeringen af Engrosmodellen har vist sig at være forbundet med en del systemmæssige udfordringer, og det har betydet, at perioden efter 1. april 2016 har været anvendt til at få udviklet forretningsprocesser, tekniske løsninger til opgavehåndtering, og analyse af opgavehåndtering og fordeling.

Dette væsentlige arbejde har betydet, at arbejdet med at strukturere Program for Intern Overvågning er fortsat i 2017, bl.a. gennem udvikling og implementering af nyt compliance system for TREFOR EI-net A/S og øvrige samarbejdspartnere, der udfører opgaver for TREFOR EI-net A/S.

Den overordnede styring af programmet foretages gennem styregruppen for Intern Overvågning.

Styregruppen bestod i 2016 af:

- Chefen for TREFOR EI-net A/S (formand)
- Marketing- og kommunikationschefen
- Kundeservicechef
- Finanschefen
- Afdelingschef for EWII Driftsovervågning i EWII 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.

I 2016 har TREFOR EI-net og styregruppen anvendt tid på at få klarlagt opgaver og processer samt snitflader over mod samarbejdspartnere, hvilket har medført et større ressource-træk.

Styregruppen har i 2016 holdt møder den 21. juni, 1. september og 19. december.

Der har i 2016 ikke været hændelser som skulle behandles styregruppen for Program for Intern Overvågning.

TREFOR EI-net A/S lever fortsat op til kravene efter indførelsen af Engrosmodellen pr. 1. april 2016.

TREFOR EI-net A/S er i 2016 blevet navne- og identitets mæssigt adskilt fra den øvrige del af koncernen, Fra 1. oktober 2016 har alle koncernforbundne selskaber skiftet navn til EWII, hvorimod infrastrukturvirksomhederne TREFOR EI-net, TREFOR Vand A/S og TREFOR Varme A/S har fastholdt navnet TREFOR.

TREFOR EI-net A/S er i 2016 begyndt forberedelse til indførelse af persondataloven. Denne proces fortsætter i 2017.

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. 667:

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

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, Backoffice, Driftsovervågning 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 nr. 667, beskrevet.

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 i 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 nye processer, der sikrer oprettelse og tilslutning af nye målepunkter samt nedtagning og nedlæggelse af målepunkter.

Vedligeholdelse af nettet

Vedligeholdelsen af nettet sker i overensstemmelse med bestemmelserne i Stærkstrømsbekendtgørelsen og TREFOR EI-net A/S 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.

Opgaver med drift og vedligeholdelse af elnettet sendes i udbud inden for rammerne af forsyningsdirektivet.

Udbygning af nettet

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

Opgaver med udbygning af el nettet sendes i udbud inden for rammerne af forsyningsdirektivet.

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 2016 været 61 fejl i 10 kV nettet og 2 i 60 kV nettet, som har haft betydning for slutkunden. Fejlene er udbedret ud fra gældende procedurer.

I 2015 blev der konstateret i alt 76 fejl i 10kV nettet og 1 fejl i 60 kV nettet.

TREFOR EI-net A/S tilstræber at opretholde en høj leveringssikkerhed, gennem vedligeholdelse og udbygning af nettet.

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 i 2016.

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, så kunden foranlediges til at tro, at det er det kommercielle selskab, som er leverandør til kunden.

Medarbejderne bliver, på afdelingsmøder gennem året, opdateret på IO-programmet. Der er i 2016 udarbejdet nyt undervisningsmateriale til medarbejdere i kundeservice efter implementeringen af Engrosmodellen. Alle nye medarbejdere i kundeservice undervises i program for Intern Overvågning.

TREFOR EI-net A/S vil i 2017 vurdere, om der skal ske en yderligere adskillelse af kundeservice indenfor normal åbningstid, så bestemte medarbejdere alene beskæftiger sig med netselskabets forhold, og er afskåret fra elhandelsaktiviteter.

TREFOR EI-net A/S har efter Engrosmodellens indførsel vurderet de forskellige former for kundekontakt, der kan relateres til netselskabet.

Selskabet har for nuværende identificeret følgende kontakter omkring målerne:

- Opsætning/plombering af måler
- Afbrydelser
- Manipulation med målere
- Udskiftning af målere
- Målereftersyn og tilsyn

IT system til afregning af kunder, er i 2016 opdelt, så der er et særskilt netdel og et særskilt handelsdel, med adgangsstyring gennem IT rettigheder.

For at sikre en adskilt behandling af henvendelser er der indført nye processer for telefonbetjening, herunder ny struktur for telefonsluser, for forberedelse til nyt telefonsystem i 2017.

Der er i forbindelse med navneskifte og indførslen af Engrosmodellen udarbejdet nye processer så henvendelser fra hjemmesider allokeres til de korrekte forretningsenheder.

Krav om habilitet

TREFOR EI-net A/S har ca. 139.000 tilsluttede 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 EI-net A/S og selskaber i tilknytning hertil består af:

Selskab	Bestyrelse	Direktion	Ledende Medarbejdere
EWII	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	
EWII A/S	Knud Steen Larsen Nina Egeskjold Bruun Jens Chr. Sørensen	Jens Chr. Sørensen	John Johansson Mia Stolze Bernadette Sparrevohn Tommy Sørensen Marianne Q. Iversen Nina Egeskjold Bruun Pernille Johannessen Carsten Pedersen
TREFOR EI-net A/S	Heidi Hyre-Fenneberg Charles Nielsen Susanne Nørrevang Jensen	Charles Nielsen	Per Sørensen
EWII Energi A/S	Knud Steen Larsen Jens Chr. Sørensen Pernille N. Johannessen	Chris Dahlerup	Bjarni Ernst

Der foretages løbende vurdering af, om habilitetskravene er opfyldt. Dette sker i forbindelse med ansættelser, omrokinger 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 EWII 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 EWII's forretningsgange, herunder skatteretlige krav, overholdes.

Følgende aftaler har været i udbud i 2016:

- Turnkey aftale med Siemens - Etablering af ny 60/10 kV transformer station Tårup
- Samhandelsaftale med Siemens – køb af 60 kV afbrydere
- Samhandelsaftale med S. Thygesen Energi - Transformerrundfundamenter

Interne aftaler er gennemgået af ledelsen og ekstern 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.

Der er indgået skriftlig aftale med koncernselskaber, der varetager opgaver for TREFOR EI-net A/S.

Der er udarbejdet rammeaftale for køb af drifts- og anlægsydelse, aftale om køb af nettab og energirådgivningsydelser, omkostningsfordeling ved samgravning, levering af ydelser til fiberkommunikation, ydelser ved opsætning af fjernaflæste målere og samarbejdsaftale om netovervågning og koblingsledelse.

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 markedsmæssige vilkår for ydelser mellem selskaberne.

Der er identificeret følgende områder med særlig risiko:

- Administrationsbidrag til moderselskab
- Husleje til moderselskab
- Drifts- og anlægsydelser 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 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.

Der er etableret rollebaserede IT rettigheder, således at alle ansatte har en defineret rolle. Til rollen er knyttet rettigheder til de systemer og drev, som er nødvendige for at udføre den pågældende rolles opgaver.

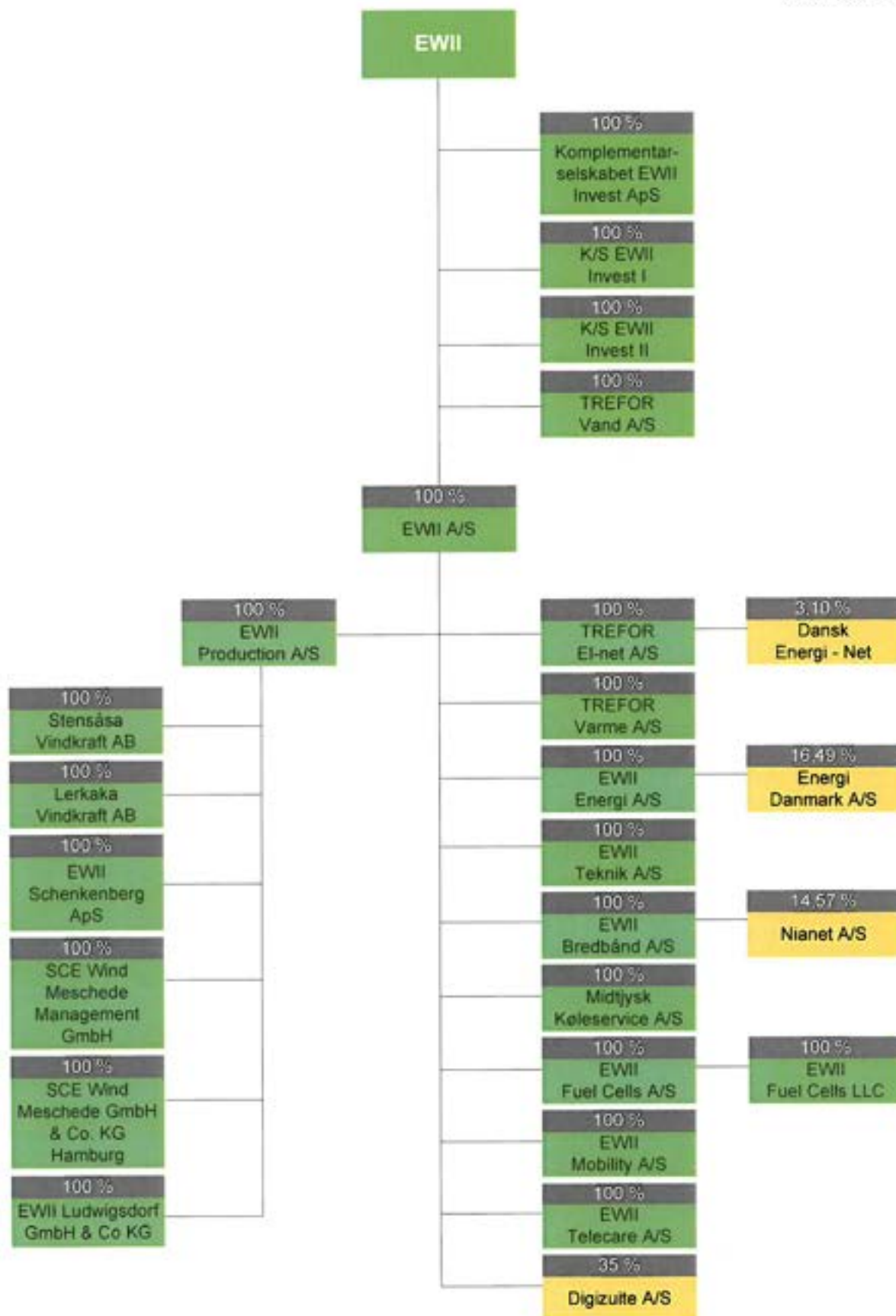
Der er ikke adgang på tværs mellem selskaber i koncernen undtagen i enkelte situationer, hvor dette er nødvendigt af hensyn til løsning af opgaver. Disse personer er informeret om deres rolle, og kender program for Intern Overvågning.

IT rettigheder er gennemgået i 2016 af koncernens IT afdeling for kontrol af rettighedsniveau. Koncernens eksterne revision foretager årligt IT revision, heraf revision af rettigheder, tilstedeværelse af brugere på systemerne og fratrædelse/lukning af brugere. Revisionen har ikke givet anledning til bemærkninger.

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. 13. marts 2016

EWII

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

EWII A/S

EWII A/S står for koncernadministrationen for hele EWII koncernen, som TREFOR EI-net A/S indgår i.

Funktionerne omfatter koncerndirektion, forretningsudvikling, økonomi, HR, Finans, intern IT, ejendomsadministration, driftsovervågning, backoffice og kundeservice.

TREFOR EI-net 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 vidensvirksomheder og har outsourcet en række funktionsområder som kundeservice, administration og kundeservice m.m. til EWII A/S. Elentreprise opgaver er outsourcet til leverandører.

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

Kommunikation med elhandelsvirksomhed sker via datahubben

Kommunikationen med datahubben blev udvidet i forbindelse med implementeringen af Engrosmodellen.

Der er udarbejdet processer, der understøtter forskrifterne fra Energinet, så kommunikationen sker i henhold til forskrifterne.

Processerne understøtter kommunikationen med Datahub og understøtter en række områder, som oprettelse af nye målepunkter, ændringer til eksisterende målepunkter, nettoafregning af VE, lukning og åbning af dårlige betalere, engrosafregning ift. den enkelte elhandelsvirksomhed samt indberetning af tariffer, gebyrer og abonnementer.

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.

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.

Ved implementeringen af Engrosmodellen foretog TREFOR EI-net A/S en revurdering af forretningsfølsomme oplysninger, og identificerede dem i programmet.

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

Disse funktioner er underlagt EWII'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, så andre koncernselskabers personale ikke har adgang til oplysninger placeret i TREFOR EI-net A/S og kundeservice.

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 2016 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 er i lighed med tidligere år 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.

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 8. december 2016, blandt andet undervist i Program om Intern Overvågning og ikke diskriminerende adfærd.

Marketing og kommunikation samt kundecenter og backoffice har gennem 2016 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 mindre afvigelser. Afvigelser har været medarbejdere, der ikke fuldt ud har kendt til programmet.

Disse afvigelser er der fulgt op på i 2016 og der er korrigeret for dette.

TREFOR EI-net A/S forbereder auditering af programmet i 2017.

Siden årsberetningen for 2015, har der været følgende sager omhandlende Intern Overvågning:

TREFOR EI-net A/S modtog den 9. december 2015 og den 22. december 2015 klage over henholdsvis overholdelse af selvstændig identitet og kommunikation. Disse klager er behandlet af Energitilsynet og vurderet at ved indførslen af Engrosmodellen pr. 1. april 2016 ikke længere at være aktuelle.

Godkendelse

Det er TREFOR EI-net A/S' opfattelse, at virksomheden opfylder kravene om ikke diskriminerende adfærd, jævnfør bekendtgørelse nr. 667 af 19. maj 2015.

Kolding, den 31. maj 2017



Charles Nielsen
Direktør



Per Sørensen
Overvågningsansvarlig