

TREFOR El-net A/S

Årsberetning 2018

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

TREFOR El-net A/S' beretning for 2018 – 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. 27. juni 2018 ved bekendtgørelse nr. 933.

TREFOR El-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 El-net A/S hjemmeside www.trefor.dk/elnet.

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

Det overordnede ansvar for det interne overvågningsprogram er hos den daglige ledelse af TREFOR El-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 El-net A/S udpeget som uafhængig overvågningsansvarlig i selskabet.

Den overvågningsansvarlige refererer til direktøren i TREFOR El-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.

Direktøren for TREFOR El-net A/S indgår ikke direkte eller indirekte i ledelsen af koncernforbundne selskaber, der beskæftiger sig med elhandel eller elproduktion.

Det ligger som et krav i forhold til netselskabsledelsens habilitet, at netselskabet skal agere neutralt og uafhængigt af kommercielle interesser fra koncernens elhandel og elproduktionselskaber.

Netselskabets ledelse er, gennem vedtægter, forretningsorden for bestyrelsen og direktionsinstruks, forpligtet til at overholde gældende lovgivning og loyalt varetage TREFOR El-nets interesser.

Styregruppe

Den overvågningsansvarlige har etableret en styregruppe til at vurdere tiltag, episoder, henvendelser omkring intern overvågning samt gennemgang og opfølgning af resultaterne for auditering af området.

I forbindelse med opdelingen af koncernen i infrastrukturesselskaber og kommercielle selskaber er en del opgaver hjemtaget til TREFOR El-net A/S. Dette har betydet, at styregruppens bemanding er revurderet i 2018.

Styregruppen for Intern Overvågning har i 2018 varetaget den overordnede styring af programmet.

Styregruppen har i 2018 bestået af:

- Chefen for TREFOR El-net A/S (formand)
- Marketing- og kommunikationschefen
- Afdelingschefen for Målerdrift og validering
- Afdelingschefen for TREFOR kontrolcenter
- Finanschefen.

Styregruppen har følgende faste punkter på dagsordenen:

- Godkendelse af seneste 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.

Udover styregruppen har der været nedsat en arbejdsgruppe i TREFOR El-net for at få struktureret og dokumenteret processer efter opsplitningen af koncernen i en infrastruktur del og en kommerciel del. Dette arbejde pågår fortsat.

Program for intern overvågning er implementeret i koncernens complianceprogram, gældende for alle selskaber.

Behovet for anvendelse af erklæringer er blevet diskuteret i 2018, og det blev vedtaget at administratorer, der har adgang til systemer, som anvendes på tværs i organisationen skal underskrive erklæring med følgende indhold:

- At jeg har modtaget kopi af program for Intern Overvågning.
- At jeg har gjort mig bekendt med reglerne i programmet og modtaget den relevante instruktion.
- At jeg vil efterleve reglerne i programmet, herunder særligt reglerne om modtagelse, behandling og videregivelse af forretningsmæssige følsomme og forretningsmæssige fordelagtige oplysninger.
- At jeg vil efterleve reglerne om ikke-diskriminerende adfærd i kundekontakten.

Herudover blev det bestemt at følgende medarbejdergrupper skal igennem Dansk Energi E-learningprogram angående intern overvågning:

- Alle medarbejdere i TREFOR El-net
- Alle medarbejdere i Måling og Validering
- Relevante medarbejdere i Marketing
- Alle medarbejdere i Driftsovervågningen.

Herudover medarbejdere og samarbejdspartnere, hvor det findes relevant.

Der har i 2018 ikke været registreret episoder om ensidig information eller uberettiget udveksling af følsomme eller fordelagtige oplysninger, der skulle behandles i styregruppen.

Der er i 2018 modtaget en klage om lukning af installation udenfor normal åbningstid. Klageren har fået meddelelse om TREFOR El-net regelsæt, og sagen blev dermed lukket.

Styregruppen har i 2018 holdt møder den 23. april og 22. november

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. 933 af 27. juni 2018:

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

- Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger
- Identitetsmæssig adskillelse fra virksomheder som er vertikalt integreret med netvirksomheden, herunder kommunikation
- Identitetsgenkendelse af andre der udfører opgaver for netvirksomheden.

Programmet beskriver de procedurer, der er iværksat, og de foranstaltninger, der er truffet for at forhindre diskriminerende adfærd samt sikre klarhed for den selvstændige identitet.

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 TREFOR El-net A/S, Backoffice, Driftsovervågning, Måling og Validering samt Marketing udarbejdet områdespecifikke 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.

TREFOR El-net A/S har i 2017 og 2018 implementeret EU-forordning om GDPR-persondataforordning, der trådte i kraft 25. maj 2018. Tiltagene i forordningen er mere omfattende end påkrævet i bekendtgørelsen for program for intern overvågning; derfor er disse tiltag ikke medtaget som en del af program for intern overvågning.

Efterfølgende er programmet for de enkelte områder, som er angivet i bekendtgørelse nr. 933 af 27. juni 2018, beskrevet.

Adgang til distributionsnettet

Risikoen for diskriminerende adfærd ligger i, at TREFOR El-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 fra.

TREFOR El-net anvender generelle retningslinjer og standarder i forbindelse med adgang til nettet og ved afbrydelser.

Det sikrer, at der er transparens og ensartethed i behandlingen.

Tilslutning af nye kunder

Ved tilslutning af nye kunder i nettet kan priser og vilkår ses på TREFOR El-net A/S' hjemmeside – www.trefor.dk/elnet. De er fastlagt i overensstemmelse med Dansk Energis anbefalinger.

Ved tilslutning af kunder anvendes "Proces for forbrugsinstallation måleropsætning", der skaber transparens og sikrer en ikke diskriminerende proces for etablering.

Processer, der sikrer oprettelse og tilslutning af nye målepunkter samt nedtagning og nedlæggelse af målepunkter, vurderes løbende og tilrettes i relevante situationer.

Vedligeholdelse af nettet

Vedligeholdelsen af nettet sker i overensstemmelse med bestemmelserne i Stærkstrømsbekendtgørelsen og TREFOR El-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, i det omfang TREFOR El-net og TREFOR Teknik ikke selv har ressourcer og kompetence.

Udbygning af nettet

Udbygningen af nettet er fastlagt i den udarbejdede nethandlingsplan frem til 2030. Nethandlingsplanen revurderes hvert år.

Opgaver med udbygning af elnettet sendes i udbud, inden for rammerne af forsyningsdirektivet, i det omfang TREFOR El-net og TREFOR Infrastruktur ikke selv har ressourcer og kompetence til denne opgave.

Driftsforstyrrelser

Driftsforstyrrelser er hændelser, som ikke er planlagt, og som forstyrrer levering af elektricitet i forsyningsområdet. TREFOR El-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 2018 været 43 fejl i 10 kV nettet og ingen fejl i 60 kV nettet, som har haft betydning for slutkunden. Fejlene er udbedret ud fra gældende procedurer.

I 2017 blev der konstateret i alt 66 fejl i 10kV nettet og ingen fejl i 60 kV nettet.

TREFOR El-net A/S tilstræber at opretholde en høj leveringssikkerhed, gennem vedligeholdelse og udbygning af nettet og sikre et godt og velfungerende beredskab.

TREFOR El-net A/S tilstræber at optimere drift og udbygning under hensyntagen til den høje leveringssikkerhed. Den store fokus på området har betydet, at TREFOR El-net A/S stadig er blandt de mest effektive selskaber i 2018.

Tariffer og vilkår

TREFOR El-net A/S' tariffer, abonnementer og tilslutningsbidrag beregnes efter Dansk Energis tarifmodel 2.0 og er anmeldt og godkendt af Forsyningstilsynet. Vilkår er anmeldt til Forsyningstilsynet og godkendt. Dokumentation fremgår af TREFOR El-nets hjemmeside.

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.

I forbindelse med vedtagelse af lov nr. 662 af 8.juni 2017 om selvstændig identitet, blev det besluttet at opdele kundeservice i 2017 fra efteråret.

TREFOR El-net A/S har i 2018 egen kundeservice med eget telefonnummer, der er forskellig fra EWII.

Kundekontrakt vedrørende netdelen behandles direkte i TREFOR El-net A/S af medarbejdere, der er ansat i TREFOR El-net A/S.

TREFOR El-net A/S har egne telefonnumre, der er forskellig fra EWII for alle funktioner. Dette er implementeret i 2017 i forbindelse med overgang til nyt telefonsystem.

Udenfor normal åbningstid modtager TREFOR Kontrolcenter opkald. Der er udarbejdet særskilte instrukser for, hvordan medarbejdere skal agere overfor de enkelte typer af henvendelser.

Instrukserne er beskrevet i retningslinjerne:

- Håndtering af kundehenvendelser for TREFOR El-net A/S gældende for driftsovervågningen
- Håndtering af kundehenvendelser for EWII Energi A/S gældende for Driftsovervågningen

Medarbejderne i TREFOR El-net A/S og i kontrolcentret bliver, på afdelingsmøder gennem året, opdateret på program for intern overvågning. Medarbejdere i TREFOR El-net A/S og

kontrolcentret, skal gennemføre Dansk Energi E-learningprogram, som en obligatorisk del af medarbejdernes løbende uddannelse.

TREFOR El-net A/S vurderer løbende de forskellige former for kundekontakt, der kan relateres til netselskabet, hvor der kan opstå diskriminerende adfærd

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 og håndtering af kunder er struktureret med opdeling i særskilt netdel og en særskilt handelsdel, med adgangsstyring gennem IT-rettigheder, så der er adskillelse mellem de to dele.

Rettighederne til systemerne godkendes af chefen ved oprettelse af medarbejderne i IT-systemerne.

Enkelte personer, der har administrative adgange til systemer, der går på tværs i koncernen, har underskrevet erklæringer om overholdelse af program for intern overvågning.

Krav om habilitet

TREFOR El-net A/S havde i 2018 140.685 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 El-net A/S og selskaber i tilknytning hertil består af:

| Selskab | Bestyrelse | Direktion | Ledende Medarbejdere |
|---------|---|---------------------|----------------------|
| EWII | Anders Skovdal Morten Hansen Per Bødker Andersen Per Nielsen Lotte Vestergaard Bent Jørgensen Carl Johan Sørensen Ejvind Christensen Henrik Møller Jørgensen Jacob Bøgh Nielsen Kurt Dahl | Lars Bonderup Bjørn | |

| | | | |
|--------------------------|--|-------------------|---|
| | Per T. Nielsen Pierre Legarth Ulrik Faarup Sørensen Allan Buch Christian Holmgaard Søren Rahbech | | |
| EWII A/S | Lars Bonderup Bjørn Nina Egeskjold Bruun Olaf Bjørn Spliid | Olaf Bjørn Spliid | John Johansson Susanne N. Jensen Bernadette Sparrevohn Tommy Sørensen Marianne Q. Iversen Nina Egeskjold Bruun |
| TREFOR Infrastruktur A/S | Lars Bonderup Bjørn Olaf Bjørn Spliid Charles Nielsen | Charles Nielsen | Carsten Pedersen Ida Joel Niels Riis Lindholm |
| TREFOR El-net A/S | Allan Buch Jens Steffen Hay Pedersen Kurt Dahl Ulrik Faarup Sørensen Morten Hansen Jacob Bogh Nielsen | Charles Nielsen | Per Sørensen |

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

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

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

Følgende aftaler har været i udbud i 2018:

- Energibesparelser
- Anlægskomponenter rammeaftale for Slukkespoler
- Renovering af 2 stk. 60/10 kV stationer – Nørremarken og Svineryggen
- Rammeaftale for levering af 10/0,4 kV transformere

Offentliggjort:

- Rammeaftale for vedligehold af grønne områder og vintertjenester
- Udbud 3-årig rammeaftale for 18 stk. 60 kV afbrydere
- Renovering af tre 60 kV luftledningsstrækninger, i alt 19 km

Ved indgåelse af aftaler vurderes indhold og pris ud fra et antal indikatorer for at vurdere markedsmæssigheden.

Væsentlige indikatorer, der indgår i vurderingen:

- Ydelse/funktionalitet
- Volume/mængde
- Kontraktens løbetid
- Garantier
- Nytteværdien.

Interne aftaler er gennemgået af ledelsen. Det er vurderet, 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, så kun relevante personer har adgang til disse aftaler.

Der er indgået skriftlig aftale med koncernselskaber, der varetager opgaver for TREFOR El-net A/S. Disse aftaler testes for markedsmæssighed.

Der er udarbejdet rammeaftale for køb af administrative ydelser, 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 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.

Program for intern overvågning 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, hvilket 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, så 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 gennemgås løbende 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.

Koncernstrukturen er ændret i 2017 som konsekvens af lov nr. 662 af 8. juni 2017. TREFOR El-net A/S er udskilt som en del af TREFOR Infrastruktur A/S, der udover TREFOR El-net A/S består af TREFOR Varme A/S, TREFOR Vand A/S, EWII Fibernet A/S og TREFOR Teknik A/S.

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

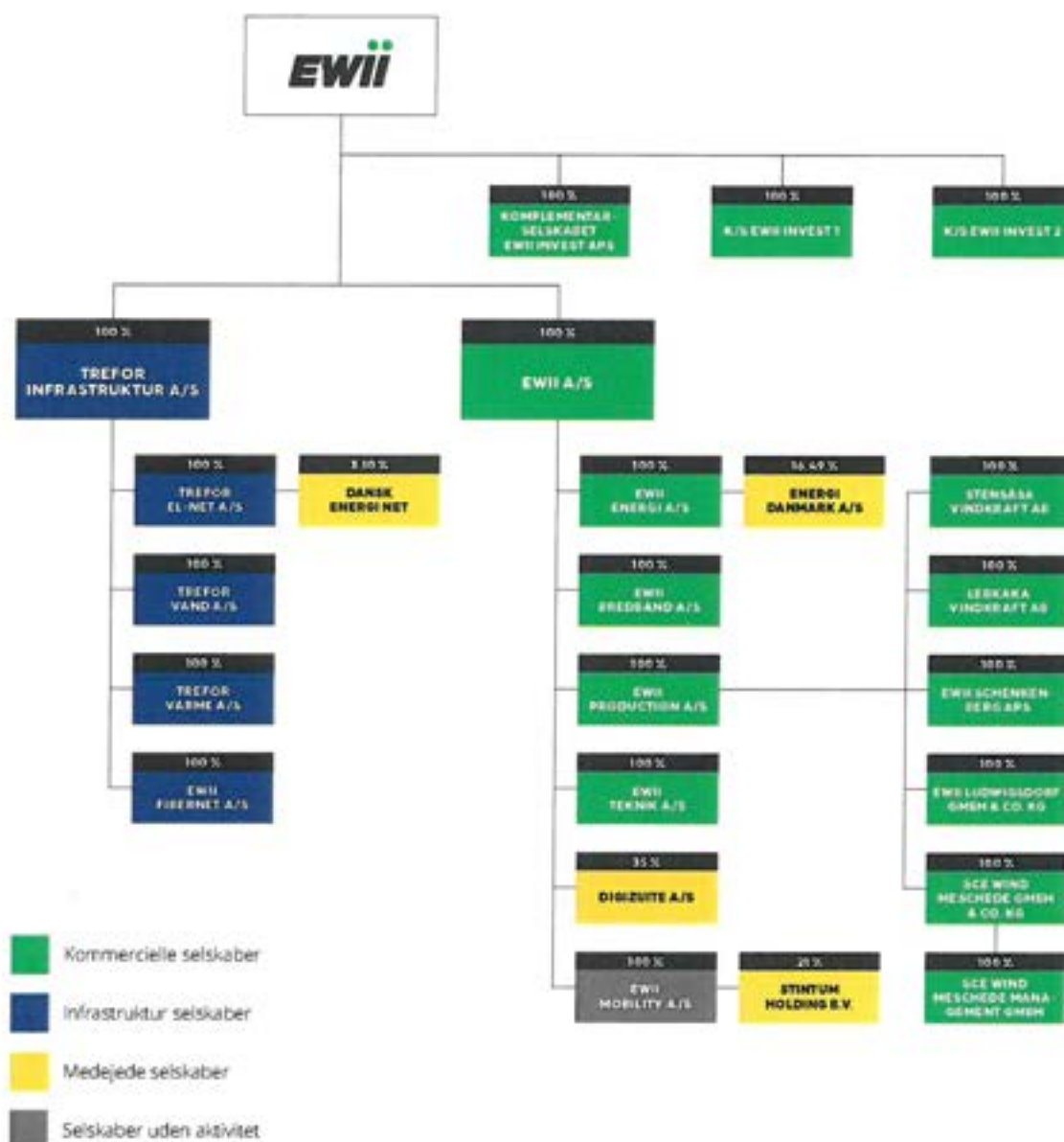
EWII Fibernet A/S ejer fiberinfrastrukturen og vedligeholder og udbygger fibernettet, men har ikke kundekontakt. TREFOR Teknik A/S beskæftiger sig med vedligeholdelse og udbygning af infrastrukturen i TREFOR El-net A/S, TREFOR Varme A/S og TREFOR Vand A/S.

TREFOR Infrastruktur A/S varetager aktiviteterne med kontrolcenter, målerdrift og validering.

TREFOR Teknik A/S er serviceselskab for TREFOR El-net A/S, TREFOR Varme A/S og TREFOR Vand A/S. Selskabet har ikke andre aktiviteter.

Der er i 2017 etableret særskilt logo for biler og medarbejdere, der er beskæftiget for TREFOR, så identiteten er adskilt fra koncernforbundne kommercielle selskaber.

KONCERNOVERSIGT



MARTS 2019

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 El-net A/S indgår i.

Funktionerne omfatter koncerndirektion, økonomi, HR, finans, intern IT, ejendomsadministration, backoffice og kundeservice for EWII.

Øvrige koncernselskaber

Selskaber ejet af EWII A/S er kommercielle selskaber.

Kommunikation med elhandelsvirksomhed sker via datahubben

Kommunikationen med elhandlere sker i dag via datahubben.

Der er udarbejdet processer, der understøtter markedsforskrifterne 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.

Yderligere er samarbejdet mellem elnetselskaberne og elhandlere defineret i Standardaftalen med tilhørende servicevilkår, der er udarbejdet af Dansk Energi og anvendes bredt af elnetselskaberne.

I 2017 blev der etableret afdeling for målerdrift og validering for at styrke adskillelsen til de kommercielle aktiviteter og for at udbygge området. Denne afdelings processer er videreudviklet i 2018, så det sikres, at markedsforskrifter overholdes.

Forretningsmæssigt følsomme oplysninger

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

TREFOR El-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 El-net A/S har vurderet forretningsfølsomme oplysninger, og identificerede dem i programmet som værende:

- Forbrugsprofiler
- Aftagenummer
- Forbrugsdata
- Oplysninger om virksomheds produktionsforhold
- Oplysninger om elleverandører og netkunder, f. eks betalingsmønstre, restancer, markedsandele
- Personlige oplysninger
- Oplysninger omfattet af EU's persondataforordning.

Adgang til forretningsmæssige følsomme oplysninger er begrænset gennem IT-adgangskontroller.

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

Disse funktioner er underlagt kvalitetssikringsprogram og auditeres heri.

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

- Backoffice, udskrivning af engrosfaktura
- Inkasso, regnskab og budgettering
- IT.

Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger

Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger er oplysninger som TREFOR El-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 program for intern overvågning.

TREFOR El-net A/S har identificeret de oplysninger, som anses for at være forretningsmæssige fordelagtige. De væsentligste oplysninger er:

- langtidsplaner
- budgetter
- graveområder under projektering
- oplysninger til brug for dimensionering

- forespørgsel fra kunder i området til installationer.

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 El-net A/S.

Identitetsmæssig adskillelse fra virksomheder, som er vertikalt integreret med netvirksomheden, herunder kommunikation

TREFOR El-net A/S er identitetsmæssigt adskilt fra den del af koncernen, der driver kommercielle aktiviteter, herunder elhandel og elproduktionsvirksomhed.

TREFOR El-nets navn og logo er godkendt af det tidligere Energitilsyn.

Medarbejdere og biler er udstyret med TREFOR El-net identitet. TREFOR El-net har egne brevskebeloner, mailadresser med TREFOR El-net signatur og selvstændig og uafhængig hjemmeside www.trefor.dk/elnet.

TREFOR El-net har særskilt kundeservice med egne unikke telefonnumre, der er forskellige fra de kommercielle selskabers telefonnumre.

TREFOR El-net deler hovedkontor med EWII, men TREFOR El-nets ansatte er placeret i særskilt afsnit i hovedkontoret.

Kommunikation

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

Området har i 2018 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.

I kommunikationsafdelingen er det navngivne personer, der beskæftiger sig med materiale, der vedrører TREFOR El-net. Alt materiale skal forinden udsendelse/offentliggørelse godkendes af ledelsen i TREFOR El-net A/S.

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.

Identitetsgenkendelse af andre, der udfører opgaver for netvirksomheden

Medarbejdere i vertikalt forbundne selskaber med TREFOR El-net har ikke ID-kort for TREFOR El-net, men alene for det selskab, de er ansat i.

TREFOR El-nets identitet og brevskabeloner anvendes ved udførelsen af opgaverne.

Leverandører, som ikke er vertikalt integrerede med TREFOR El-net anvender eget firmatøj, logo og egne biler.

Kontrol af program for intern overvågning

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

TREFOR El-net A/S har ved møder, senest december 2018, blandt andet undervist i program for intern overvågning og ikke diskriminerende adfærd.

Marketing, kommunikation, driftsovervågning samt måler og validering har gennem 2018 løbende orienteret nye medarbejdere.

Program for intern overvågning indgår i TREFOR auditeringsprogram. Der er afholdt auditering i program for intern overvågning i 2018.

Auditeringen foregik i TREFOR El-net A/S og i kontrolcentret, og involverede et antal af medarbejdere og ledere. I forbindelse med auditeringen blev der fundet to mindre afvigelser. Begge afvigelser var medarbejdere, der ikke havde gennemført E-learningkursus. Der er fulgt op på dette i 2019 og der er korrigeret for dette.

Auditeringen i kontrolcentret betød at der er indført systematisk proces for opsamling af fejl og af medarbejdernes tvivlsspørgsmål i forbindelse med håndtering af kundeforhold i driftsovervågningen.

Siden årsberetningen for 2017, har der været følgende sager omhandlende intern overvågning:

Forsyningstilsynet har i brev af 10. juli 2018 anmodet om oplysninger omhandlende særskilt identitet i kommunikation og ved koncerninterne serviceaftaler. Der er fremsendt svar den 18. september 2018.

Der er ikke modtaget svar fra Forsyningstilsynet på de oplysninger, som selskabet har afleveret.

Forsyningstilsynet har rettet henvendelse om køb af nettab for 2016 og 2017 den 12. juli 2018. Det efterspurgte materiale er fremsendt til Forsyningstilsynet, senest 28. februar 2019. Der er ikke modtaget svar på dette.

Der har været henvendelse om administration af energibesparelser for 2016. sagen er lukket med brev om at reglerne for særskilt opgørelse af energibesparelser skal overholdes, hvilket også sker.

Der har været henvendelse fra en elhandler omhandlende åbning for en installation udenfor åbningstid. Elhandleren har fået besked om åbningstiderne, og sagen blev dermed lukket.

En elhandler har klaget over manglende åbning af en installation. Elhandleren havde fremsendt forkert anmodning. Da korrekt anmodning blev fremsendt, blev installationen åbnet inden for normal tid.

Der har en henvendelse fra elhandler, hvor der er rettet henvendelse direkte til TREFOR El-net uden om datahubben. Det er meddelt elhandleren at henvendelser skal ske gennem datahub.

Godkendelse

Det er TREFOR El-net A/S' opfattelse, at virksomheden opfylder kravene om ikke diskriminerende adfærd, jævnfør bekendtgørelse nr. 933 af 27. juni 2018.

Kolding, den 31. maj 2019



Charles Nielsen
Direktør



Per Sørensen
Overvågningsansvarlig