

# TREFOR El-net A/S

## Årsberetning 2019

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

## TREFOR El-net A/S' beretning for 2019 – 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](http://www.trefor.dk).

### 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 i koncernen, og kontrol 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.

TREFOR El-net indgik i undersøgelse fra Forsyningstilsynet af adskillelse mellem netselskaber og kommercielle selskaber i 2019.

Respons på undersøgelsen var, at der blev opfordret til, at der i bestyrelses- og direktioninstruks blev præciseret, at intern overvågning er en del af lovgivningen for ledelsen. Dette er præciseret i 2020.

Netselskabets ledelse er, gennem vedtægter, forretningsordenen for bestyrelsen og direktioninstruks, forpligtet til at overholde gældende lovgivning og loyalt varetage TREFOR EI-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 auditeringen af området.

Styregruppen for Intern Overvågning har i 2019 varetaget den overordnede styring af programmet.

Styregruppen har i 2019 bestået af:

- Chefen for TREFOR EI-net A/S (formand)
- Marketing- og kommunikationschefen
- Chefen for målerdrift og validering
- Afdelingschefen for TREFOR driftovervågning
- 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.

Arbejdsgruppen, der har været nedsat til at få struktureret og dokumenteret processer efter opsplitningen af koncernen i en infrastruktur del og en kommerciel del, har afsluttet arbejdet i 2019.

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

I 2019 blev anvendelse af medarbejdererklæringer, der anvendes til dokumentation for kendskab til program for intern overvågning, revurderet. Beslutningen om at indføre erklæringer udskydes, da der pågår yderligere opdeling mellem infrastruktur og den kommercielle del, således at engrosfakturering i 2020 flyttes fra EWII til TREFOR. Dette betyder, at der er en meget høj grad af adskillelse mellem infrastruktur og den kommercielle del, og dermed er brug af medarbejdererklæringer ikke aktuelt.

Udvalgte medarbejdergrupper har i 2019 gennemført Dansk Energi E-learningprogram, der omfatter reglerne for Intern Overvågning:

- Alle medarbejdere i TREFOR EI-net
- Alle medarbejdere i Måling og Validering
- Relevante medarbejdere i Marketing
- Driftovervågning.

Herudover medarbejdere og samarbejdspartnere, hvor det findes relevant.

Der har i 2019 ikke været registreret episoder om ensidig information eller uberettiget udveksling af følsomme eller fordelagtige oplysninger, der skulle behandles i styregruppen.

Styregruppen har i 2019 holdt møder den 14. juni og 7. 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.

I 2019 har der været fokus på anvendelsen af sociale medier i forhold til TREFOR EI-net, hvor Dansk Energi har rådgivet i anvendelsen af sociale medier, og Dansk Energis vurderinger har indgået i implementeringen på de sociale medier.

Procedurene for udsendelse af statistisk målerkontrol er gennemgået og resultatet er, at skabeloner, der anvendes i forbindelse med kontakter til statistisk måler kontrol (SMK) er ændret og der er udarbejdet vejledning til udsendelse af SMK breve.

Ved siden af KS instruks nr. 14.18 har delområderne TREFOR El-net A/S, Backoffice, Drifts-  
overvågning, 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.

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

## **1. 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.

Dette 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](http://www.trefor.dk). De er fastlagt i overensstemmelse med Dansk Energis anbefalinger.

Ved tilslutning af kunder anvendes "Proces for forbrugsinstallation måleropsætning" og processer for tilslutning af VE anlæg, 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. Aktuelt arbejdes der på

at implementere et Asset Management ledelsessystem som ventes fuldt implementeret i 2021.

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.

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.

### **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. Dokumentationen fremgår af TREFOR El-nets hjemmeside.

## 2. 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 fra efteråret 2017.

TREFOR EI-net A/S har egen kundeservice med eget telefonnummer.

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

TREFOR EI-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 driftovervågning 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 EI-net A/S gældende for Driftovervågningen
- Håndtering af kundehenvendelser for EWII Energi A/S gældende for Driftovervågningen.

Medarbejderne i TREFOR EI-net A/S og i driftovervågningen bliver, på afdelingsmøder gennem året, opdateret på program for intern overvågning. Medarbejdere i TREFOR EI-net A/S og driftovervågning, skal gennemføre Dansk Energi E-learningprogram, som en obligatorisk del af medarbejdernes løbende uddannelse.

TREFOR EI-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 af elleverandører og håndtering af netkunder er struktureret med opdeling i særskilt netdel og en særskilt handelsdel, med adgangsstyring gennem IT-rettighe-der, 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.

### 3. Krav om habilitet

TREFOR EI-net A/S havde i 2019 142.675 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:

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 Bogh Nielsen Kurt Dahl Per T. Nielsen Pierre Legarth Ulrik Faarup Sørensen Allan Buch Christian Holmgaard Søren Rahbech	Lars Bonderup Bjørn	
EWII A/S	Lars Bonderup Bjørn Nina Egeskjold Bruun Olaf Bjørn Spliid	Olaf Bjørn Spliid	John Johansson Susanne N. Jensen Tommy Sørensen Marianne Q. Iversen Nina Egeskjold Bruun Kristian Iversen
TREFOR Infrastruktur A/S	Lars Bonderup Bjørn Olaf Bjørn Spliid Charles Nielsen	Charles Nielsen	Carsten Pedersen Ida Joel Niels Riis Lindholm
EWII EI-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.

I 2019 blev der gennemført en analyse af om konkurrencen på elmarkedet var velfungerende, med særlig fokus på adskillelsen mellem monopol og kommercielle aktiviteter i koncernforbundne netvirksomheder.

Fokusområderne var:

- Habilitet
- Sammenblandede roller
- Markedsmæssighed
- Markedsføring og sponsoraktiviteter

TREFOR El-net deltog i analysen. Den samlede konklusion på analysen for TREFOR El-net var, at reglerne om særskilt identitet overholdes.

Den eneste anbefaling fra EY, der stod for analysen, var at der burde indarbejdes et særskilt afsnit i direktions- og bestyrelsesinstruksen om reglerne for intern overvågning. Dette er vedtaget og implementeret i 2020.

#### **4. 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 2019:

- Energibesparelser. I fællesskab med TREFOR Varme og selskabet Dinel A/S.
- Elforsyningskomponenter. I fællesskab med hele TREFOR Infrastruktur.
- Rammeaftale - 60/10 kV transformere.
- Rammeaftale - Grave- og kabelarbejde.
- Rammeaftale - 10/0,4 kV netstationer. I fællesskab med selskabet El-net Øst A/S
- Rammeaftale - 10/0,4 kV transformere. I samarbejde med 4 andre netselskaber (Dinel A/S; Nord Energi Net A/S, Flow Elnet A/S, El-Net Øst A/S).
- Totalentreprisekontrakt: Renovering af 2 stk. 60/10 kV stationer.

Derudover nogle mindre udbud: 60 kV beskyttelsesrelæer, renovering af 60 kV luftledningsstrækninger samt landinspektørydelser.

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
- Nyttевærdien.

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 energirådgivningsydelse, omkostningsfordeling ved samgravning, levering af ydelser til fiberkommunikation, ydelser ved opsætning af fjernaflæste målere og samarbejdsaftale om netovervågning og koblingsledelse.

## 5. Regnskabsmæssig adskillelse

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 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-retteligheder til de enkelte bogføringskredse, der sikrer adskillelsen.

Der er etableret rollebaserede IT-retteligheder, så alle ansatte har en defineret rolle. Til rollen er knyttet retteligheder 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-retteligheder gennemgås løbende af koncernens IT-afdeling for kontrol af rettighedsniveau. Koncernens eksterne revision foretager årligt IT-revision, heraf revision af retteligheder, tilstedeværelse af brugere på systemerne og fratrædelse/lukning af brugere. Revisionen har ikke givet anledning til bemærkninger.

## 6. 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 blev 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.

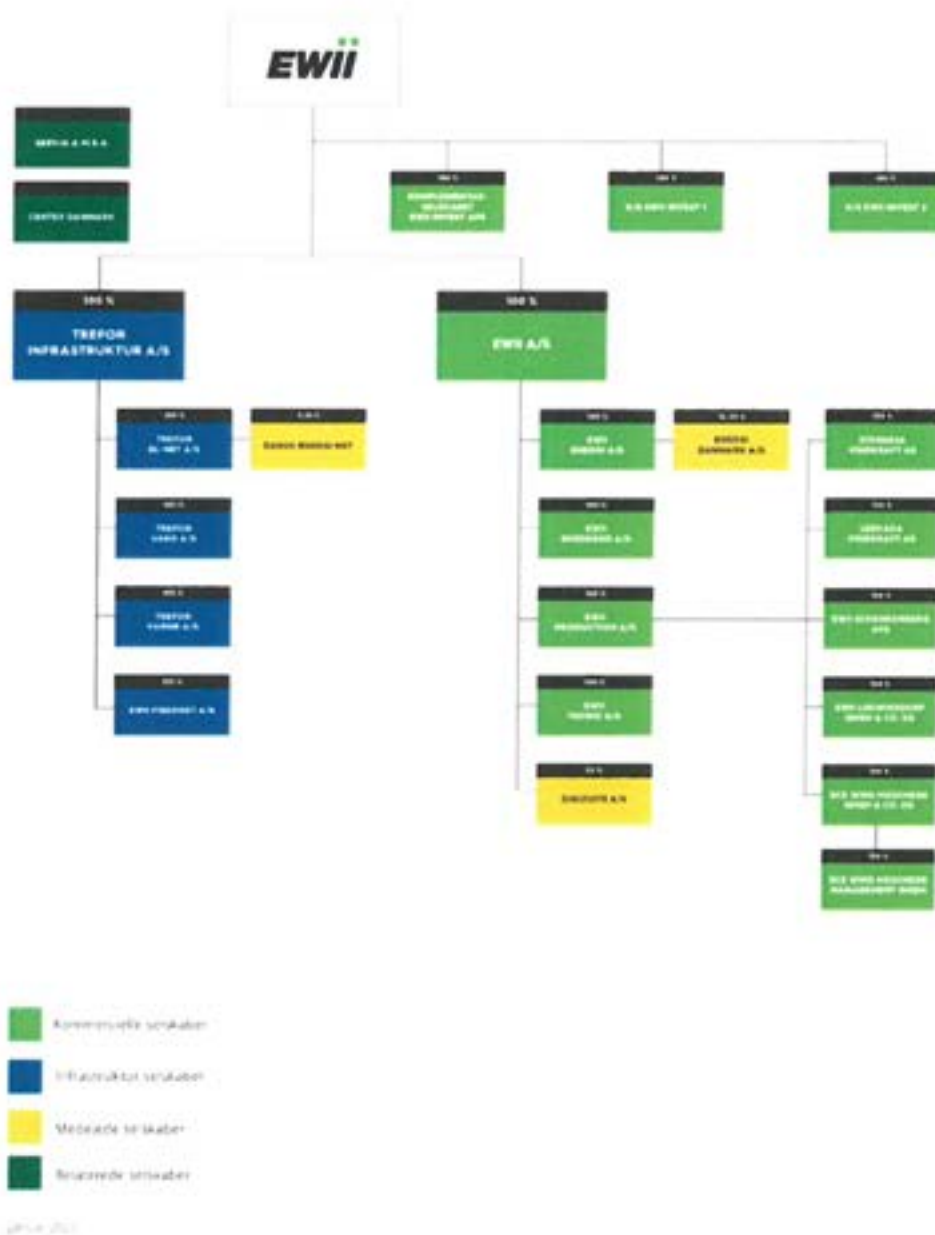
TREFOR Varme A/S og TREFOR Vand A/S forestår distribution af henholdsvis varme og vand i de respektive selskabers forsyningsområder.

EWII Fibernet A/S ejer fiberinfrastrukturen og vedligeholder og udbygger fibernettet, men har ikke kundekontakt. TREFOR Infrastruktur 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 også aktiviteterne med driftovervågning, målerdrift og validering.

Der blev ved udskillelsen etableret særskilt logo for biler og medarbejdere, der er beskæftiget for TREFOR El-net A/S, så identiteten er adskilt fra øvrige selskaber.

# KONCERNOVERSIGT



## EWII

EWII er den ultimative ejer af de øvrige koncernselskaber og er det selskab, hvorigennem 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.

## **7. 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.

Afdeling for målerdrift og validering, der er etableret for at styrke adskillelsen til de kommercielle aktiviteter og for at udbygge området, har fungeret som en effektiv adskillelse mod de kommercielle aktiviteter. Denne afdelings processer er videreudviklet i 2019, så det sikres, at markedsforskrifter overholdes.

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

## **9. 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 program for intern overvågning.

TREFOR EI-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.

I 2019 startede implementeringen af Asset management (AM), der vil omfatte TREFOR El-nets årsplaner for ny- og reinvesteringer og vedligeholdelsesaktiviteter, og de overordnede strategiske planer for udbygningen af distributionsnettet.

Disse planer og aktiviteter er forretningsmæssige fordelagtige oplysninger, der ikke må videre gives til andre virksomheder i eller udenfor EWII, så de kan bruges til at diskriminere forbrugere, leverandører.

Der er indgået databehandleraftaler med leverandører, der sikrer korrekt anvendelse af data. Der er implementeret GDPR-instrukser, som medvirker til at sikre oplysninger fra TREFOR El-net.

## **10. 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 brevskabeloner, mailadresser med TREFOR El-net signatur og selvstændig og uafhængig hjemmeside [www.trefor.dk](http://www.trefor.dk).

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.

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.

## **11. 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 vertikal integrerede med TRE-FOR 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.

Der er i året fulgt op de afvigelser, der blev konstateret ved auditeringen i 2018. Det var medarbejdere, der ikke havde gennemført den obligatoriske undervisning. Forholdet er udbedret.

Marketing har senest 21. oktober 2019 afholdt kursus i program for intern overvågning og ikke diskriminerende adfærd, og målerdrift og validering den 11. november.

Driftsovervågning i TREFOR afholder løbende kurser i program for intern overvågning og diskriminerende adfærd i 2019.

TREFOR El-net A/S har ved møder, senest ultimo 2019, undervist i program for intern overvågning og ikke diskriminerende adfærd.

Marketing, kommunikation, driftsovervågning samt måler og validering har gennem 2019 løbende orienteret nye medarbejdere.

Program for intern overvågning indgår i TREFOR auditeringsprogram. Der er afholdt auditering i program for intern overvågning og ikke diskriminerende adfærd den 13. november og 18. december.

Auditeringen foregik i TREFOR El-net A/S, TREFOR Infrastruktur A/S og i kontrolcentret, og involverede et antal medarbejdere og ledere.

Der blev ved auditeringen ikke fundet afvigelser. Der blev konstateret følgende forbedringsområder:

- Fejlloggen bør udbygges og anvendes i større grad, da den tjener som case grundlag i undervisning m.m.
- Driftsovervågningen ønsker, at E-learning kursus gennemføres med hyppigere intervaller, for at fastholde fokus på intern overvågningsprogram.

### **Siden årsberetningen for 2018, har der været følgende sager omhandlende intern overvågning:**

Forsyningstilsynet har ved afgørelse af 5. november 2019 pålagt TREFOR El-net A/S følgende:

*TREFOR El-net A/S tilrettelægger sine serviceaftaler, således at det tydeligt fremgår, hvordan det sikres, at eventuelle underleverandører overholder reglerne vedrørende særskilt identitet, samt tilrettelægger sine standardaftaler, således at det tydeligt fremgår, hvordan det sikres, at reglerne vedrørende særskilt identitet overholdes. Jf. elforsyningslovens pgf. 20b. stk. 2.*

TREFOR El-net A/S har taget afgørelsen til efterretning, og har skærpet udformningen af aftalerne.

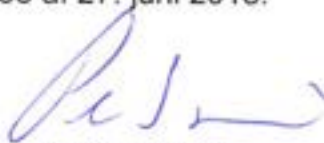
### **Godkendelse**

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 2020



Charles Nielsen  
Direktør



Per Sørensen  
Overvågningsansvarlig