



# årsrapport 2018

Intern Overvågning på  
elområdet

Maj 2019

---

## Indhold

Årsberetning 2018 .....	2
0. Gennemførelse og kontrol af IO-program .....	3
Generelt gennemgang af information og ændringer for netselskabet i 2018.....	3
Ændringer i IO Programmet siden sidste årsberetning.....	5
Dokumentation for gennemførelse af IO Programmet .....	5
Kontrol af IO Programmet.....	5
1. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger.....	6
2. Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger .....	8
3. Adgang til distributionsnettet .....	9
4. Kundekontakt.....	10
5. Selskabsmæssig udskillelse .....	11
6. Regnskabsmæssig adskillelse .....	11
7. Habilitet.....	12
8. Indgåelse af aftaler.....	12
9. Prisfastsættelse .....	13
Godkendelse .....	14

## Årsberetning 2018

I henhold til elforsyningsloven, bekendtgørelse nr. 980 af 6. oktober 2011 og bekendtgørelse nr. 667 af 19. maj 2015 om program for intern overvågning for net- og transmissions- virksomheder og Energinet.dk i henhold til lov om elforsyning skal EI-Net Øst A/S udarbejde en årsberetning vedrørende intern overvågning for kalenderåret 2018, og fremsende denne samt Program for Intern Overvågning til Energitilsynet senest den 31.05.2019.

Årsberetningen og programmet er udarbejdet i henhold til elforsyningsloven, bekendtgørelse nr. 980 af 6. oktober 2011 og bekendtgørelse nr. 667 af 19. maj 2015 om program for intern overvågning for net- og transmissions- virksomheder og Energinet.dk i henhold til lov om elforsyning.

Fokus i årsberetningen for 2018 vil være nye regler om særskilt identitet, Lov nr 662 af 2017, der pr 01.07.2018 blev yderligere understreget ved ændring af navn og logo til EI-Net Øst A/S.

Årsberetningen skal jf. Vejledningen beskrive foretagne ændringer i IO-programmet siden sidste årsberetning. IO-programmet er ikke ændret i 2018, men er siden omskrevet i forhold til BEK nr 933 af 27/06/2018 (Gældende) og tilhørende "Vejledning til program for intern overvågning for at forhindre diskriminerende adfærd – elnetvirksomheder". IO-program maj 2019 er bilagt Årsrapporten.

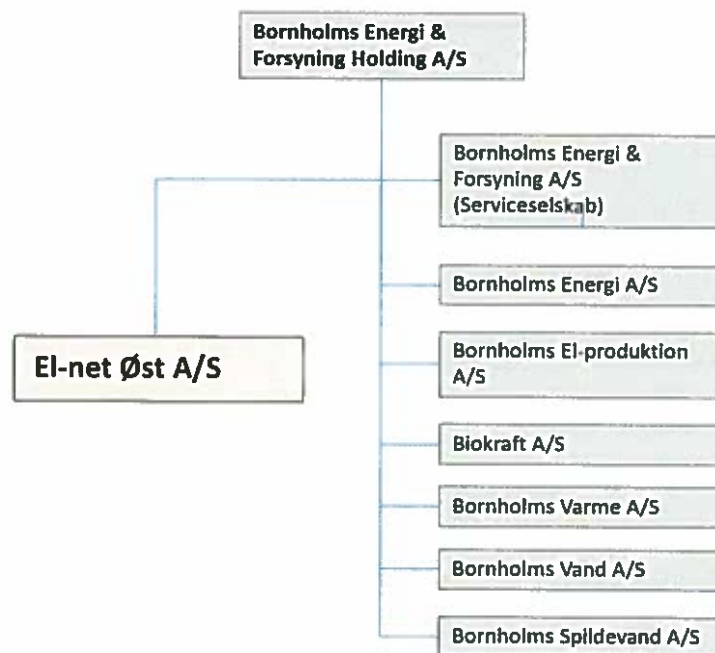
## 0. Gennemførelse og kontrol af IO-program

### Generelt gennemgang af information og ændringer for netselskabet i 2018

EI-Net Øst A/S er 100 % ejet af Bornholms Energi & Forsyning Holding A/S, som igen er 100 % ejet af Bornholms Regionskommune.

Bornholms Energi & Forsyning Holding A/S omfatter på selskabsniveau både regulerede selskaber og konkurrenceudsatte selskaber.

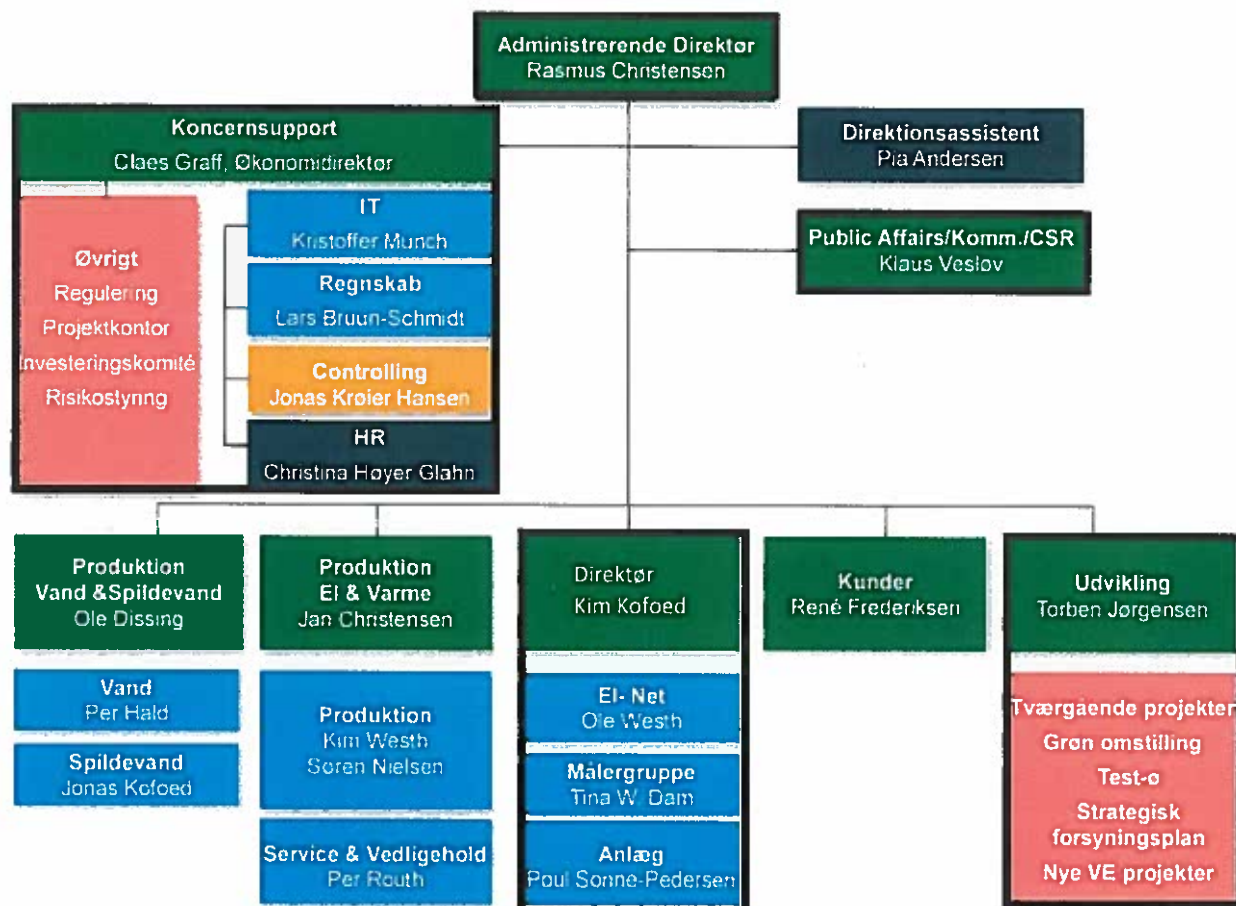
Medarbejderne er alle ansat i Serviceselskabet Bornholms Energi & Forsyning A/S, hvor også al materiel er placeret. EI-Net Øst A/S har indgået aftale med Serviceselskabet om brug af medarbejdere, bygninger, biler, IT mv. og Serviceselskabet leverer således hovedparten af de serviceydelser, som udgør driften af EI-net Øst A/S.



Serviceselskabets 165 medarbejdere er funktionsmæssigt organiseret i afdelinger og teams, der på tværs af de underliggende selskaber varetager driften af BEOF koncernen under Bornholms Energi & Forsyning Holding A/S.

Som del af processen i forhold til særskilt identitet blev der i 2018 foretaget en ændring af organisationen,

således at ansvar for Kundeservice blev flyttet til ny placering i direkte reference til direktøren for BEOF, og således ikke længere refererer til Direktør for el-net.



De med sort markerede afdelinger og teams udfører driftsopgaver og projekter for El-Net Øst A/S.

Direktør for El-Net Øst A/S ansvar for på vegne af El-Net Øst A/S at sikre den fornødne koordination, kontrol og forhandling af aftalerne med Serviceselskabet.

El-net Øst A/S har endvidere i 2018 som følge af Energitilsynets afgørelse vedrørende den IO Ansvarliges uafhængighed foretaget følgende ændringer i selskabets bestyrelse:

**El-Net Øst A/S:**

Koncerndirektør Rasmus S Christensen udtræder af direktionen.

Afdelingschef for El-net Øst Kim Kofoed indsættes som ny direktør.

**Bornholms Energi og Forsyning A/S:**

Kim Kofoed udtræder af bestyrelsen

Den IO Ansvarliges uafhængighed skulle dermed være sikret, idet IO ansvarlig Tina Wester Dam, som forestår den daglige administration af programmet er afdelingsleder for Målergruppen, og dermed refererer direkte til Direktøren for El-Net Øst A/S

## Ændringer i IO Programmet siden sidste årsberetning

IO Programmet er som følge af BEK nr. 933 af 27.06.2018 omskrevet og tilpasset den heraf følgende Vejledning til program for intern overvågning for at forhindre diskriminerede adfærd- elnetvirksomheder.

## Dokumentation for gennemførelse af IO Programmet

Som dokumentation for at IO Programmet er gennemført fremlægges følgende dokumentation (bilag):

- Referater fra IO Komiteens møder (7 stk)
- Oversigt over underskrevne medarbejdererklæringer (75 stk)
- Oversigt over medarbejdere, der har bestået Dansk Energi's E-learningkursus. (108 stk)

Af yderligere tiltag til implementering af programmet i 2018 kan nævnes:

- Intern gennemgang af IO og nye regler for særskilt identitet på afdelingsmøder.
- Gennemgang af procedurer for netselskabets kommunikation.
- Implementering af ny, digitalt baseret medarbejdererklæring samt procedure i forhold til nyansættelse og rokeringer.

## Kontrol af IO Programmet

IO Programmet har i 2018 været underlagt intern audit, og resultatet foreligger som kontrolrapport (bilag).

Kontrollen omfattede følgende kontrolpunkter:

- Ekstern kommunikation – hjemmeside, e-mail, stikprøvekontrol
- Medarbejdererklæring – procedure ved ansættelse, antal
- Adskillelse af IT systemer – adgangsstyring og brugerprofiler, stikprøvekontrol
- Interne og eksterne aftaler – skriftlighed, indgåelse på markedsmæssige vilkår
- Adgang til elnettet på ikke-diskriminerende vilkår – stikprøvekontrol
- Prissætning – anmeldte tariffer og gebyrer jf Dansk Energi Net standarder

I 2018 er der konstateret følgende tilfælde af diskriminerende adfærd:

Forkert skiltning på kassevogn:

I forbindelse med ændring af navn på netselskabet kørte en af koncernens kassevogne i en kort periode rundt med logoskiltning for både netselskabet og koncernen. Fejl blev rettet således at det klart fremgår at bilen alene kører for netselskabet.

Kommunikation:

Der har været i forbindelse med adskillelse af Kundeservice og el-målerdriften været enkelte tilfælde, hvor der på vanemæssig basis har været en kontakt i strid med Servicevilkårene, direkte mellem elhandler og elnet. Det har ført til fornyet gennemgang samt indskærpelse af de rette procedurer.

Det har i forbindelse med omtale i den lokale presse været enkelte tilfælde, hvor ændring af navn og logo ikke er slået igennem, og koncernens navn derfor fejlagtigt har været nævnt eller vist i forbindelse med omtale af netselskabets anliggender. Der har derfor været kontakt til pressen for at sikre, at informationen om navneskiftet er taget til efterretning.

Koncerninterne aftaler:

Selskabets egen gennemgang af de koncerninterne aftaler har vist, at ikke alle aftalerne lever op til de formelle krav i reglerne om intern overvågning. Gennemgangen af de koncerninterne aftaler har sammen med input Energitilsynet i forbindelse med ovennævnte stikprøvekontrol fra givet anledning til, at der er i 2018 er igangsat et arbejde med at forny og justere den koncerninterne afregning i BEOF-koncernen, således at bl.a. aftaler med El-Net Øst A/S fremover vil komme til at overholde de formelle krav i reglerne om intern overvågning, særskilt identitet og relevante anbefalinger i Dansk Energis brancheinstruks om intern afregning. Arbejdet med at forny og justere den koncerninterne afregning i BEOF-koncernen sker med assistance fra revisionsfirmaet EY, og forventes endeligt afsluttet i 1. halvår 2019.

## 1. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger

IO-programmet tager udgangspunkt i definition på forretningsmæssige følsomme oplysninger som værende:

- Forbrugstal for privat- og erhvervskunder
- Forbrugsprofiler for kunder med timemålinger
- Leverandører af el til kunden
- Statistisk materiale om elforbrug
- Kunders tilbygnings- og udbygningsplaner

- Kundens betalingsmønster, restance og andre økonomiske forhold
- CPR-numre
- Oplysninger om personlige forhold
- Aftagenummer
- Leverandørers betalingsmønster, restance og andre økonomisk forhold.

Den fælles IT-plattform omfatter følgende programmer og er opdelt for så vidt angår de programmer, der håndterer data og oplysninger for EI-net:

Systemer der benyttes i EI-Net Øst 2018	Forklaring	Deles med:	Hvordan
AIM	Hjemtagning af målerdata fra L+G målere (storkunder og Ecogrid)		
SC2000	Hjemtagning af målerdata fra L+G målere (storkunder og Ecogrid)		
VisionAir	Hjemtagning af målerdata fra Kamstrup målere	Vand og varme	Styres via rettigheder
SonWin	Stamdata på målepunkter og afregning af kunder	Energi og EI-Produktion	Særskilt firmanr. Styres via rettigheder.
NetBas	Netberegningsprogram		
NetDB	Stamdata på netselskabets komponenter		
G/Tech	Tegnesystem til ledninger m.m.	Vand, varme og kloak	Styres via rettigheder
Datahub	EnergiNets centrale datahub i det danske elmarked	Alle aktører i DK	Styres via rettigheder og forskellige brugerkonti
Exchange	Mailserver til modtagelse og afsendelse af e-mails	Hele BEOF	Styres via rettigheder
Hjemmeside	EI-Net har egen hjemmeside på Bornholmselnet.dk		
LIFA programmer	Til tinglysning m.m.	Vand, varme og kloak	Styres via rettigheder
Beredskabsalarm.dk	Til udsendelse af driftbeskeder via SMS, Web og e-mail	Vand, varme og kloak	Styres via rettigheder



Navison	Regnskabssystem til godkendelse af timer og faktura	Hele BEOF	Styres via rettigheder
Docunote	ESHD – system	Hele BEOF	Styres via rettigheder
ForsyningsPortalen	WebGis	Anlæg, Vand, Varme, Kloak, Elnet	Styres via rettigheder
Envidrift el-net	System til styring af drift- og vedligehold, tilsyn, mv.	Elnet	Styres via rettigheder
Mascot Smartstore El-net Øst	Online system til bestilling af arbejdstøj med El-net Øst Logo	Elnet	Styres via rettigheder

Der er ikke i 2018 foretaget ændringer af IT-systemer, der understøtter håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger.

Der er ikke i 2018 outsourcet arbejdsfunktioner udover de funktioner, der som tidligere beskrevet udføres af personale ansat i Serviceselskabet efter den viste organisationsplan.

Der har ikke i 2018 været klager i forbindelse med håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger.

Instruks om videregivelse af forretningsmæssige følsomme oplysninger er fulgt op med Dansk Energis El-learning om IO.

## 2. Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger

IO-programmet tager udgangspunkt i definition på forretningsmæssige fordelagtige oplysninger som værende:

- Udbygningsplaner for El-nettet.
- Strategiske overvejelser og beslutninger i relation til netselskabet.
- Oplysninger om netselskabets øvrige aktiviteter.
- Bornholms El-net' kundedatabase.

Der er ikke i 2018 foretaget ændringer af IT-systemer, der understøtter håndtering af forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger, men de tildelte brugeradgange er løbende gennemgået og justeret i forhold til opgavefordeling. Se kontrolrapport 2018.

Der er ikke i 2018 outsourcet arbejdsfunktioner udover de funktioner, der som tidligere beskrevet udføres

af personale ansat i Serviceselskabet efter den viste organisationsplan.

Der har ikke i 2018 været klager i forbindelse med håndtering af forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger.

Instruks om videregivelse af forretningsmæssige fordelagtige oplysninger er fulgt op med Dansk Energis E-learning om IO.

### 3. Adgang til distributionsnettet

Retningslinier for adgang til distributionsnettet er at finde på [www.elnetoest.dk](http://www.elnetoest.dk). Her er vilkår, betingelser og tariffer for brug af og tilslutning til nettet offentliggjort og er ens for alle kunder inden for samme kundekategori.

Adgang og tilslutning til El-nettet, afbrydelse samt vedligeholdelse og udbygning af nettet sker efter El-Net Øst A/S' Bestemmelser for tilslutning til og brug af distributionsnettet pr. 1. april 2016

I henhold til tilslutningsbestemmelserne er enhver kunde sikret adgang til nettet, samt at El-Net Øst etablerer og vedligeholder de anlæg, der er nødvendige for kundens forsyning. Derved sikres en ens behandling af kundehenvendelser.

For så vidt angår elleverandørernes adgang til at anvende nettene, gælder der ens regler for alle. El-Net Øst følger branchens regler for samarbejde med elleverandører og netselskaber, hvilket er fastlagt i en standardaftale og servicevilkår godkendt af Energitilsynet.

Viden om fejlfrekvens og fejlårsag for de enkelte anlæg indgår i planlægningen af vedligeholdelse og anlægsudskiftning. Vedligeholdelsesindsatsen for de enkelte anlægstyper fastlægges og budgetsættes årligt på basis af anlæggenes tilstand og viden om fejlårsager.

Kontrol og planlagt eftersyn samt vedligeholdelse af anlægskomponenter registreres og dokumenteres løbende i vedligeholdssystemet NetDB samt Envidrift. El-Net Øst A/S har i 2018 igangsat udarbejdelsen af et omfattende Asset Management-program, der ud fra en risikomatrix skal medvirke til at kvalificere opgaven omkring forebyggende vedligehold.

Ved planlagte afbrydelser informeres alle kunder på den berørte del af distributionsnettet enten ved direkte kontakt eller via SMS eller e-mail udsendt via Beredsskabsalarm.dk. Ved uplanlagte hændelser, nedbrud mv. informeres ved Energi.net samt om muligt ved udsendelse via Beredsskabsalarm.dk samt advisering via pressen.

Der er ikke i 2018 outsourcet arbejdsfunktioner udover de funktioner, der som tidligere beskrevet udføres af personale ansat i Serviceselskabet efter den viste organisationsplan. Dog har eksterne rådgivere været inddraget i projekteringsopgaver ligesom efterfølgende installationsarbejder efter udbud har været udført af eksterne leverandører.

Der har ikke i 2018 været klager i forbindelse med adgang til distributionsnettet.

## 4. Kundekontakt

EI-Net Øst har udarbejdet retningslinier og eksempler på håndtering af kundehenvendelser samt gennemgået hjemmeside og skriftligt materiale for at påse, at der ikke her er henvist til eller nævnt koncernens kommercielle handelselskab eller tidligere firmanavn før skift af navn og logo pr 01.07.2018. På samme vis er hjemmeside og andre kommunikationsmidler som e-mail, faktura, brevpapir mv gennemgået og tilrettet i forhold til særskilt identitet og nyt navn pr 01.07.2018.

EI-Net Øst har som sådan ikke brochuremateriale tilgængeligt.

De funktioner og afdelinger i BEOF-koncernen, der udfører opgaver for EI-Net Øst er blevet instrueret i, at EI-Net Øst over for kunderne skal fremstå som et uafhængigt selskab, hvilket skal sikres i både den mundtlige og skriftlige kommunikation, særskilt arbejdstøj, logo på køretøjer mv.

Det er gjort ved:

- Dansk Energi's E-learning
- Medarbejdererklæringer
- Udarbejdelse af instrukser og procedurer for kontakt med elhandlere
- Information på intranet og afdelingsmøder
- Intern og ekstern kommunikation i forbindelse med nyt navn og logo til netselskabet

### Telefoniske henvendelser

Der er oprettet et særskilt telefonnummer 56 930 950 med egen sluse for EI-Net Øst A/S for at sikre en adskilt håndtering af kundehenvendelser. Ved besvarelse af opkald indleder medarbejderen med at gøre opmærksom på, at vedkommende repræsenterer EI-net Øst.

Som udgangspunkt modtager og behandler elleverandøren alle henvendelser fra kunden. Der er kun i tilfælde af mållerrelaterede henvendelser og henvendelser vedrørende øvrige nettekniske forhold, at kundehenvendelsen skal foretages til netselskabet. Hvis EI-Net Øst får henvendelser direkte fra kunder, som ikke vedrører nettekniske forhold, henvises kunden derfor til sin elleverandør.

Desuden er medarbejderne orienteret om, at der i den forbindelse ikke må ske favorisering af f.eks. koncernens elhandelsselskab, men at der skal henvises til Elpristavlen for konkrete oplysninger om elhandelsselskaber og priser på el.

### Hjemmeside

El-Net Øst A/Shar sin egen hjemmeside på domænet [www.elnetoest.dk](http://www.elnetoest.dk), som er helt adskilt fra BEOF Koncernens øvrige forretningsområder. Netselskabet har dermed både retlig og faktisk råderet over hjemmesiden og dennes indhold.

Hjemmesiden er gennemgået i forbindelse med særskilt identitet og navneskiftet og indeholder udelukkende information relateret til netvirksomheden og er ved kontrol 2018 gennemgået efter Energitilsynets vejledning til særskilt hjemmeside fra 2010. Der er således gjort en indsats for at sikre at El-Net Øst fremstår med et navn, logo, adressat og funktionalitet, der er klart adskilt fra den øvrige del af Koncernen.

### Skriftlig kontakt:

Som det fremgår af selskabets interne overvågningsprogram er der ved udsendelse af skriftligt materiale fra El-Net Øst A/S opmærksomhed på, at den skriftlige kommunikation vedrørende handel med el alene må indeholde generelle informationer om elmarkedet og at der skal henvises til Elpristavlen for priser på el. Desuden er der en opmærksomhed på, at der ikke må reklameres for koncernforbundne selskaber i forbindelse med El-Net Øst A/S skriftlige kontakt med kunder.

## 5. Selskabsmæssig udskillelse

El-Net Øst har pr. 1. januar 2018 ikke sideordnede aktiviteter.

## 6. Regnskabsmæssig adskillelse

El-Net Øst A/S fører selvstændigt regnskab for selskabet i henhold til reglerne i årsregnskabsloven. Det særskilte regnskab kan trækkes hos Det Centrale Virksomhedsregister (CVR).

### Bevillinger

El-Net Øst A/S har alene bevilling til at drive netvirksomhed og har ikke bevilling til at drive transmissionsvirksomhed. Den regnskabsmæssige adskillelse er således ikke relevant på dette punkt.

### Energispareaktivitet

Som led i driften af netvirksomheden har El-Net Øst A/S en energispareaktivitet. Indtægter til dækning af energispareaktiviteten opkræves som en del af de almindelige tariffer og abonnementer. Det bemærkes i den forbindelse, at selskabets prisfastsættelse sker i henhold til Dansk Energis tarifmodel jf. afsnit 9. Indtægter og omkostninger vedrørende energispareaktiviteten registreres på særskilte konti i selskabets kontoplan.

### Fordelingsnøgler

Afregning af fællesfunktioner mellem EI-Net Øst og koncernens øvrige selskaber reguleres gennem de koncerninterne aftaler.

I forbindelse med etableringen af BEOF-koncernen i sommeren 2016 blev der i samarbejde med EY udarbejdet et nyt setup for den interne afregning i koncernen, herunder fastsættelse af fordelingsnøgler ved omkostningsfordeling for fællesfunktioner. I 2018 har der været afregnet efter de indgåede koncerninterne aftaler og der har ikke været væsentlige ændringer i de bagvedliggende fordelingsnøgler.

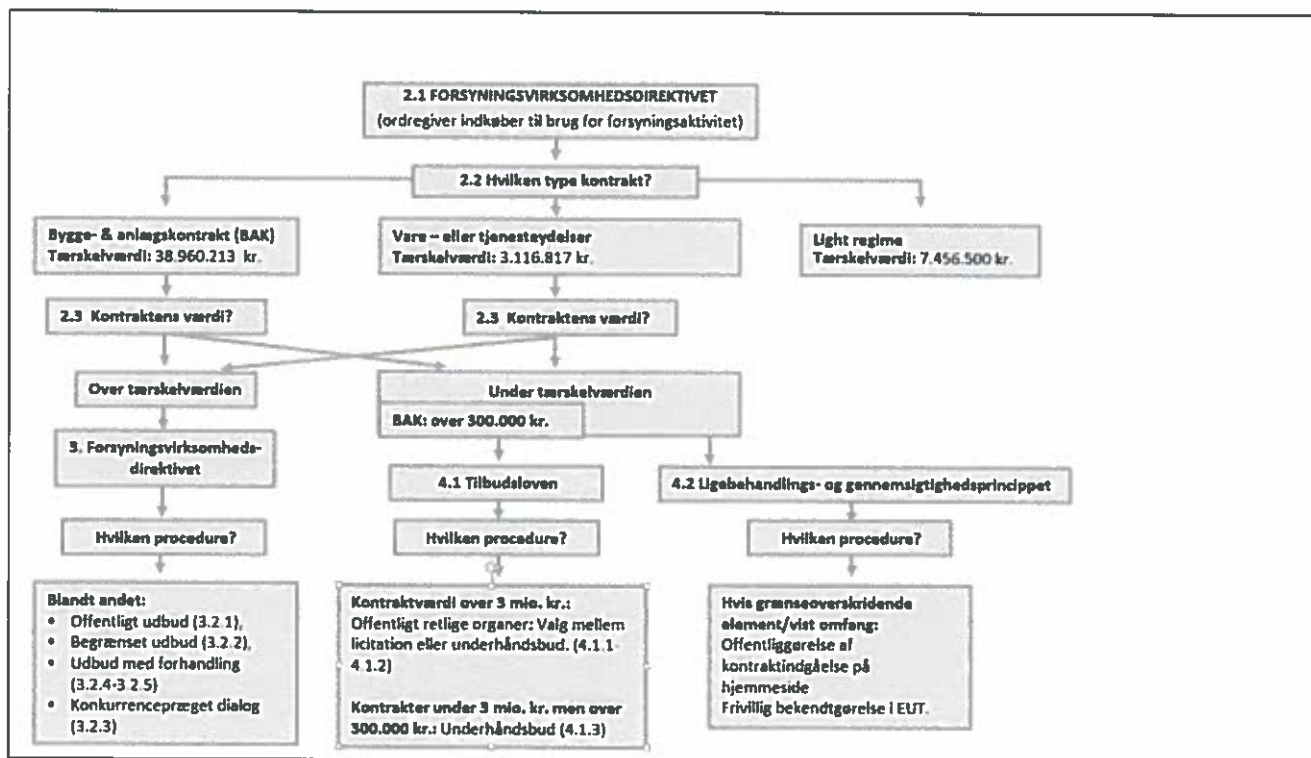
## 7. Habilitet

EI-net Øst A/S har ca. 29.000 tilsluttede forbrugere, og er derfor ikke omfattet af krav i forhold til habilitet jf § 45 i lov om elforsyning.

## 8. Indgåelse af aftaler

### Koncerneksterne aftaler

Til sikring af kravet om at alle eksterne aftaler, som indgås af EI-Net Øst A/S skal indgås skriftligt og på markedsvilkår, er der vedtaget retningslinjer for udbud i overensstemmelse med den generelle udbudspolitik i BEOF-koncernen, forankret i Anlægsafdelingen:



#### Eksterne aftaler 2018:

- Kamstrup – udskiftning af store elmålere
- Semco – rådgivning
- Strandmarkens Vandværk – hjemtagning af målerdata fra vandmålere via elmålere
- Østerlars Vandværk - hjemtagning af målerdata fra vandmålere via elmålere
- Tekma – rådgivning i forbindelse med Asset Management
- Energinet - rammeaftale

Alle aftaler foreligger på skrift ved aftaletidspunktet.

#### **Koncerninterne aftaler**

Gennemgangen af de koncerninterne aftaler har givet anledning til, at der er igangsat et arbejde med at forny og justere den koncerninterne afregning i BEOF-koncernen, således at bl.a. aftaler med EI-Net Øst A/S fremover vil komme til at overholde de formelle krav i reglerne om intern overvågning og relevante anbefalinger i Dansk Energis brancheinstruks om intern afregning. Arbejdet med at forny og justere den koncerninterne afregning i BEOF-koncernen sker med assistance fra revisionsfirmaet EY og forventes afsluttet medio 2019.

#### Nye koncerninterne aftaler 2018:

- BEOF - Aftale om regelsæt for overholdelse af Særskilt identitet og kommunikation
- Bornholms Vand – hjemtagning af målerdata fra vandmålere via elmålere
- Bornholms Varme – hjemtagning af målerdata fra vandmålere via elmålere

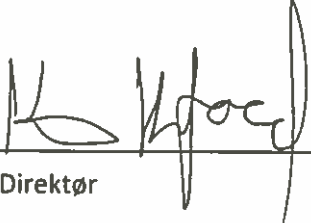
Alle aftaler foreligger på skrift ved aftaletidspunktet.

## **9. Prisfastsættelse**

EI-Net Øst A/S benytter også i 2018 Dansk Energi Nets udarbejdede tariffberegningsmodel samt Dansk Energi's standardgebyrer. Gebyrer og tariffer er gennemgået i forbindelse med kontrol 2018.

## Godkendelse

Rønne, den 31.05.2019



Direktør



IO-ansvarlig