

PROGRAM FOR INTERN OVERVÅGNING

Maj 2020



Indhold

0. Generelt om tiltag til at sikre overholdelse af regler for Intern overvågning	3
Programmets formål og typer af diskriminerende adfærd	3
Generelt om de organisatoriske rammer	4
1. Adgang til distributionsnettet	6
2. Kundekontakt.....	7
3. Habilitet	8
4. Indgåelse af aftaler på markedsmæssige vilkår	8
Koncerninterne aftaler.....	10
5. Regnskabsmæssig adskillelse	10
8. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO)	11
Identificering af FFO.....	11
Behandling og videregivelse af FFO.....	12
Individuelle medarbejdererklæringer (FFO-erklæringer)	14
Sammenfatning	15
Anden lovgivning.....	16
9. Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger – Netselskabets egne aktiviteter (FFDO)	16
Identificering af FFDO	16
Behandling og videregivelse af FFDO.....	16
10. Klarhed om netselskabernes særskilte identitet.....	17
11. Gennemførelse og kontrol af IO-programmet.....	18
Den IO ansvarliges uafhængighed	18
Programmets administration og kontrol mv.	18
Undervisning og formidling	19
Kontrol af programmet.....	20
12. Påtegning	21

0. Generelt om tiltag til at sikre overholdelse af regler for Intern overvågning

El-net Øst A/S har bevilling til netvirksomhed på Bornholm, og er en del af Bornholms Energi & Forsyning (BEOF koncernen) hvor de kommercielle selskaber Bornholms Energi A/S og Bornholms El-produktion A/S også indgår.

El-netselskaberne er naturlige monopolselskaber. Det er vigtigt, at et konkurrenceudsat handelselskab ikke kan opnå fordele, fordi det er selskabsmæssigt forbundet – eller samarbejder med - et netselskab, idet det kan hindre den frie konkurrence på markedet for handel med el. Netvirksomheden skal derfor i medfør af elforsyningslovens § 20 a og BEK nr 635 af 27. juni 2005 (IO-bekendtgørelsen) samt BEK nr. 667 af 19. maj 2015 udarbejde et program for intern overvågning, som har til formål at forhindre diskriminerende adfærd.

Programmet beskriver formål og tiltag for at forhindre, at der sker sammenblanding mellem monopolaktiviteter og konkurrenceudsatte aktiviteter i elforsyningen eller at der finder diskriminerende adfærd sted i forbindelse med adgang til og benyttelse af el-distributionsnettet.

El-net Øst A/S skal dermed sikre og kontrollere, at netselskabet, selskabets ansatte og ansatte i forbindelse med outsourcing af netselskabets ydelser ikke udviser diskriminerende adfærd og på denne vis favoriserer et el-handelselskab, som eksempelvis det koncernforbundne el-handelselskab Bornholms Energi, fremfor andre handelselskaber på det frie el-handelsmarked.

Programmet beskriver herunder de specifikke forpligtelser, som ansatte, rådgivere og øvrige personer, som udfører opgaver for El-net Øst A/S, er underlagt for at hindre diskriminerende adfærd.

Programmet skal endvidere danne grundlag for udarbejdelsen af en årsberetning, som skal anmeldes til Energitilsynet senest den 1. juni for det foregående år. El-net Øst A/S har valgt at sende programmet til Tilsynet som et bilag til årsberetningen. Programmet er endvidere tilgængeligt på www.elnetoest.dk

I forhold til IO-Program Maj 2019 er nærværende IO Program Maj 2020 alene opdateret for såvidt angår organisationen og den IO ansvarliges rolle og uafhængighed.

Programmets formål og typer af diskriminerende adfærd

Formålet med Programmet er at forhindre diskriminerende adfærd, herunder at El-net Øst A/S diskriminerer mellem brugere af distributionsnettet eller favoriserer bestemte selskaber i kundekontakten.

Dette betyder, at der skal fokuseres på, at BEOF-selskaber, som varetager konkurrenceudsatte aktiviteter, ikke får uretmæssige konkurrencefordele i forhold til andre aktører på markedet.

Programmet tager udgangspunkt i de forskellige tiltag, som er beskrevet i Bekendtgørelsens § 2 stk. 1, nr. 1-9, samt § 2, stk. 2, samt kontrol af Programmet og sikring af Den IO Ansvarliges uafhængighed, jf. Bekendtgørelsen § 2, stk. 3.

Programmet gennemgår således de tiltag, der skal sikre at:

- Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO), som netselskabet modtager under udøvelsen af sin virksomhed:
 - Behandles fortroligt.

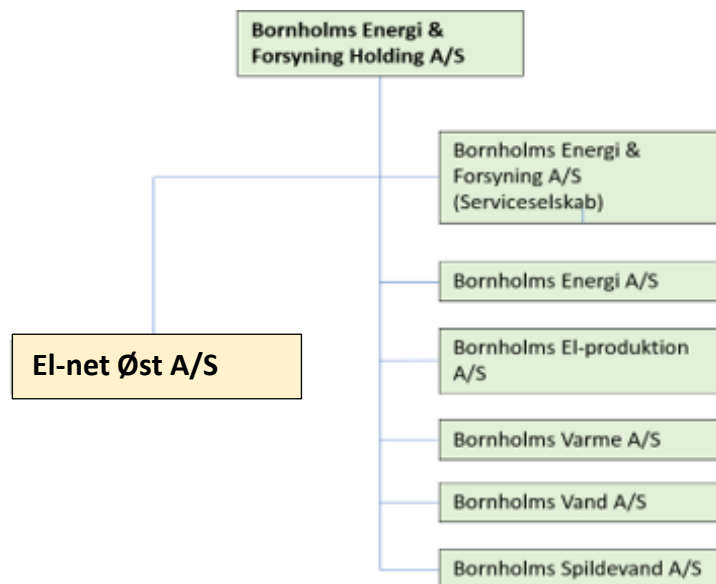
- Alene videregives på en ikke-diskriminerende måde.
- Netselskabets kommunikation med elhandelsvirksomheder om forhold vedrørende konkrete af-tagenumre kun sker i henhold til Energinet.dk's forskrifter.
- Oplysninger om netselskabets egne aktiviteter, der kan være forretningsmæssigt fordelagtige (FFDO):
 - Behandles fortroligt.
 - Alene videregives på ikke-diskriminerende måde.
- Adgang mv. til distributionsnettet:
 - Adgangen til nettet sker på ikke-diskriminerende vilkår.
 - Vedligeholdelse af nettet sker på en ikke-diskriminerende måde.
 - Udbygningen af nettet gennemføres på en ikke-diskriminerende måde.
 - Tilslutning til nettet sker på en ikke-diskriminerende måde, herunder også afbrydelse.
- Netselskabet ikke favoriserer bestemte selskaber i sin kundekontakt.
- Netselskabet fremstår med sin særskilte identitet i sit kommunikationsarbejde og sine identitets-strategier.
- Netselskabet alene beskæftiger sig med de aktiviteter, der ligger inden for selskabets bevilling til at drive netvirksomhed.
- Netselskabet overholder kravet om regnskabsmæssig adskillelse af de bevillingspligtige aktiviteter.
- Aftaler med andre selskaber indgås skriftligt og på markedsvilkår.
- Der sker en passende kontrol af Programmet, herunder af den overvågningsansvarliges uafhængighed.

Generelt om de organisatoriske rammer

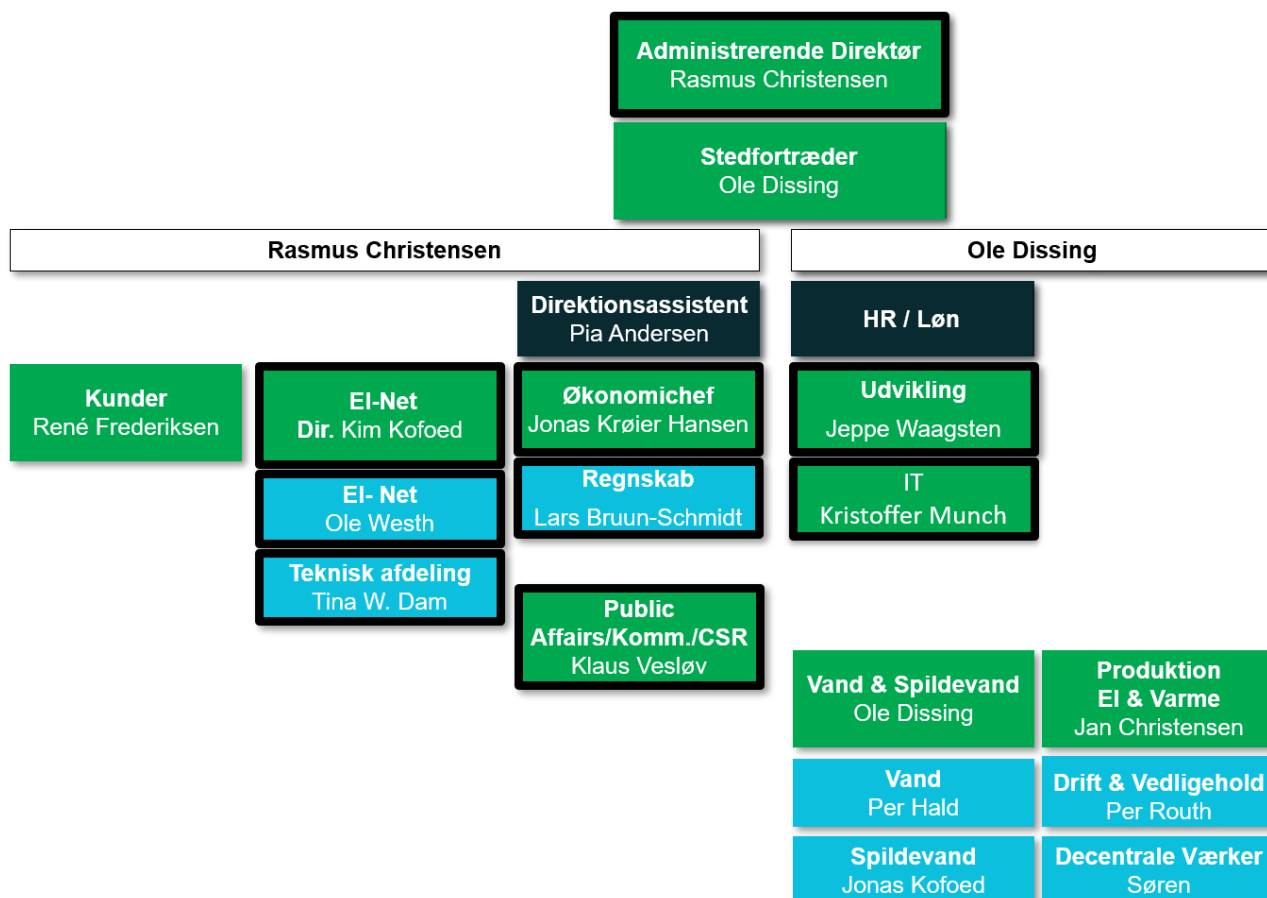
El-Net Øst A/S er 100 % ejet af Bornholms Energi & Forsyning Holding A/S, som igen er 100 % ejet af Bornholms Regionskommune.

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. El-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 El-net Øst A/S.



Serviceselskabets 135 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.



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

1. Adgang til distributionsnettet

Vilkår, betingelser og tariffer for brug af og tilslutning til nettet bliver løbende offentliggjort på hjemmesiden www.elnetoest.dk og er ens for alle kunder inden for samme kundekategori.

Dette skal sikre:

- At adgangen til nettet sker på ikke-diskriminerende vilkår
- At vedligeholdelse af nettet sker på en ikke-diskriminerende måde
- At udbygningen af nettet gennemføres på en ikke-diskriminerende måde
- At tilslutning til nettet sker på en ikke-diskriminerende måde
- At afbrydelse fra nettet sker på en ikke-diskriminerende måde

Standardprisen for tilslutning fremgår af El-net Øst A/S's hjemmeside. Ved mere komplekse nettilslutninger og i landzone fastsættes tilslutningsbidraget individuelt afhængig af de nødvendige netudbygninger, hvilket sker ud fra objektive kriterier, således at diskrimination undgås.

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 rev. 16.08.2020*

I henhold til tilslutningsbestemmelserne er enhver kunde sikret adgang til nettet, samt at El-net Øst A/S etablerer og vedligeholder de anlæg, der er nødvendige for kundens forsyning.

For henvendelser fra større kunder om elforsyning er der en fast servicestandard for modtagelse af henvendelse, screening af opgaven, afsendelse af bestillerbrev og dialog med kunden, uanset dennes leverandør. Dialogen med disse kunder tager sigte på at afklare, om opgaven kan løses som rutine- opgave, eller om der kræves særlige arbejder og tilpasning, opgavens størrelse taget i betragtning.

Standarderne sikrer en ens behandling af kundehenvendelser.

De gældende metoder for priser og tariffer er godkendt af Energitilsynet.

For så vidt angår elleverandørernes adgang til at anvende nettene, gælder der ens regler for alle. El-net Øst A/S 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 vedligeholdssystemerne NetDB, GIS og Envidrift.

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

2. Kundekontakt

Risiko for diskriminerende adfærd i kundekontakten opstår dels i brugen af El-net Øst A/S' kundeoplysninger, dels i selve det budskab som formidles.

Følgende funktioner/afdelinger i BEOF-organisationen håndterer mundtlig og/eller skriftlig kundekontakt på vegne af El-net Øst A/S:

- Kundeservice
- Målergruppen
- Anlæg
- Økonomi
- El-net
- Vagten
- Udvikling
- Kommunikation

El-net Øst A/S følger Brancheanbefaling fra Danske Energi om adskilt håndtering af kundehenvendelser inden for normal arbejdstid. Hovedsigtet med anbefalingen er at hindre, at der er personsammenfald i de situationer, hvor en kundehenvendelse til frontoffice/frontline/1. line-support kræver involvering af både elhandels- og netselskabet. Det kunne fx være spørgsmål til forventet årsforbrug eller en forbrugers henvendelse om tilslutning af hus. Derfor anbefales det, at koncerner, der har både netselskab og elhandel, sikrer, at en kundehenvendelse til frontoffice/frontline/1. line-support, og som kræver involvering af både elhandelsselskab og netselskab, ikke håndteres af den samme medarbejder i koncernen inden for normal arbejdstid.

El-Net Øst A/S har samtidig iværksat tiltag til at sikre, at andre selskaber internt i koncernen fremtræder som El-net Øst A/S, når der løses opgaver for netselskabet. Eftersom alle medarbejdere er ansat i serviceselskabet Bornholms Energi & Forsyning A/S gælder det ved alle opgaver, som involverer kundekontakt og ved udførelse af arbejde i det offentlige rum. Det er altså ikke kun opgaver som målerhåndtering og -udskiftning og drift og vedligehold af distributionsnettet, men også opgaver, som udsendelse af breve, information og fakturaer for El-net Øst A/S.

Den undervisning, der gennemføres med passende intervaller sikrer, at medarbejdere med direkte kundekontakt bliver bevidste om, at det er påkrævet, at der ved telefoniske, elektroniske og andre henvendelser vedrørende El-net Øst A/S sker en neutral kundekontakt, der ikke favoriserer bestemte selskaber eller deres produkter, samt at det er vigtigt, at El-net Øst A/S fremstår tydeligt som selvstændig part i kommunikationen med kunderne.

For at sikre at El-net Øst A/S ikke favoriserer bestemte selskaber i kundekontakten, forpligter FFO- og FFDO-godkendte personer sig til ved deres underskrift på den nævnte medarbejdererklæring ikke at rådgive om, anbefale eller på anden måde favorisere bestemte selskaber eller deres produkter.

Hvis der i øvrigt opstår tvivl om, hvorvidt der er afvigelser fra retningslinjerne i dette Program forbundet med den enkeltes arbejde, skal denne rådføre sig hos Den IO Ansvarlige, før der foretages yderligere. Det er medarbejderen, som har ansvaret for, at en godkendelse er indhentet hos Den IO Ansvarlige.

Nedenfor er givet en række konkrete eksempler på håndtering af kundeforespørgsler:

Elleverandører:

Kunden skal oplyses om, at kunden har ret til selv at vælge elleverandør. Kunden kan neutralt informeres om hvilke el-leverandørmuligheder, der findes, f.eks. med henvisning til hjemmesiden www.elpris.dk.

Betingelser for tilslutning og anvendelse af El-net Øst A/S' net, priser og gebyrer:

Kunden oplyses om betingelserne for netbenyttelsen, priser og gebyrsatser evt. ved henvisning til hjemmesiden. Afregning for netbenyttelse vil dog foregå via elleverandøren.

Tilslutning og stikledning:

Kunden oplyses om betingelser og priser for tilslutning. Hvor tilslutning og etablering af stikledning udføres af elinstallatør, kan der neutralt oplyses om muligheder for valg mellem flere elinstallatører.

Afbrydelser:

Hidrører en afbrydelse fra El-nettet, informeres alene om forventet afbrydelsestid. Hidrører afbrydelsen ikke fra El-nettet, men skyldes afbrydelsen kundens egen installation, meddeles, at kunden må henvende sig til en elinstallatør.

Anbefalinger:

Uanset om det drejer sig om valg af elinstallatør eller valg af elapparater, må der ikke ske en anbefaling af bestemte firmaer eller produkter.

El-net Øst A/S' standardbreve skal, hvor det er relevant, godkendes af Den IO Ansvarlige, før dokumenterne frigives til print.

Der henvises i øvrigt til *Vilkår for Serviceniveauet mellem Netselskab og Elleverandør af 01.04.2016*

Formålet med Servicevilkårene er på udvalgte områder at fastsætte mere detaljerede bestemmelser og procedurer, som kan bidrage til at skabe et godt samarbejde, hvor det er klart, hvordan serviceniveauet mellem Netselskab og Elleverandør skal være. Servicevilkårene fastsætter også mere præcise tidshorisonter og fastlægge arbejdsfordeling mellem Netselskab og Elleverandør på udvalgte områder, hvor der ventes et nært samarbejde.

3. Habilitet

El-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.

4. Indgåelse af aftaler på markedsmæssige vilkår

Alle de aftaler, El-Net Øst A/S indgår - dvs. aftaler indgået med såvel koncernforbundne selskaber som koncerneksterne selskaber - indgås på markedsvilkår, således at der ikke sker krydssubsidiering mellem monopol- og konkurrenceudsatte aktiviteter.

De personer, der deltager i indgåelse af aftaler og kontrakter på netselskabets vegne, er forpligtet til at medvirke til, at aftalerne bliver indgået på markedsvilkår, og at de foreligger i skriftlig form på indgåelsestidspunktet.

Når en aftale indgås, skal der udarbejdes en kortfattet beskrivelse af den valgte metode for sikring af markedsmæssigheden af prisfastsættelsen. Beskrivelsen vedlægges aftalen som et bilag.

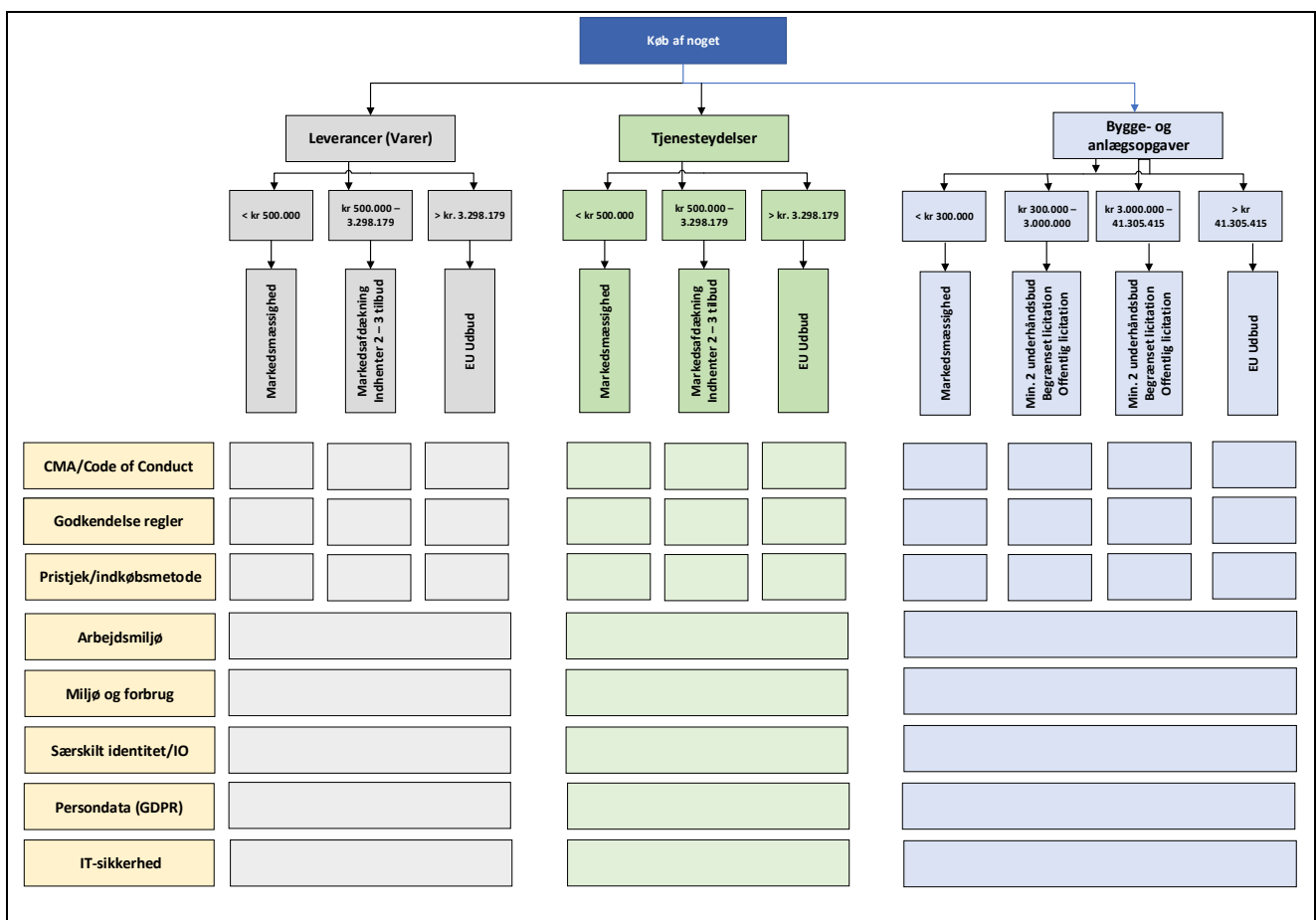
El-Net Øst A/S anvender kvalificerede eksterne kompetencer. Eksempelvis kan nævnes EY som revisionskompetence indenfor transfer pricing og det fælles udbud- og indkøbsfællesskab Servia AmbA som juridisk kompetence i forhold til sikring af markedsmæssighed.

Koncerneksterne aftaler

Til sikring af kravet om at alle eksterne aftaler, som indgås af El-net Øst A/S, skal indgås skriftligt og på markedsvilkår, er der vedtaget retningslinjer for udbud og dokumentation for markedsmæssighed i overensstemmelse med den generelle udbudspolitik i BEOF-koncernen.

El-Net Øst anvender koncernens generelle ansvars- og procesmodel til sikring af markedsmæssighed samt kontrol af indkøb samt indgåede aftaler og kontrakter ved 2 faktor godkendelse og kontrol.

Ved indgåelse af aftaler, der berører områder, som er underlagt den interne overvågning, sikres det endvidere, at aftalen understøtter El-Net Øst' program for intern overvågning.



For at sikre det nødvendige kendskab til markedsvilkårene, og at aftaler bliver udarbejdet korrekt, er der udarbejdet en liste med tegningsberettigede personer til forhandling og indgåelse af aftaler og kontrakter samt godkendelse indenfor beløbsgrænser. Liste med de tegningsberettigede personer er opdelt, således

at de alene kan indgå aftaler inden for det område, hvor de kender priser og markedsvilkårene.

Kontrakter og dokumentation vedrørende metode for sikring af markedsmæssighed opbevares og journaliseres i netselskabets ESDH system Docunote.

Koncerninterne aftaler

For så vidt angår de områder, hvor EL-Net Øst A/S trækker på det fælles serviceselskab i koncernen, må netselskabet kun betale den markedsmæssige andel af de samlede omkostninger, som netselskabet belaster det fælles serviceselskab med.

Ved indgåelse af koncerninterne aftaler dokumenteres prissætningens og aftalebetingelsernes markedsmæssighed.

Aftalerne skal foreligge skriftligt på aftaletidspunktet og udformes med følgende fællesnævner:

- Forud for aftaleindgåelse skal koncerninterne aftaler godkendes af El-Net Øst A/S' direktør. Godkendelsen kan bl.a. basere sig på en aftalegennemgang af regulatorisk rådgiver, der skal synliggøre, hvorvidt aftalens markedsmæssighed (pris og vilkår) er tilstrækkelig og dokumenteret.
- Koncerninterne aftaler er indgået med prisfastsættelse i henhold til OECD's Transfer Pricing Guidelines og Dansk Energi brancheinstruks.

Koncerninterne aftaler og dokumentation vedrørende metode for sikring af markedsmæssighed opbevares og journaliseres i netselskabets ESDH system Docunote.

5. Regnskabsmæssig adskillelse

Ifølge elforsyningslovens § 47, stk. 2 og 3, er der krav om regnskabsmæssig adskillelse, hvis en virksomhed både har bevilling til netvirksomhed og bevilling til transmissionsvirksomhed.

El-net Øst A/S fører selvstændigt regnskab for El-net Øst A/S, som er adskilt fra andre selskaber i BEOF-koncernen. Det særskilte regnskab kan trækkes hos Erhvervs- og Selskabsstyrelsen.

Afregning af fællesfunktioner mellem El-net Øst A/S og koncernens øvrige selskaber sker som hovedregel gennem de koncerninterne aftaler.

Alle koncernens regnskaber er underlagt ekstern revision.

For netselskaber, der er selskabsmæssigt forbundet eller er en del af en koncern, er det væsentligt, at der beskrives hvilke tiltag der sikrer, at fællesudgifter med koncernen bliver regnskabsmæssigt adskilt på en ikke-diskriminerende måde. Dvs. procedurer, der sikrer en ikke-favoriserende fordeling af indtægter og omkostninger for koncernenheder, der har fælles indtægter eller omkostninger med netselskabet.

6. Selskabsmæssig udskillelse

El-net Øst A/S er selskabsmæssigt adskilt og udfører aktiviteter i henhold til bevilling fra Energistyrelsen og inden for rammerne af elforsyningsloven samt regler og forskrifter, som udstedes i medfør heraf (bevillingspligtige aktiviteter).

I forbindelse med regnskabsaflæggelsen påses det, at de korrekte indtægter og omkostninger allokeres til El-net Øst A/S og herunder til regnskab for bevillingspligtige aktiviteter. Det sikres her, at elforsyningslovens grænser for tilladte sideordnede aktiviteter overholdes.

El-net Øst A/S har pr. 1. januar 2020 ikke sideordnede aktiviteter.

7. Kommunikation via datahubben

EL-Net Øst A/S er et engros selskab, hvorfor al kommunikation med slutkunderne foregår via elhandlerne. Kommunikation mellem netselskaberne og elhandlerne vedrørende et konkret aftagenummer skal foregå via Datahubben. Kun i særlige tilfælde er det tilladt for netselskaber og elhandlere at tage direkte kontakt til hinanden.

Retningslinier for kommunikationen er fastlagt i Energinets foreskifter. Samtidig henvises til *Vilkår for Serviceniveauet mellem Netselskab og Elleverandør af 01.04.2016*, der er tilgængelig på netselskabets hjemmeside og på udvalgte områder at fastsætter mere detaljerede bestemmelser og procedurer, som kan bidrage til at skabe et godt samarbejde, hvor det er klart, hvordan serviceniveauet mellem Netselskab og Elleverandør skal være.

Servicevilkårene fastsætter også mere præcise retningslinier for kommunikationen i de enkelte sagstyper.

Servicevilkår og foreskifter er gennemgået for de medarbejdere, der arbejder med opgaver for El-Net Øst A/S, og der er som supplement udarbejdet A4-plancher, der hurtigt kan give et overblik over tidsfrister og kommunikation i forhold til de daglige driftsopgaver som flytning, lukning og genåbning, tællerstand, leveranceophør mv.

Kommunikation er et fast punkt på afdelingsmøder hos den medarbejdergruppe (Målergruppen) der er ansvarlig for at håndtere målerdata i overensstemmelse med Energinets procedure. Det betyder også at utilsigtede henvendelser fra slutkunder eller elhandlere løbende drøftes og håndteres efter retningslinierne.

8. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO)

Identificering af FFO

Som led i driften af El-net Øst A/S modtager, behandler og videregiver El-net Øst A/S oplysninger, hvoraf visse oplysninger skal behandles fortroligt.

Der er primært tale om oplysninger fra el-leverandører, installatører og kunder. Oplysningerne fra kunderne er begrænsede, da el-leverandørerne varetager den primære kundekontakt i Engrosmodellen.

El-net Øst A/S giver de funktioner og afdelinger, der udfører opgaver for El-net Øst A/S, bemyndigelse til databehandling i kraft af den opgaveoutsourcing, der er fastlagt i samhandelsaftalen med Serviceselskabet. Disse afdelinger kan ikke disponere over data på en måde, der går ud over bemyndigelsen.

En retningslinje for identifikation af FFO er, at der er tale om de oplysninger, som El-net Øst A/S alene besidder i kraft af sin monopolaktivitet.

I praksis vil FFO oftest være:

- Forbrugstal for privat- og erhvervskunder
- Forbrugsprofiler for kunder med timemålinger
- Statistisk materiale om elforbrug
- Kunders tilbygnings- og udbygningsplaner
- Kundens betalingsmønster, restance og andre økonomiske forhold
- Oplysninger om personlige forhold
- Aftagenummer
- Leverandørers betalingsmønster, restance og andre økonomisk forhold.

Den praktiske håndtering af leverandørforhold blev standardiseret med ikrafttrædelsen af Datahubben. Datahubben begrænser en række af de direkte kontaktpunkter med leverandørselskaberne og standardiserer de oplysninger, der videregives fra netselskaberne, hvilket yderligere sikrer en ensartet behandling af leverandørselskaber.

Med indførslen af Engrosmodellen 1. april 2016 er snitfladen mellem netselskab og leverandørselskaber endvidere gjort klarere, hvilket også gør processerne om udvekslingen af oplysninger mere entydig.

Behandling og videregivelse af FFO

I relation til FFO er der vedtaget tiltag til at sikre fortrolig behandling af FFO, som El-net Øst A/S modtager, samt at FFO som kan videregives, kun videregives på en ikke-diskriminerende måde.

Serviceselskabet Bornholms Energi & Forsyning (BEOF) har en række tværgående funktioner, som både de kommercielle selskaber og de regulerede selskaber bestiller og modtager leverancer fra. Disse funktioner er f.eks. kundeservice, økonomi og anlæg.

I koncerner som BEOF, som i et vist omfang har fælles økonomifunktioner og fælles IT-systemer, vil der være en risiko for, at en medarbejder, som udfører opgaver for både El-net Øst A/S og handelsselskabet i koncernen, uretmæssigt kan komme til at bruge kundeoplysninger fra El-net Øst A/S på en diskriminerende måde.

Derfor er der udstukket klare retningslinjer for håndtering af kundeoplysninger og -henvendelser, og der oprettes særskilte roller og brugerprofiler, således at den pågældende medarbejder alene gives rettigheder til de data, der nødvendige og relevante for de opgaver, medarbejderen varetager.

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

Systemer der benyttes i El-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
KMD Easy El-net	Stamdata på målepunkter og afregning af kunder		
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	El-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.		
Mascot Smartstore El-net Øst	Online system til bestilling af arbejdstøj med El-net Øst Logo		

Kundehåndteringen er organisatorisk opdelt, så El-net Øst A/S's primære kundekontakt varetages af medarbejdere, som alene håndterer distributionsopgaver.

Programmet er målrettet alle de medarbejdere, der udfører opgaver for El-net Øst A/S og kommunikation og information om IO-Programmet medvirker som et tiltag til overholdelse af reglerne om FFO.

Modtagelse af FFO kan ske på flere måder og i forskellige dele af El-net Øst A/S's organisation, primært ved

kundeoprettelser (tilslutninger), hjemtagning og validering af måledata, afbrydelser, fakturering af investeringsbidrag mv.

De konkurrenceudsatte dele af BEOF må ikke tilkomme og anvende El-net Øst A/S's FFO, medmindre et af følgende krav er opfyldt:

- Disse oplysninger er almindeligt kendt i markedet.
- Kunden har givet den konkurrenceudsatte del af BEOF bemyndigelse til at få oplysningerne.

Der er endvidere udarbejdet procedurer for følgende opgaver:

- Opsætning og håndtering af IT-rettigheder
- Videregivelse af måledata
- Information om IO-programmet og medarbejder erklæringer ved nyansættelser og interne rokeringer

Individuelle medarbejdererklæringer (FFO-erklæringer)

De medarbejdere, som forventes at modtage eller at skulle håndtere FFO som led i deres arbejde i eller for El-net Øst A/S, skal ved opstart og efter at have gennemgået og bestået E-learningmodul gennemlæse og underskrive en FFO-erklæring, der via Top-desk fremsendes til Den IO Ansvarlige.

I erklæringen skal medarbejderen erklære, at denne har gjort sig bekendt med og vil efterleve reglerne om FFO. Samtidig skal erklæringen beskrive i hvilken relation og funktion, medarbejderen gives adgang til FFO.

Underskrivning af en FFO-erklæring sker i forbindelse med ansættelsen, ved interne rokeringer i koncernen eller ved udførelsen af konkrete opgaver, der involverer FFO. Ved nyoprettede stillinger eller funktioner skal Den IO Ansvarlige og afdelingsleder for det pågældende område vurdere om stillingens arbejdsopgaver kræver FFO-adgang.

Eksterne konsulenter tilknyttet distributionsselskabets aktiviteter eller projekter, og som dermed vil komme i kontakt med FFO, orienteres på lige fod med øvrige medarbejdere om FFO-reglerne i forbindelse med underskrivning af FFO-erklæring.

Enhver person, der modtager FFO, skal behandle denne oplysning fortroligt og må alene videregive den til en anden person, hvis denne person er FFO-godkendt. Personer, der er FFO-godkendt, vil kunne rette henvendelse til Den IO Ansvarlige med henblik på at få oplyst, hvilke andre personer der må modtage FFO.

Personer, der ikke er FFO-godkendt, og som modtager FFO, skal meddele dette til den IO Ansvarlige. Denne vil herefter orientere om fortrolighedskravet og i samarbejde med den pågældendes afdelingsleder vurdere, om der er behov for, at den pågældende fremadrettet bliver FFO-godkendt.

Alle FFO-godkendelser kommer som beskrevet forbi Den IO Ansvarlige, der er ansvarlig for opfølgning på og opbevaring af erklæringerne i TopDesk. Derudover er der indført en årlig kontrol af FFO-godkendelser i hele BEOF-koncernen. Det betyder, at der udsendes et skema til samtlige chefer med godkendte medarbejdere i BEOF-koncernen, hvor chefen skal tage individuelt stilling til

alle sine medarbejdere, herunder om den enkelte medarbejder fortsat skal være FFO-godkendt eller ej.

Således sikrer man en aktiv stillingtagen til en eventuelt fortsættende FFO-adgang til både nuværende og nye medarbejdere samt medarbejdere, der er rokeret internt. Resultatet af denne revision betyder, at Den IO Ansvarlige sammen med IT sørger for, at medarbejdere, som ikke længere skal have FFO-adgangen, får den fjernet hurtigst muligt. Denne kontrol er også med til at holde samtlige medarbejdere orienteret om IO-reglerne og sætte fokus på, at disse regler skal overholdes og have højeste prioritet.

Når det findes formålstjenstligt, gennemfører Den IO Ansvarlige sammen med IT endvidere intern revision af, om udvalgte medarbejdere har FFO-adgange til IT-systemerne, som de ikke burde have. Kan eventuelle FFO-adgange ikke begrundes af medarbejderen, vil adgangene blive lukket.

Medarbejderne orienteres i forbindelse med FFO-erklæringen om, at manglende overholdelse af reglerne kan få konsekvenser for BEOF og ved gentagende forsætlige overskridelser også for den enkelte medarbejders ansættelsesforhold. Selskabet kan idømmes bødestraf for manglende overholdelse af fortrolighedskravet i elforsyningslovens § 84 a, jf. § 87, stk. 1, nr. 10.

Sammenfatning

Proceduren for El-net Øst A/S' korrekte håndtering af FFO sikres blandt andet overholdt ved IT-mæssige spæringer af databaser med kundeoplysninger samt ved individuelle FFO-erklæringer og instruktion af medarbejdere ved dialog og El-learning. Der er gennemført fornyet instruktion ved Dansk Energi's E-learningkoncept i sept/okt 2019.

Det sikres herved, at de konkurrenceudsatte afdelinger og selskaber i BEOF-koncernen ikke uberettiget har adgang til FFO, og at der dermed ikke diskrimineres i forhold til de øvrige aktører og selskaber på elmarkedet.

Derudover er der i aftalen, som er indgået mellem El-net Øst A/S og Serviceselskabet BEOF, og som indebærer, at BEOF håndterer kundedata for El-net Øst A/S, henvist til overholdelse af dansk ret generelt og reglerne om ikke-diskrimination og FFO specifikt.

IO-komite-medlemmernes rolle som ambassadører for Programmet i de enkelte afdelinger er også en foranstaltning, som skal være med til at sikre kendskabet til og overholdelsen af reglerne om FFO.

Hvad angår eksterne medarbejdere, f.eks. konsulenter, skal der i alle aftaler fremadrettet indføres en fortrolighedsklausul samt en forudsætning om overholdelse af dansk ret under udførelsen af opgaver for El-net Øst A/S eller El-net Øst A/S's leverandører.

El-net Øst A/S's videregivelse af aftagenumre, forbrugstal, forbrugsprofiler og lignende til relevante markedsaktører sker via Datahubben i henhold til Energinet.dk's markedsforskrifter.

I særlige tilfælde fastlagt i Energinet.dk's forskrifter, hvor der er behov for en dialog om aftagenumre vedrørende konkrete problemstillinger om målinger, fakturering, afbrydelser eller lignende, kan der dog tillades direkte kommunikation mellem elleverandør og El-net Øst A/S.

Anonymiserede videregivelser til statistikformål, f.eks. til Dansk Energi og Danmarks Statistik, vurderes at være tilladt.

Anden lovgivning

Persondataloven og lov om offentlighed i forvaltningen samt andre regelsæt kan indeholde regler, der gælder ud over reglerne for intern overvågning, og som har betydning for El-net Øst A/S' håndtering og udlevering af oplysninger, virksomheden kommer i besiddelse af gennem sine aktiviteter.

9. Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger – Netselskabets egne aktiviteter (FFDO)

Identificering af FFDO

FFDO er oplysninger om netselskabets egne aktiviteter, der **ikke** er offentligt tilgængelige, og som vil kunne anvendes af andre aktører på markedet til at opnå en konkurrencemæssig fordel.

I praksis vil FFDO ofte være:

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

Behandling og videregivelse af FFDO

Det skal sikres, at oplysninger om El-net Øst A/S, som kan være forretningsmæssigt fordelagtige for eksempelvis elhandelsselskabet, ikke videregives på en diskriminerende måde.

For at sikre at behandling og eventuelt videregivelse af FFDO sker korrekt, således at diskrimination undgås, er der gennemført de samme tiltag som for FFO.

Medarbejdererklæringen vedrørende FFO dækker således også FFDO, og der gælder dermed de samme procedurer i forhold til medarbejdererklæringen som beskrevet ovenfor.

Ligeledes gælder der i forhold til FFDO de samme IT-mæssige procedurer som beskrevet for FFO. Det følger heraf, at medarbejdere, der ikke er FFO-godkendt, ikke har adgang til de FFDO, der ligger i f.eks. DocuNote og Navision, og at der gælder de begrænsninger i forhold til adgang til fællesdrev.

For så vidt angår videregivelse af FFDO til personer eller virksomheder, der ikke er FFDO-godkendt, gælder det generelt, at dette kun kan ske, såfremt der gives adgang på lige vilkår til alle interesserede parter, hvormed FFDO oplysningerne mister sin karakter af FFDO.

I forbindelse med nye udviklingsprojekter kan der være tale om, at projekterne både kan have interesse for El-net Øst A/S og for andre led i energikæden. Derfor informeres de afdelinger, som igangsætter sådanne tiltag, løbende om reglerne for videregivelse af FFDO og El-net Øst A/S' rolle i forhold til resten af BEOF-koncernen.

10. Klarhed om netselskabernes særskilte identitet

Ifølge IO bekendtgørelsens § 1 stk. 2 skal El-net Øst A/S sikre, at virksomheden i sit kommunikationsarbejde og sine identitetsstrategier ikke skaber uklarhed om dennes særskilte identitet, jf. § 20 b i lov om elforsyning, herunder sikre retlig og faktisk råderet over netvirksomhedens hjemmeside og oplysninger, som netvirksomheden lader andre uden for netvirksomheden anvende.

Det betyder også, at der er iværksat tiltag til at sikre, at andre selskaber i BEOF fremtræder som El-net Øst A/S, når der løses opgaver for netselskabet.

Eftersom alle medarbejdere er ansat i serviceselskabet Bornholms Energi & Forsyning A/S gælder det ved alle opgaver, som involverer kundekontakt og ved udførsel af arbejde i det offentlige rum. Det er altså ikke kun opgaver som målerhåndtering og -udskiftning og drift og vedligehold af distributionsnettet, men også opgaver, som udsendelse af breve, information og fakturaer for El-net Øst A/S.

Breve og mails mv., der genereres på baggrund af El-net Øst A/Ss aktiviteter, skal have El-net Øst A/S som afsender, og i det hele taget skal El-net Øst A/S' kommunikation med kunderne fremstå selvstændigt fra resten af BEOF koncernens kommunikation.

Telefoniske henvendelser

Der er oprettet et særskilt telefonnummer til El-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 El-net Øst A/S.

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

Hjemmeside

El-net Øst A/S har sin egen hjemmeside på domænet www.elnetoest.dk, som er adskilt fra BEOF Koncernens øvrige forretningsområder. Netselskabet har dermed både retlig og faktisk råderet over hjemmesiden og dennes indhold.

Hjemmesiden indeholder udelukkende information relateret til netvirksomheden og er revideret således at den overholder Energitilsynets vejledning til særskilt hjemmeside fra 2010. Der er igangsat en proces for at sikre at El-net Øst A/S fremstår med et navn, logo, adressat og funktionalitet, der er klart adskilt fra den øvrige del af Koncernen.

Skriftlig kommunikation

Der er oprettet særskilte e-mail signaturer for El-net Øst A/S, således at afsenderen af elektronisk post tydeligt fremgår. Mailsignaturerne er implementeret for de afdelinger og medarbejdere, der har behov for at kommunikere eksternt i regi af El-net Øst A/S.

Herudover anvendes der særskilt brevpapir med netselskabets logo og CVR ved skriftlig kommunikation med kunder og øvrige interessenter. Ved tvivlstilfælde er medarbejderne instrueret i at rådføre sig med den IO ansvarlige. Derudover gennemgås væsentlige eksterne skrivelser inden udsendelse af IO Ansvarlige for at sikre, at de overholder formalia og reglerne om ikke-diskriminerende adfærd.

LOV nr 662 af 08/06/2017 stiller krav om identitetsmæssig adskillelse, og i praksis betyder det, at El-net Øst A/S pr 30.06.2018 ændrede navn og logo, således at omverden ikke forbinder netselskabets identitet med Bornholms Energi & Forsynings (BEOF).

Med ændring af navn og logo blev der samtidig i overensstemmelse med Vejledning til Netselskabernes særskilte identitet iværksat tiltag til at sikre, at medarbejderne i Serviceselskabet på alle måder fremtræder som netselskabet, når der løses opgaver for netselskabet. Der er således oprettet en særskilt arbejdstøjskonto til de medarbejdere, der udfører opgaver for El-Net Øst, udstedt særlige ID-kort, tildelt nye telefonnumre og emails, ligesom der har været en generel kampagne på afdelingsmøder mv for at øge bevidstheden om at påtage sig den rette identitet ved udførelse af opgave for netselskabet.

I forhold til de aftaler, El-Net Øst indgår med andre selskaber indgår der en særskilt pasus om overholdelse af krav om særskilt identitet, men henvisning til IO-programmet og den IO Ansvarlige som kontaktperson. Kontrakten skal for så vidt dette punkt godkendes af den IO-ansvarlige, og den kontraktansvarlige er forpligtet til at følge op og sikre hvorledes dette udmønter sig i praksis i forhold til den konkrete opgave.

11. Gennemførelse og kontrol af IO-programmet

Den IO ansvarliges uafhængighed

Den IO Ansvarliges uafhængighed er sikret, idet den IO ansvarlige, der forestår den daglige administration af programmet er afdelingsleder for teknisk afdeling, og dermed refererer direkte til Direktøren for El-Net Øst A/S. Den IO-ansvarlige er endvidere medlem af netselskabets bestyrelse.

Det er endvidere sikret, at der ikke personsammenfald mellem ledelsen i netselskabet og de øvrige selskaber i koncernen.

Programmets administration og kontrol mv.

Direktøren for El-Net Øst har det overordnede ansvar for Programmets overholdelse og skal for hvert kalenderår sikre at den IO Ansvarlige afgiver en årsberetning til Energitilsynet. Årsberetningen skal redegøre for Programmets gennemførelse, herunder beskrive ændringerne i IO-programmet og den foretagne kontrol af programmet.

Både IO-programmet og årsberetning offentliggøres på El-net Øst A/S' hjemmeside og på Bornholms Energi & Forsynings intranet. Her findes endvidere årsberetningerne fra tidligere år.

Med henblik på at opnå en bred forankring af IO-programmet og for at sikre tilstrækkelig fokus på intern overvågning i BEOF-koncernen er der pr. 1. oktober 2017 blevet nedsat en IO-komite til varetagelse af administrationen af Programmet. IO Komiteen holder faste møder hvert kvartal og i øvrigt efter behov.

IO-komiteen består af ledende nøglemedarbejdere fra relevante afdelinger samt direktør for El-net Øst A/S og den IO Ansvarlige.

IO-komiteen pr. 01.01.2020:

Tina Wester Dam
IO ansvarlig og Afd.leder Teknisk afdeling

Kim Kofoed
Direktør El-Net Øst A/S

Irene Sonne Nielsen
Senior controller, Koncernsupport

Kristoffer Munch
Afd. leder IT

Poul Sonne-Pedersen
Senior konsulent El-net Øst

Ole Westh
Afd. Leder El-net Drift

IO-komiteen har bl.a. til opgave at sørge for

- At IO-programmet på passende vis bliver kommunikeret.
- At kommentere og rådgive i forhold til udkast til IO-årsberetningen og -programmet.
- På møder at behandle hændelser, der ikke følger de opstillede regler og procedurer i IO-programmet, og komme med forslag til, hvordan hændelserne kan undgås fremover, samt med forslag til, hvordan erfaringerne bedst kommunikeres og forankres i organisationen.

Medlemmerne af IO - komiteen fungerer endvidere som ambassadører for IO-programmet i deres respektive afdelinger, og har derfor fokus på IO-programmets overholdelse inden for afdelingen og kan være behjælpelige med råd, vejledning samt oplysninger om IO-programmet i deres afdeling.

Den udpegede IO Ansvarlige bistår med den praktiske gennemførelse af Programmets tiltag samt med udarbejdelse af årsberetning og program til Energitilsynet. Den IO Ansvarlige er desuden ansvarlig for at følge op på de beslutninger, der træffes i IO-komiteen.

Den IO Ansvarlige udfører sine opgaver med bistand fra IO-komiteens medlemmer og kan i øvrigt til løsning af opgaverne trække på ressourcer fra de relevante afdelinger.

Undervisning og formidling

Som en del af administration og kontrol af programmet gennemføres der løbende undervisning af medarbejderne i reglerne om ikke-diskrimination. Konkret udbredes kendskabet til reglerne på følgende måde:

- Nyansatte undervises i reglerne i forbindelse med introduktionsforløbet, og skal bestå E-learningmodul fra Dansk Energi.
- Der holdes kurser for medarbejdere på afdelingsmøder efter behov, f.eks. ved nyansættelser, på forespørgsel eller hvis Den IO Ansvarlige i øvrigt bliver opmærksom på behov.
- De enkelte ledere har et ansvar for, at medarbejderne informeres om reglerne om Foretningmæssigt Følsomme Oplysninger (FFO) og Forretningmæssigt Fordelagtige Oplysninger (FFDO).
- Der er udarbejdet en miniguide til kundeservicemedarbejdere.
- Regler for kommunikation gennemgås løbende med medarbejdere i netselskabet.
- Der er etableret en informationsside på intranettet, som opdateres med information om FFO og IO Programmet.
- Information om Intern Overvågning og særskilt identitet indgår i koncernens personalehåndbog.

Der lægges især vægt på, at medarbejdere med direkte kundekontakt forstår reglerne.

Kontrol af programmet

Der udføres årligt skiftevis intern / ekstern audit med henblik på at gennemgå og kontrollere IO-programmets implementering i El-net Øst A/S.

Kontrollen omfatter følgende punkter:

- Ekstern kommunikation – hjemmeside, e-mail, telefon, 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

Utsigtede hændelser, overtrædelser mv. indberettes til den IO-Ansvarlige der registrerer hændelserne med henblik på årsrapporten og mere vigtigt følger op med indskærpelser, tilretning eller udarbejdelse af procedurer, intern oplæring eller andet afhængig af hændelsens karakter.

Programmet tages op til revision en gang årligt i forbindelse med IO-årsberetningens forberedelse og i øvrigt efter behov. Ved revisionen i forbindelse med IO-årsberetningen skal det særligt vurderes, om IO-programmet fortsat afspejler BEOF-koncernens virksomhed og organisation.

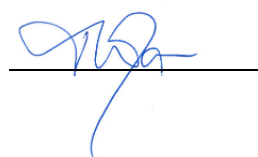
12. Påtegning

Nærværende Program for Intern Overvågning 2020 for El-net Øst A/S er gennemgået og godkendt

Dato: 31.05.2020

IO-Ansvarelig:

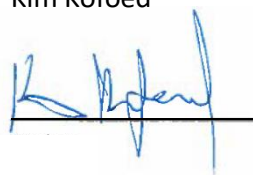
Tina Wester Dam



A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'TW', written over a horizontal line.

Direktør:

Kim Kofoed



A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'K Kofoed', written over a horizontal line.