



årsrapport 2019

Intern Overvågning på
elområdet

Maj 2020

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	4
Dokumentation for gennemførelse af IO Programmet.....	4
Kontrol af IO Programmet	4
1. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger	5
2. Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger	7
3. Adgang til distributionsnettet	8
4. Kundekontakt	9
5. Selskabsmæssig udskillelse.....	10
6. Regnskabsmæssig adskillelse	10
7. Habilitet	11
8. Indgåelse af aftaler	11
9. Prisfastsættelse	12
Godkendelse.....	12

Årsberetning 2019

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 El-Net Øst A/S udarbejde en årsberetning vedrørende intern overvågning for kalenderåret 2019, og fremsende denne samt Program for Intern Overvågning til Energitilsynet senest den 01.06.2020.

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.

Årsberetningen skal jf. Vejledningen beskrive foretagne ændringer i IO-programmet siden sidste årsberetning. IO-programmet er i maj 2019 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-rapporten er fremsendt som bilag til Årsrapport 2018, og der har ikke siden været anledning til ændringer i rapporten udover ændringer relateret til organisatoriske forhold i netselskab og koncern. IO rapporten bilægges til Årsrapport 2019 og kan i seneste revision findes på www.elnetoest.dk

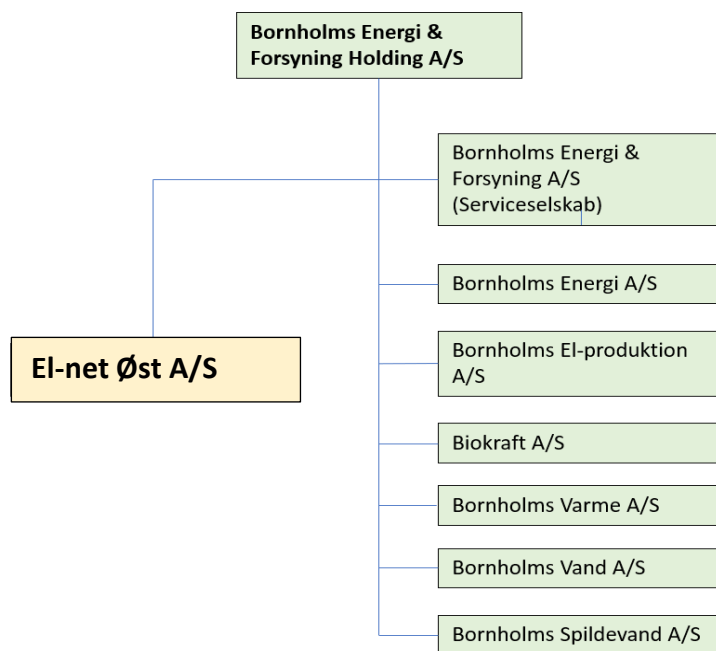
0. Gennemførelse og kontrol af IO-program

Generelt gennemgang af information og ændringer for netselskabet i 2019

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.

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 i 2019 som følge af Energitilsynets afgørelse vedrørende den IO Ansvarliges uafhængighed foretaget ændring i bestyrelsens sammensætning, således at den IO ansvarlige nu er medlem af netselskabets bestyrelse.

Ændringer i IO Programmet siden sidste årsberetning

IO Programmet er pr. 01.05.2020 tilpasset i forhold til ændringer i koncernens og netselskabets organisation.

Dokumentation for gennemførelse af IO Programmet

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

- Referater fra IO Komiteens møder (4 stk)
- Oversigt over underskrevne medarbejdererklæringer (78 stk)
- Oversigt over medarbejdere, der har bestået Dansk Energi's E-learningkursus. (113 stk)
- Ekstern audit ved uafhængig auditør (ISAE 3000 erklæring)

Kontrol af IO Programmet

IO Programmet har som anført i 2019 været underlagt ekstern, uvildig audit, og resultatet foreligger som kontrolrapport (bilag).

Kontrollen omfattede følgende kontrolpunkter:

- Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO), som netselskabet modtager under udøvelsen af sin virksomhed behandles fortroligt og alene videregives på en ikke-diskriminerende måde.
- Netselskabets kommunikation med elhandelsvirksomheder om forhold vedrørende konkrete aftagenumre kun sker i henhold til Energinet.dk's forskrifter.
- Oplysninger om netselskabets egne aktiviteter, der kan være forretningsmæssigt fordelagtige (FFDO) behandles fortroligt og alene videregives på ikke-diskriminerende måde.
- Adgang mv. til distributionsnettet 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

identitetsstrategier.

- Netselskabet alene beskæftiger sig med de aktiviteter, der ligger indenfor selskabets bevilling til at drive netvirksomhed.

I 2019 er der konstateret følgende tilfælde af diskriminerende adfærd:

Forkert telefonnummer i opslag på koncernens intranet:

I et opslag vedrørende indberetning af fejl, påkørsler eller andet på netselskabets inventar, kabelskabe mv. var der ved en fejl henvist til koncernens hovednummer og ikke netselskabets. Fejlen blev hurtigt rettet, således at netselskabets hovednummer fremgik.

Fejl i kommunikation:

Der har været følgende hændelser:

I forbindelse med en klagesag fremgik det at en ekstern virksomhed i forbindelse med inddrivelse af restancer for det af koncernen ejede elhandelsselskab ved en fejl havde anført netselskabets navn. Dette blev omgående rettet og det blev indskærpet over for virksomheden at El-net Øst A/S intet har at gøre med opkrævning hos kunderne eller det pågældende elhandelsselskab.

En opmærksom medarbejder opdagede, at der i en sjældent anvendt standardrykkerskrivelse fra El-net Øst A/S stadig var anført koncernens hovednummer. Dette blev rettet før udsendelse.

Der er stadig enkelte tilfælde, hvor der har i forbindelse med omtale i den lokale presse hvor koncernens navn fejlagtigt har været nævnt eller vist i forbindelse med omtale af netselskabets anliggender. Der har derfor igen været kontakt til pressen for at sikre at det alene er netselskabets navn, der refereres til.

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
- 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 El-net:

Systemer der benyttes i El-Net Øst 2019	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 El-Produktion	Særskilt firmanr. Styres via rettigheder.
KMD Easy Energy	Afregningsystem		Afløste pr 01.02.2019 SonWin.
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	Vand,	Styres via rettigheder

	SMS, Web og e-mail	varme og kloak	
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
Installationsblanketten	Dansk Energi's portal til installatørernes anmeldelse af tilslutninger mv.	Elnet	

Der er 2019 foretaget ændringer af et af de IT-systemer, der understøtter håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger, idet afregningssystemet SonWin er afløst af KMD Easy Energy, der alene anvendes af netselskabet.

Der er ikke i 2019 outsourcet arbejdsfunktioner udover de funktioner, der som tidligere beskrevet udføres af personale ansat i Serviceselskabet efter den viste organisationsplan.

Der har ikke i 2019 været klager i forbindelse med håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger.

Instruks om videregivelse af forretningsmæssige følsomme oplysninger er fulgt op med genopfriskningskursus via 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.

Der er ikke i 2019 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 2019.

Der er ikke i 2019 outsourcet arbejdsfunktioner udover de funktioner, der som tidligere beskrevet udføres af personale ansat i Serviceselskabet efter den viste organisationsplan.

Der har ikke i 2019 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. 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 rev. 16.08.2018*

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 anlægsskiftning. 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 2019 videreudviklet og igangsat opgaver ud fra 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 2019 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 2019 været klager i forbindelse med adgang til distributionsnettet.

4. Kundekontakt

El-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 handelsselskab 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 i forbindelse med ekstern audit.

El-Net Øst har som sådan ikke brochuremateriale tilgængeligt.

De funktioner og afdelinger i BEOF-koncernen, der udfører opgaver for El-Net Øst er blevet instrueret i, at El-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 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.

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 El-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, 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 2019 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 2019 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 El-Net Øst og koncernens øvrige selskaber reguleres gennem de koncerninterne aftaler, der er indgået med prisfastsættelse i henhold til OECD's Transfer Pricing Guidelines og Dansk Energi brancheinstruks.

7. 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.

8. Indgåelse af aftaler

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.

Eksterne aftaler 2019:

- Semco – rådgivning
- Grid Solutions Denmark – sektionering af 60 KV nettet
- Grid Solutions Denmark – beskyttelse af 60 KV net

Alle aftaler foreligger på skrift ved aftaletidspunktet.

Koncerninterne aftaler

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

Nye koncerninterne aftaler 2019:

- BEOF – Serviceaftale om levering af ydelser
- Bornholms Spildevand – levering af fiberforbindelse
- Bornholms Energi – formidling af nettab

Alle aftaler foreligger på skrift ved aftaletidspunktet.

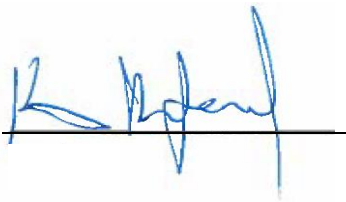
9. Prisfastsættelse

El-Net Øst A/S benytter også i 2019 Dansk Energi Nets udarbejdede tariffberegningsmodel samt Dansk Energi's standardgebyrer. Gebyrer og tariffer er gennemgået i forbindelse med kontrol 2019.

Godkendelse

Rønne, den 31.05.2020

Direktør



IO-ansvarlig

