

INTERN OVERVÅGNING

Program til sikring af
ikke-diskriminerende adfærd
samt intern overvågning heraf

L-NET A/S

MAJ 2018

INDLEDNING

Jf. § 20a i lov om elforsyning (LBK nr. 418 af 25/04/2016) skal netvirksomheder opstille et program for intern overvågning (herefter IO program), som beskriver virksomhedens tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd samt overvågning heraf.

Formålet er at sikre, at elforsyning tilrettelægges og gennemføres i overensstemmelse med hensynet til forsyningssikkerhed, samfundsøkonomi, miljø og forbrugerbeskyttelse samt at sikre forbrugerne adgang til billig elektricitet.

IO programmet opstilles jf. bekendtgørelse om program for intern overvågning (BEK nr. 667 af 19/05/2015) samt Energitilsynets "Vejledning til det interne overvågningsprogram på el-området".

SELSKABSSTRUKTUR

L-NET A/S er 100% ejet datterselskab af Multiforsyning A/S.

L-NET har bevilling til distribution i Holstebro by samt Vinderup by og opland. Se følgende koncern diagram.

VF er en multiforsyningskoncern, der ejer, producerer, driver og leverer forsynings-ydelser og udøver sideordnet virksomhed i tilknytning hertil.

Koncernens kerneopgaver er produktion, distribution og levering af el, vand, varme, distribution og rensning af spildevand samt belysning og trafiksignalanlæg.

Den sideordnede virksomhed udøves på kommercielle vilkår indenfor salg af know-how og serviceydelser samt energibesparelsesaktiviteter.

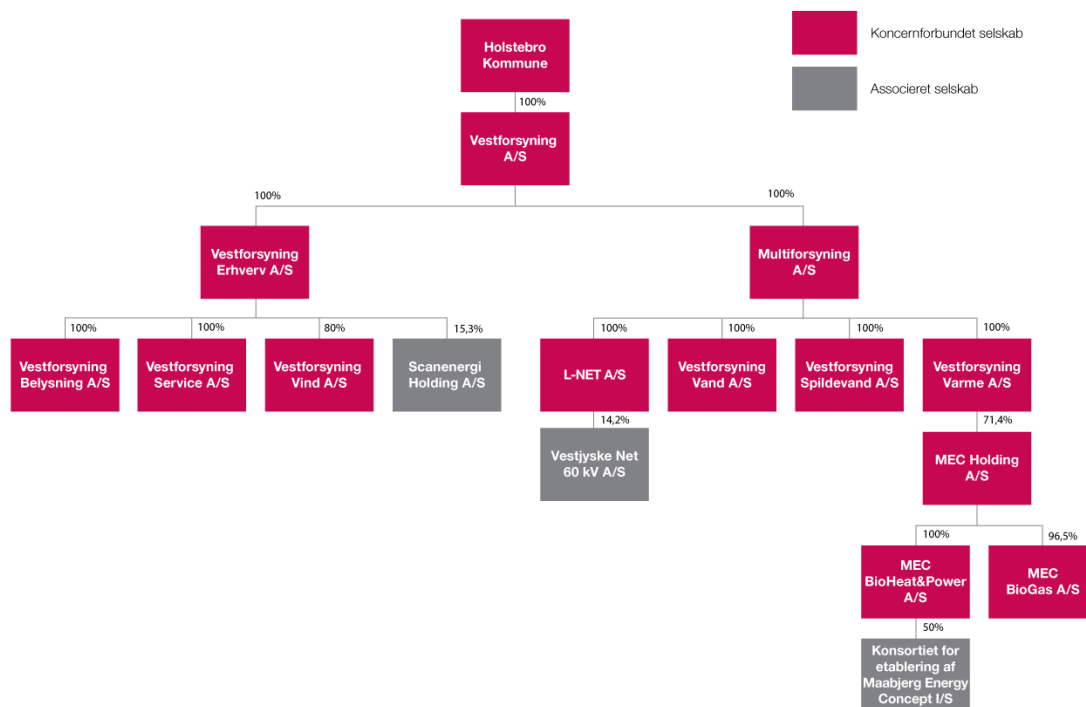
Vestforsyning Erhverv A/S (VFE) er et søsterselskab til L-NET. VFE er ligeledes 100 % ejet af VF. VFE er koncernens samlede ressourceselskab og varetager L-NETs interne og eksterne aktiviteter vedrørende ledelse, administration, drifts- og vedligeholdelsesopgaver, service managementopgaver, installations- og entreprenøropgaver, projekterings- og rådgivningsopgaver. Der er ikke ansat personale i L-NET.

Koncernen omfatter fra 1. oktober 2014 tillige et elhandelsselskab, Vestforsyning Service A/S (VFS). VFS er 100% ejet af VFE. VFS har indgået aftale med Scanenergi A/S om varetagelse af balanceansvar.

De forskellige funktioner, som VFE udfører for L-NET A/S, er inddelt i resultatcentre, hvorfra der faktureres (månedligt) til L-NET.

VF har dokumenteret, at transfer-pricing foregår iht. skattekontrollovens § 3 B, stk. 5 og BEK nr. 401 af 28.04.16. Det er således kontrollerede transaktioner, som er i overensstemmelse med, hvad der kunne være opnået, hvis transaktionerne var afsluttet mellem uafhængige parter.

VESTFORSYNING KONCERNEN



L-NET A/S er medejer af Vestjyske Net A/S 60kV.

GENNEMFØRELSE OG KONTROL AF IO-PROGRAMMET

Elchefen har det overordnede ansvar for IO programmet samt det daglige ansvar for programmets efterlevelse. Øvrige driftschefer og afdelingsledere har det daglige ansvar for, at der ikke forekommer diskriminerende adfærd indenfor deres respektive ansvarsområder, mellem netselskabet, serviceselskabet og koncernens øvrige selskaber/afdelinger.

Kontrollant fra Vestforsynings administration (kontrollant) er ansvarlig for vedligeholdelse af IO programmet og udarbejdelse af årsberetningen. Kontrollantens uafhængighed sikres ved ansættelse i andet selskab end L-NET. (jf. elforsyningsloven § 20 a stk. 2).

Kontrollanten gennemfører med hjælp fra HR en årlig audit, og HR gennemgår programmet med nye medarbejdere.

Seneste version af IO programmet er tilgængeligt for alle medarbejdere på selskabets Intranet.

Alle medarbejdere i elafdelingen og øvrige afdelinger i VFE, som udfører opgaver for L-NET, har fået gennemgået og udleveret et eksemplar af IO programmet og kvitterer for at have modtaget og læst programmet. Det samme gælder ved nyansættelser eller nye aftaler med medarbejdere i ovennævnte afdelinger.

Listen over clearede medarbejdere og kvitteringer vedligeholdes i selskabets sags- og dokumenthåndteringssystem F2.

Der etableres en intern kontrolgruppe bestående af elchefen, afdelingsleder for kundecentret og kontrollanten. Kontrolgruppen afholder 2 årlige møder for at kontrollere om programmet fungerer efter hensigten og overholdes. Hvis der konstateres diskriminerende adfærd, korrigeres så dette ikke gentager sig. Kontrolgruppen skal bl.a. behandle klager vedrørende diskriminerende adfærd fra kunder, elleverandører og evt. officielle klager fra Energitilsynet samt indgåede aftaler.

Som en del af overvågningsprogrammet skal der udføres:

- Information om IO-møder i forbindelse med afdelingsmøder
- Udarbejdelse af relevante procedurer
- Udarbejdelse af medarbejdererklæringer

Den ansvarlige for IO programmet kontrollerer ved en årlig audit, efter auditplanen, at procedurer i IO programmet er kendt af medarbejderne, som udfører opgaver for L-NET, og at disse bliver fulgt.

Auditplanen indeholder følgende afdelinger:

Kundeservice, Økonomi, Drift, Sekretariat & HR, Udviklingsafdelingen, GIS og IT.

Audit gennemføres efter skift i afdelingerne.

Den ansvarlige for auditten udfærdiger en rapport med vurdering af, hvorvidt programmet efterleves, og en handlingsplan for eventuelle forbedringer. Resultatet indgår i årsrapporten for IO.

1. FORRETNINGSMÆSSIGT FØLSOMME OPLYSNINGER

Data, som skal behandles fortroligt i afdelingerne:

Kundeservice:

- Forbrugsdata for alle målere
- Tariferingsforhold
- Forbrugsprofiler for kunder med timemåling
- Kunders betalingsmønster og økonomiske forhold
- Restancelister
- Enhver form for oplysninger om personlige forhold, herunder CPR
- Enhver oplysning om en virksomheds konkurrenceforhold
- Aftagernummer

Driftsafdelingen:

- Forbrugsdata privat- og erhvervs-kunder
- Tariferingsforhold
- Udbygningsplaner og konkurrenceforhold
- Udbud

Behandling af fortroligt materiale

Kun personale i VFE, som har et konkret behov for ovennævnte oplysninger for at kunne løse deres daglige opgaver, har adgang til fortroligt materiale.

Personalets adgang til data, som forefindes elektronisk i Kundeafregningssystemet (KMD Easy Energy), CRM-systemet samt i sags- og dokumenthåndteringssystemet F2, begrænses med adgangsrettigheder og adgangskoder.

Der foretages løbende ajourføring af medarbejdernes adgangsrettigheder ved tilgange, overførsler til andre funktioner samt fratrædelser. Elchefen og afdelingsleder i kundeservice er ansvarlige herfor.

IT-sikkerhed

Personale, der arbejder ved VFE, eller som for anden arbejdsgiver arbejder for L-NET A/S, skal overholde forskrifter og sikkerhedskrav stillet i "It Sikkerhedspolitik ved Vestforsyning A/S". Instruktion af personale samt kontrol af overholdelse sker jf. bestemmelserne i It Sikkerhedspolitikken.

Adgang til data styres med to faktor log on og password som beskrevet i sikkerhedspolitikken.

Videregivelse af fortrolige oplysninger til 3. part, f.eks. markedsaktører

Fortrolige oplysninger videregives ikke til 3. part herunder leverandører eller entreprenører. Aftagernumre og forbrugsdata videregives til relevante markedsaktører under forudsætning af forudgående accept/fuldmagt fra den pågældende kunde.

Generel håndtering af følsomme oplysninger:

Kundedata som fx navn og adresse betragtes som personlige oplysninger indenfor koncernen. Registrering af aftagerprofiler, forbrugstal og betalingsforhold er fortrolige oplysninger. Videregivelse af sådanne oplysninger sker alene i forhold til gældende markedsforskrifter. Oplysninger om elforbrug indenfor netselskabets område, bl.a. hvilke elhandelsselskaber, der sælger til hvilke kunder er fortrolige.

I øvrigt kan videregivelse af forbrugstal, forbrugsprofiler og lignende ske i henhold til gældende markedsforskrifter, som er udarbejdet af systemansvaret, og som beskriver rettigheder og forpligtelser for aktører på elmarkedet. Det gælder f.eks. målerdata til brug for en leverandørs afregning af en kunde samt forbrugsprofiler m.v. til den

systemansvarlige. Videregivelse af sådanne oplysninger må alene ske i henhold til reglerne i markedsforskrifter.

Al kommunikation med en elhandelsvirksomhed om forhold, der vedrører et konkret aftagenummer, sker via datahubben i henhold til forskrifter udstedt af Energinet.dk.

Videregivelse af betalingsmønstre er ikke tilladt

Anonymiseret videregivelse til statistikformål, f.eks. til Dansk Energi, Danmarks Statistik og andre myndigheder, er tilladt.

Videregivelse til andre formål er ikke tilladt, med mindre der foreligger en skriftlig accept/fuldmagt fra kunden.

Ikke fortrolige oplysninger

Koncernen VFE, og dermed også L-NET, overholder Persondatalovens bestemmelser om videregivelser af kunders oplysninger.

Ikke fortrolige oplysninger som f.eks. navn og adresseoplysninger (på private kunder) kan videregives til andre virksomheder til brug for markedsføring m.v., hvis kunden har givet sit samtykke.

Såfremt kundeoplysninger videregives iflg. kundens tilladelse, opkræves et gebyr for de virksomheder, som ikke i forvejen bidrager til dækning af administrationsomkostningerne i Vestforsyning.

2. FORRETNINGSMÆSSIGT FORDELAGTIGE OPLYSNINGER

Selskabets medarbejdere er instrueret i, at oplysninger om selskabets egne aktiviteter - der ikke er fortrolige - og som det kan være fordelagtigt for andre at have kendskab til, ikke på diskriminerende måde må videregives til andre.

Medarbejdere skal yde en neutral og ikke diskriminerende kundeservice ved kundehenvendelser, og medarbejdere, der udfører restanceinddrivelse må ikke bruge oplysninger til vurdering af kreditværdighed i andre koncernforbundne selskaber.

L-NET må ikke videregive oplysninger om netselskabets egne aktiviteter såsom udbygningsplaner for elnettet, deltagelse i projekter om vedvarende energi og oplysninger om netselskabets øvrige virke.

Medarbejdererklæringer sikrer, at der ikke sker diskriminerende videregivelse af forretningsmæssige fordelagtige oplysninger.

3. ADGANG TIL DISTRIBUTIONSNETTET

Netadgang

Alle nuværende og nye forbrugere har adgang til L-NET A/S' forsyningsområde og er ligestillede. Adgang til nettet er beskrevet i "Leveringsbestemmelser – Net (Netbenyttelsesaftalen, Dansk Energi)", som er grundlag for enhver tilslutning.

Tilslutning

Alle tilslutninger af nye forbrugere og udvidelse af levering er sikret mod diskriminering i "Tilslutningsbestemmelser for ellevering for L-NET Holstebro/Vinderup A/S". Tilslutningsbestemmelserne følger Dansk Energis vejledning efter el lovens § 73b.

Tilslutningsbestemmelserne er godkendt i L-NETs bestyrelse og indsendes til Energitilsynet. Bestemmelserne findes på hjemmesiden, www.vestforsyning.dk.

Udbygning af nettet

Nettet bygges som et åbent ringnet, hvorved alle forbrugere er sikret samme grad af forsyningsikkerhed. Nettet dimensioneres i øvrigt efter belastning og krav til overholdelse af spændingskvalitet.

Vedligeholdelse

L-NET planlægger reinvesteringer og udvidelser af nettet efter en 20 års investeringsplan, som ligger til grund for anlægsbudgetterne. Planen revideres løbende i forhold til ændringer i nettets belastning og ældning af komponenter.

Ved planmæssige afbrydelser i forbindelse med driftsopgaver informeres alle forbrugere skriftligt med 48 timers varsel, og der laves individuelle aftaler, hvor der ikke kan etableres nødforsyning.

4. KUNDEKONTAKT

Receptionen kan oplyse om afbrydelser, men besvarer ikke spørgsmål om tilslutning. Disse spørgsmål omstilles til kundeservice eller driftsafdelingen.

Behandling af forespørgsler vedr. elleverandører

Kunden skal oplyses om, at han har ret til selv at vælge elleverandør.

Behandling af forespørgsler vedr. netbenyttelsesbetingelser (tilslutning), priser og gebyrer

Kunden oplyses om betingelserne for netbenyttelsen, priser og gebyrsatser, eventuelt ved henvisning til hjemmesiden www.vestforsyning.dk. Hvis kunden ønsker det, fremsendes oplysningerne pr. post.

Forespørgsler af teknisk karakter

Der henvises til afdelingens øvrige regler for kundekontakt. Administrationen besvarer ikke spørgsmål vedr. tilslutning, stikledninger og installationer. Der kan henvises til "Tilslutningsbestemmelser for ellevering for L-NET A/S"

Forespørgsel vedr. afbrydelse

Hidrører en afbrydelse fra elnettet, informeres alene om forventet ude tid. Hidrører afbrydelsen ikke fra elnettet, men må skyldes kundens egen installation, herunder evt. kundens stikledning, meddeles, at kunden må henvende sig til en installatør.

Anbefalinger

Uanset om det drejer sig om valg af elinstallatør eller valg af el apparater, må der ikke ske en lovprisning af bestemte firmaer eller produkter. Kunden skal oplyses neutralt om sine muligheder, og der må gerne peges på et udvalg, eks. "de gule sider", som kunden kan vælge imellem.

Skriftlig kontakt

L-NET udsender ikke informationsmateriale, men på hjemmesiden kan findes oplysninger om tilslutningsbetingelser, nettarif og forhold ved manglende strøm m.m.

I situationer, hvor der foregår udveksling af følsomme oplysninger, som kan identificere en kunde, eller der er tvivl om, hvorvidt kunden er den, som vedkommende udgiver sig for, spørges der til måler- eller installationsnummer.

Markedsføringsmateriale må udsendes sammen med opkrævninger og lign. til eksisterende elkunder.

Kundeservice er ansvarlig for at gældende regler vedr. hjemmeside og opbygning af fakturaer følges.

5. SELSKABSMÆSSIG UDSKILLELSE AF AKTIVITETER

Elforsyningslovens § 47 stk. 1-4 om selskabsmæssig udskillelse er opfyldt. Selskabet udfører alene de opgaver, som er fastsat i selskabets bevilling til netvirksomhed.

L-NET ejer et defekt vandkraftværk. Anlægget er fra 1942, men har ikke været i drift siden 2011.

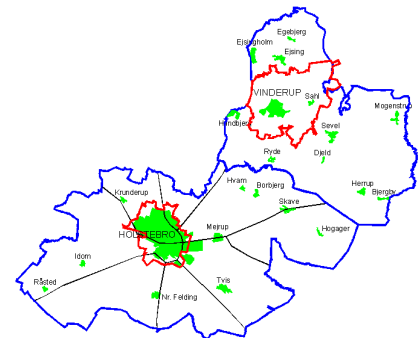
6. REGNSKABSMÆSSIG ADSKILLELSE

L-NET har ingen ansatte og har derfor valgt at lægge alle aktiviteter ud til andre.

L-NET har bevilling til distribution i Holstebro og Vinderup og forsyner (ultimo 2015) 19.016 kunder i bevillingsområdet, der er markeret med rødt i nedenstående oversigt.

L-NET har bestilt følgende opgaver hos VFE:

- Projektstyring (varetagelse af udbud)
- Kundecenter (forbrugerafregningen)
- Målerservice (vedligeholdelse, kontrol og udskiftning af målerparken)
- Økonomi (budgetter og regnskaber)



Scanenergi A/S udfører energibesparelser for L-NET efter kontrakt hos kunder med et forbrug over 100.000 kWh/år.

Transfer-pricing dokumentationen beskriver den regnskabsmæssige adskillelse af selskaber i VF-koncernen.

7. HABILITET

L-NET er ikke omfattet af habilitetskravene jf. elforsyningslovens § 45, da L-NET har under 100.000 forbrugere.

8. INDGÅELSE AF AFTALER

L-NET har indgået aftaler med VFE om varetagelsen af hovedparten af drifts- og administrationsaktiviteterne.

Drifts- og anlægsrelaterede opgaver er målbare mht. medgået tid, materialeforbrug, og L-NET fakturerer på grundlag af faktisk forbrugte timer, materialer og fakturaer fra underleverandører. Betalingsbetingelser er løbende måned +3 uger.

Med hensyn til de administrative opgaver - Intern-, Forbruger- og Teknisk Service - opgøres disse i cost pools, hvor omkostningerne til L-NET faktureres efter en fordelingsnøgle, som er baseret på budget for investeringsbudgettet. Fakturering sker kvartalsvis forud. Betalingsbetingelser +14 dage.

VFEs elafdeling varetager udbudsforretninger og styring af projekternes gennemførelse. Elafdelingen undersøger i hvert tilfælde, om mulighederne for samgravning med interne

afdelinger og eksterne selskaber, som for eksempel bredbånds- og telefonselskaber, er til stede og laver aftaler og fordelingsnøgler med entreprenører.

Ved samgravning indgås en skriftlig aftale på markedsvilkår forud for udførelsen.

VFEs fælles kundecenter varetager følgende opgaver for L-NET:

- Opsætning og udskiftning af målere
- Flytteaflysning og kontrolaflysning
- Kundeservice ved henvendelse om fejlvisning
- Lukkeforretninger
- Opgaver med statistisk målerkontrol
- Indberetning i kundekartoteket

For alle aftaler gælder det, at disse skal indgås på markedsvilkår forud for udførelsen og dokumenteres. Kontrolgruppen følger op på indgåede aftaler på stikprøve-basis ved de halvårlige møder.

9. PRISFASTSÆTTELSE

Efter godkendelse af budgettet bliver der udarbejdet en beregning af tariffen.

De i bestyrelsen godkendte tariffer, tilslutningsafgifter og gebyrer offentliggøres på L-NET hjemmeside, www.l-net.dk.

Ved fastlæggelse af tariffer følges Dansk Energis model for tarifiering i kategorierne A, B og C kunder, hvormed de forskellige kundekategoriernes omkostninger til drift og vedligeholdelse af nettet pålignes objektivt i forhold til den del af nettet, som de enkelte kategorier belaster.

Ud over offentliggørelsen på hjemmesiden, www.l-net.dk, samt indberetning til Energitilsynet, bliver takstbladene omdelt til relevante medarbejdere for at sikre, at de kan oplyse de korrekte priser ved forespørgsler.