

Intern overvågning

Program for sikring af
Ikke-diskriminerende adfærd
samt intern overvågning

L-NET A/S
april 2021

Indholdsfortegnelse

Indledning	3
Selskabsstruktur	4
Generelt om tiltag	5
IO-program	6
1. Adgang til distributionsnettet	6
2. Kundekontakt	7
3. Habilitet	8
4. Indgåelse af aftaler på markedsmæssige vilkår	8
5. Regnskabsmæssig adskillelse	9
6. Selskabsmæssig udskillelse	10
7. Krav om kommunikation via Datahubben.....	10
8. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger	11
9. Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger – netselskabets egne aktiviteter	11
10. Klarhed om netselskabernes særskilte identitet.....	11
11. Gennemførelse af kontrol af IO-programmet	12
Bilagsoversigt	13

Indledning

Netvirksomheder der ikke er ejermæssigt adskilt skal i henhold til § 19 a i lov om elforsyning opstille et program for intern overvågning, som har til formål at forhindre diskriminerende adfærd.

L-NET A/S har et princip om at efterleve myndighedernes krav, og leve op til de gældende regler på området, samt leve op til de forventninger som oververdenen har til os, og de forventninger vi har til os selv. Derfor har vi iværksat tiltag som skal opfylde både de gældende regler og forventningerne til os. Hensigten er at vi udfører vore forpligtigelser ordentligt, efter reglerne og ud fra et lighedsprincip for at sikre at alle kunder behandles lige.

Programmet beskriver de tiltag som L-NET A/S har foretaget for at forhindre diskriminerende adfærd, og herunder de specifikke forpligtigelser som både ansatte, rådgivere og øvrige personer, som udfører opgaver for virksomheden, er underlagt.

Programmet omhandler de tiltag og aktiviteter som L-NET A/S har gennemført og efterlever for at sikre reglernes overholdelse, samt de kontrolforanstaltninger der er iværksat samt den uafhængige kontrol.

Der udarbejdes en årsberetning for hvert kalenderår. Årsberetningen er en redegørelse for gennemførelse af IO-programmet inklusiv evt. ændringer og den foretagne kontrol. Årsberetningen vil blive offentliggjort på hjemmesiden og anmeldes til Forsyningstilsynet.

IO-programmet er opstillet, jf. bekendtgørelse om program for intern overvågning for net- og transmissionsvirksomheder (BEK nr. 933 af 27. juni 2018), og i henhold til Forsyningstilsynets vejledning *"Vejledning til program for intern overvågning for at forhindre diskriminerende adfærd – elnetvirksomheder"*.

Selskabsstruktur

L-NET A/S er 100% ejet af datterselskabet Multiforsyning A/S, og har bevilling til distribution i Holstebro by samt Vinderup by og opland, og forsyner 19.600 kunder (april 2020).

Multiforsyning A/S er datterselskab til Vestforsyning A/S. Vestforsyning A/S er moderselskab i Vestforsyning koncernen, som er en kommunalt ejet multiforsyningskoncern, der ejer, producerer, driver og leverer forsyningsydelse og udøver sideordnet virksomhed tilknyttet hertil i Holstebro Kommune.

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

Den sideordnede virksomhed udøves på kommercielle vilkår indenfor salg af know-how, produktion, serviceydelser samt energibesparelser.

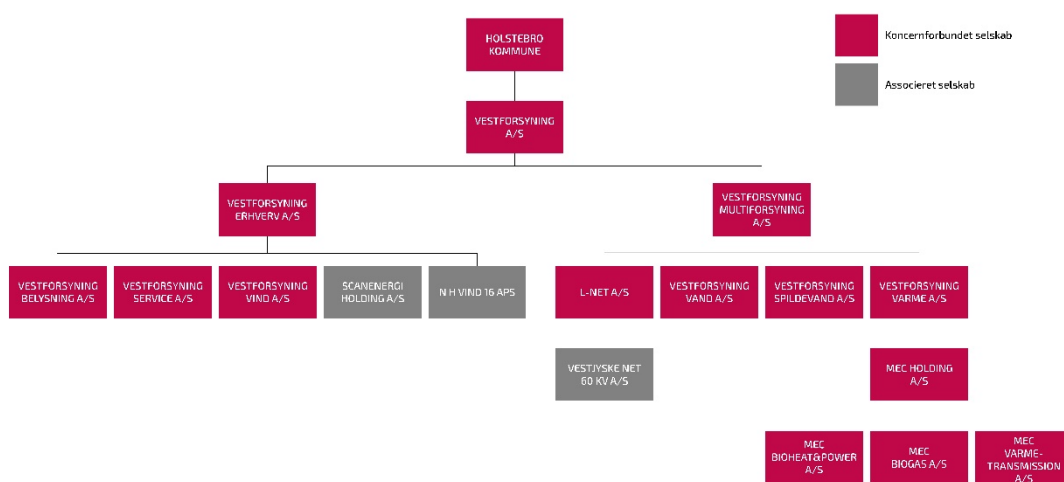
Vestforsyning Erhverv A/S er ligeledes 100% ejet af Vestforsyning A/S, og er således et søsterselskab til L-NET A/S.

Vestforsyning Erhverv A/S er koncernens samlede ressourcesselskab og varetager L-NET's 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 A/S.

Koncernen omfatter også et elhandelsselskab, Vestforsyning Service A/S, som er 100% ejet af Vestforsyning Erhverv A/S. Vestforsyning Service A/S har indgået aftale med Scanenergi A/S om varetagelse af balanceansvar.

Vestforsyning har dokumenteret, at transfer pricing foregår iht. til Skattekontrollovens § 3 B, stk. 5, og BEK nr. 1297 af 31. oktober 2018. 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 60 kV.

Generelt om tiltag

IO-programmet fokuserer på de tiltag og aktiviteter som L-NET har iværksat for at sikre at reglerne i programmet bliver overholdt.

Som udgangspunkt efterlever L-NET de krav vejledninger og retningslinjer som er afledt af lovgivningen, og der er udarbejdet forretningsgange og retningslinjer for at sikre at alle arbejdsgange foregår efter IO-programmet. Ligeledes efterlever de regler og vejledninger der findes indenfor de enkelte emner i IO-programmet.

IO-programmet understøttes af det kvalitetssikringssystem som er indført i L-NET A/S, som omfatter KLS-system, arbejdsgangsbeskrivelse og intern overvågning.

Elchefen har det overordnede ansvar for IO-programmet, samt det daglige ansvar for programmets efterlevelse. Alle medarbejdere, som udfører opgaver for L-NET A/S, har fået gennemgået og udleveret et eksemplar af IO-programmet og kvitterer for at have modtaget og læst programmet. Det samme gælder ved nyansættelser. Listen over clearede medarbejdere samt kvitteringer er samlet og vedligeholdes i selskabets sags- og dokumenthåndteringssystem, som er systemet F2.

De 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.

Koncernen har en enstrengt ledelse i forhold til bestyrelse og direktion, og da der derfor ikke er uafhængighed i ledelsen, er der aftalt principper for uddelegeret ansvar. Derfor er ansvaret for IO-programmet uddelegeret til elchefen, som også har ansvaret for udarbejdelse af årsberetning og ekstern påtegning. Elchefen har ikke direkte noget at gøre med el-salg.

Den seneste version af IO-programmet er tilgængelig for alle medarbejdere på Vestforsyning's intranet.

IO-program

1. Adgang til distributionsnettet

Netadgang

Alle nuværende og nye forbrugere som har adgang til L-NET A/S' forsyningsområde er ligestillede. Dette er sikret ved at Tilslutningsbestemmelserne efterleves, og danner grundlag for enhver tilslutning.

Vedligeholdelse

L-NET gennemfører løbende vedligeholdelse af nettet, og prioritering af vedligeholdelsen sker ud fra objektive kriterier som f.eks. alder, belastning, fejl og mangler, test m.v.

Udbygning

Udbygning af nettet sker hvor det er nødvendigt, og tilpasset bygherre eller kundens behov og ønsker. Kundens tidsplan efterleves altid, og der udfyldes et installationsskema for hver tilslutning, hvorefter nettilslutning sker når betaling af tilslutningsbidrag eller garantistillelse er modtaget. Vi følger takstbladet fra brancheorganisationen Dansk Energi. Takstbladet er godkendt af L-NET's bestyrelse, og fremgår af hjemmesiden.

Nettilslutning

Alle tilslutninger af nye forbrugere og udvidelser af levering er sikret mod diskriminering i Tilslutningsbestemmelserne, og følger Dansk Energi's vejledning efter elforsyningsloven § 73 b.

Tilslutningsbestemmelserne er godkendt af Forsyningstilsynet den 9. december 2015.

Tilslutningsbestemmelserne fremgår af L-NET A/S' hjemmeside, www.L-NET.dk.

Netafbrydelse

Ved planmæssige afbrydelser i forbindelse med driftsopgaver arbejdes ud fra faste og objektive procedurer. Alle forbrugere informeres skriftligt med 48 timers varsel, og der laves individuelle aftaler, hvor der ikke kan etableres nødforsyning. Alle kunder behandles ud fra et lighedsprincip.

2. Kundekontakt

Der er it-systemadskillelse mellem L-NET A/S og Vestforsyning Service A/S, for at sikre at medarbejdere i de respektive selskaber kun har adgang til egne data. It-systemet EASY understøtter denne systemmæssige adskillelse. Ligeledes er der fysisk adskillelse mellem medarbejdere der arbejder for henholdsvis L-NET A/S og Vestforsyning Service A/S.

Alle henvendelser går til receptionen via hovednummeret. L-NET A/S har særskilt hovednummer. Receptionen kan oplyse om afbrydelser, men besvarer ikke spørgsmål om tilslutning. Disse spørgsmål omstilles til driftsafdelingen.

Forespørgsler

Ved forespørgsler af teknisk karakter, som vedrører tilslutning, stikledninger og installationer er det driftsledelsen der besvarer spørgsmålene. Der kan henvises til "Tilslutningsbestemmelser", som også findes på L-NET A/S' hjemmeside.

Såfremt en kundeforhenvendelse omhandler afbrydelse fra elnettet, informeres kunden alene om forventet udetid. Er afbrydelsen ikke fra elnettet, men kan skyldes kundens egen installation, herunder evt. kundens stikledning, meddeles, at kunden må henvende sig til en installatør.

Forespørgsler om betingelserne for netbenyttelsen, priser og gebyrsatser besvares af driftsledelsen. Det er muligt at fremsende oplysningerne pr. post eller mail, såfremt kunden ønsker det. Alle medarbejdere egen mailadresse og telefonnummer.

L-NET A/S vejleder ikke kunder i valg af el-leverandør, men kunden oplyses om, at han har ret til selv at vælge el-leverandør.

Skriftlige henvendelser

L-NET A/S 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.

L-NET A/S har brevpapir med eget logo, som benyttes ved alle skriftlige kundehenvendelser.

Hjemmeside

L-NET A/S har oprettet egen hjemmeside, for at sikre klar kommunikation. Her kan kunderne indhente oplysninger om tilslutningsbestemmelser, priser, gældende regler og driftsforstyrrelser. Hjemmesiden indeholder udelukkende oplysninger om L-NET A/S' ydelser og regelgrundlag. Der forekommer ikke reklamer for konkurrenceudsatte ydelser.

L-NET A/S har ejerskabet over domænet www.L-NET.dk, som er et fuldstændigt eget, uafhængigt og særskilt domæne, der er oprettet på egen webplatform med eget design og logo. L-NET A/S har den fulde kontrol og råderet over den separate hjemmeside.

Adgang til at redigerer hjemmesiden er begrænset til to medarbejdere, som arbejder for L-NET A/S. Den begrænsede adgang sikres ved at der er personligt og særskilt log-in.

Der er ikke andre selskaber eller medarbejdere der har adgang til at redigerer L-NET A/S' hjemmeside.

Hjemmesiden gennemgås årligt i forbindelse med den årlige interne audit for at kontrollere at den overholder Forsyningstilsynets retningslinjer.

Anbefaling af leverandør eller produkter

Uanset om det drejer sig om valg af el-installatør 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, som f.eks. ”de gule sider”, som kunden kan vælge imellem.

3. Habilitet

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

4. Indgåelse af aftaler på markedsmæssige vilkår

L-NET A/S har ingen ansatte og køber derfor ydelser hos Vestforsyning Erhverv A/S. Der er indgået skriftlig rammeaftale for de opgaver som udføres for L-NET A/S. Det omfatter varetagelse af ledelse, administration, drift og service. Aftalen foreskriver afregningsgrundlaget for de udførte ydelser for L-NET A/S, og sikre at det sker på markedsmæssige vilkår.

Desuden er der aftale med Scanenergi om nettab. Det er sikret via delejerskab af Scanenergi, at det er dokumenteret at aftalen er indgået på markedsmæssige vilkår.

5. Regnskabsmæssig adskillelse

L-NET A/S har bevilling til at drive netselskab, og har ingen aktiviteter indenfor transmissionsvirksomhed.

I forhold til Elforsyningslovens § 76, stk. 1, nr. 4, har L-NET A/S sikret at der er regnskabsmæssig adskillelse ved at der opstilles regnskab for hver aktivitet.

6. Selskabsmæssig udskillelse

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

Der er snævre rammer for hvad et selskab må beskæftige sig med i forhold til at være kommunalt ejet. Alle aktiviteter skal holde sig inden for kommunalfuldmagten og den respektive forsyningslovgivning.

L-NET A/S har ikke direkte sideordnet aktiviteter.

L-NET A/S er den del af Vestforsyning koncernen, som er multiforsyning, blandt andet herunder selskabet Vestforsyning Erhverv A/S som har kommercielle aktiviteter.

Der foreligger procedure for samarbejdet mellem selskaberne, og der er organisatorisk udpeget ansvarlige medarbejdere for de respektive selskaber, således der ikke er personsammenfald med de ansvarlige medarbejdere for aktiviteterne i L-NET A/S.

Der er indgået rammeaftale mellem L-NET A/S og Vestforsyning Erhverv A/S om samarbejdet.

7. Krav om kommunikation via DataHubben

L-NET A/S ejer distributionsnettet, og stiller nettet til rådighed for el-leverandører mod betaling. L-NET A/S har udpeget medarbejdere som sikre, at al kommunikation omkring konkrete aftagenumre udelukkende sker via Datahubben.

Der er fastlagt procedurer og ansvarsfordeling for at sikre at datahåndtering sker i overensstemmelse med Energinets procedure.

Arbejdsgangen sker på lige fod med alle elhandelsselskaber og følger Dansk Energi's "Standardaftale mellem netselskab og elleverandør om brug af distributionsnettet", godkendt af Forsyningstilsynet den 9. december 2015, og fremgår af hjemmesiden.

8. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger

Persondataforordningen, GDPR (General Data Protection Regulation), skal sikre beskyttelse af persondata. Koncernen efterlever principperne for god databehandling.

For at sikre, at forretningsmæssige følsomme oplysninger som modtages bliver behandlet fortroligt, har L-NET A/S en privatlivspolitik for elnetkunder. Privatlivspolitikken beskriver hvordan L-NET A/S behandler personoplysninger om sine kunder, og hvilke rettigheder kunden har.

For at sikre fortrolig behandling af forretningsmæssige følsomme oplysninger er der it-mæssig adskillelse for de ansattes dataadgang. Alle ansatte har personlige passwords og adgangskoder til it-

systemerne, ligesom hver medarbejder har egen mailadresse og telefonnummer.

For at sikre, at der ikke sker misbrug og videregivelse af forretningsmæssige fortrolige oplysninger, har alle medarbejder underskrevet en tro og love erklæring herom.

L-NET A/S overholder reglerne for GDPR, og har "Privatlivspolitik for elnetkunder", som beskriver hvordan L-NET A/S behandler personoplysninger om sine kunder, og hvilke rettigheder kunden har i den henseende. Privatlivspolitik for elnetkunder fremgår af hjemmesiden, www.L-NET.dk

9. Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger – netselskabets egen aktiviteter

L-NET sikre, at der ikke bliver videregivet oplysninger om L-NET A/S' egne aktiviteter ved at der er fortrolig sagsbehandling, og herunder at it-adgange sikre at oplysninger ikke flyder, og hermed kontrol med hvem der har adgang.

10. Klarhed om netselskabernes særskilte identitet

L-NET A/S følger reglerne for identitetsmæssig adskillelse, i henhold til Forsyningstilsynets vejledning "Netvirksomhedernes særskilte identitet", februar 2018, således det står klart for elforbrugerne, at L-NET A/S' informationer og ydelser er adskilt fra koncernens øvrige aktiviteter.

Den særskilte identitet ses tydeligst ved at selskabet har sit eget navn og logo, som er forskelligt fra de øvrige selskaber i koncernen. Alle medarbejdere bærer netselskabets navn og logo.

I forbindelse med outsourcing af opgaver opretholder elnetselskabet sin særskilte identitet ved at benytte binavnet V01. Binavnet fremgår af de montørbiler der arbejder for L-NET A/S.

11. Gennemførelse og kontrol af IO-program

Programmet gennemføres ved at alle medarbejdere har kendskab til programmet og overholder standardaftaler og politikker for de enkelte områder.

For at kontrollere at programmet er fyldestgørende og overholdes, gennemføres et årligt internt auditprogram, som kontrolleres af den eksterne overvågningsansvarlige. Den eksterne overvågningsansvarliges uafhængighed sikres ved at der er indgået aftale med en ekstern part. L-NET A/S har derfor indgået aftale om kontrol af IO-programmet med revisionselskabet Deloitte, og er dokumenteret af den eksterne part i "Aftalebrev", som er underskrevet og vedlagt IO-programmet.

Én gang årligt, er det den interne overvågningsansvarliges opgave at udarbejde en årsberetning, gældende for et kalenderår, til Bestyrelsen. Årsberetningen skal indeholde en redegørelse for det forløbne år med en vurdering af hvorvidt programmet efterleves, herunder om der har været evt. ændringer og selve den foretagne kontrol.

Det er den interne overvågningsansvarliges opgave at kontrollere de iværksatte tiltag. Såfremt der bliver konstateret fravigelser fra IO-programmet er der indført en procedure om at der rapporteres til Elchefen, som omgående sørger for udbedring.

Bilagsoversigt

- Tilslutningsbestemmelser
- Standardaftale mellem netselskab og elleverandør om brug af distributionsnettet
- Privatlivspolitik
- Forsyningstilsynets vejledning: "Netvirksomhedernes særskilte identitet", februar 2018
- Aftalebrev