

Program for intern overvågning

Elinord A/S

0. Indholdsfortegnelse

0.	Indholdsfortegnelse	1
1.	Indledning og formål	4
2.	Indhold - gennemførelse, evaluering, kontrol og rapportering	4
2.1	Generelle indholdsmæssige forpligtelser, som programmet skal sikre foranstaltet	4
2.2	Specifikke forpligtelser og tiltag, som programmet skal sikre foranstaltet.....	5
2.3	Gennemførelse og evaluering	6
2.4	Kontrol	7
2.5	Rapportering	7
3.	Processer og retningslinjer, som sikrer de under 1 til 23 pålagte forpligtelser og tiltag.	7
3.1	Ad 1) Offentliggørelse af gældende program	7
3.1.1	Tilgængeliggørelse efter vedtagelse	7
3.1.2	Versionsstyring og datering af programmet	7
3.2	Ad 2) Scopeanalyse med afdækning af potentielle interessekonflikter i forbindelse med vores drift og ledelse	8
3.2.1	Processer som inkluderer intern viden indeholdende kommercielt følsomme oplysninger og kommercielt fordelagtige oplysninger, som kan bruges til andre formål end databehandlingsformålet.....	8
3.2.2	Processer uden funktionsadskillelse indbefattende personer med høj grad af samtidig indflydelse eller formel beslutningskompetence i forskellige elektricitetsvirksomheder	9
3.2.2.1	Dokumentation for prisfastsættelsen	9
3.2.3	Processer vedr. fastsættelsen af vores priselementer og grundlaget herfor	9
3.2.4	Processer vedr. sikringen af markedsmæssige vilkår i forhold til omkostningsarternes niveau og omfang i forhold til såvel koncerninterne som eksterne aftaleforhold	10
3.3	Ad 3) Specifikke tiltag i relation til interessekonflikter og diskriminerende adfærd, jf. 2.2, pkt. 7 til 22, nedenfor	10
3.3.1	Minimumsimplementering og gennemsigtig systematik	10
3.4	Ad 4) Merforpligtelser pålagt specifikt af Forsyningstilsynet, jf. 2.2, pkt. 23, nedenfor 10	
3.4.1	Ingen pålagte mertiltag.....	10
3.5	Ad 5) Gennemførelse af en passende kontrol med programmet	11
3.5.1	Formel og reel uafhængighed gennem pligter og rettigheder	11
3.6	Ad 6) Offentliggørelse af den årlige redegørelse	11
3.6.1	Offentliggørelsen skal ske umiddelbart efter ordinær generalforsamling og senest 1. juni i det efterfølgende kalenderår	11
3.7	Ad 7) Tiltag vedr. bestyrelsens habilitet	11
3.7.1	Habilitetskontrol af alle tiltrædende bestyrelsesmedlemmer	11
3.8	Ad 8) Tiltag vedr. bestyrelsens viden om de lovgivningsmæssige rammer	12
3.8.1	Uddannelse gennem Green Power Denmark.....	12
3.8.2	Løbende awareness hos koncernmedarbejdere, som kan være i interessekonflikt ...	12
3.9	Ad 9) Tiltag vedr. særskilte bestyrelsesmøder med adskilt formandskab	12
3.9.1	Årshjulet for bestyrelsesmøder kontrolleres hvert år ultimo november	12
3.9.2	Forskelligt formandskab i Elinord A/S hhv. Frederikshavn Elhandel A/S og Frederikshavn Affaldskraftvarmeværk A/S	12
3.10	Ad 10) Tiltag vedr. afsættelse af tid i netvirksomhedens direktion.....	13

3.10.1	Timeallokation, tidsregistrering og dokumentation	13
3.11	Ad 11) Tiltag vedr. ikkediskriminerende vilkår og forretningsgange	13
	Der tilsikres transparens og kontrol med alle vilkår og prissætninger.	13
3.11.1	Offentliggørelse af kundekategorier og tariffer på hjemmeside og på elpris.dk	13
3.11.2	Fastlæggelse af overordnede principper for prisfastsættelsen	13
3.11.3	Anvendelse af standardiserede satser for branchen og afvigelse herfra.....	14
3.12	Ad 12) Tiltag vedr. ikke-forskelsbehandling af kunder eller ulovlig favorisering bestemte selskaber.....	14
3.12.1	Generel kundekontakt	14
3.12.2	Leverandørhenvvisning.....	14
3.12.3	Udformning af regninger.....	15
3.13	Ad 13) Tiltag vedr. leverandøraftalers skriftlighed og markedsmæssighed samt lovpligtig dokumentation.....	15
3.13.1	Central registrering af alle indgåede aftaler	15
3.13.2	Udarbejdelse af retningslinjer for indgåelse og registrering af alle indgåede aftaler	15
3.13.3	Etablering af procedurer for kvalitetssikring af aftaler forud for endelig indgåelse heraf	16
3.13.4	Identifikation af netvirksomhedens udveksling af varer og tjenesteydelser	16
3.13.5	Kontrol af, at der foreligger skriftlige aftaler for al udveksling af varer og tjenesteydelser med tilknyttede selskaber.....	16
3.13.6	Kontrol af at de indgåede aftaler med tilknyttede selskaber er indgået på markedsmæssige vilkår	16
3.13.7	Tilrettelæggelse af konkret ledelsesrapportering samt identifikation af målepunkter med tilhørende registreringssystem	17
3.14	Ad 14) Tiltag vedr. regnskabsmæssig adskillelse.....	17
3.14.1	Identifikation af hvilke aktiviteter, der kræver regnskabsmæssig adskillelse.....	17
3.14.2	Vurdering af netvirksomhedens regnskabsmæssige håndtering af kravene til regnskabsmæssig adskillelse	17
3.14.3	Identifikation af områder, hvor der er særlig risiko for krydssubsidiering.....	17
3.14.4	Beskrivelse af koncernaftalens fordelingsnøgler.....	18
3.14.4.1	Timer	18
3.14.4.2	Omkostningstillæg	18
3.14.5	Fakturering/fordeling af omkostninger	19
3.14.6	Udarbejdelse af forretningsgange for bogføring af omkostninger og indtægter samt evt. fordeling heraf.....	19
3.14.7	Etablering af procedurer for udarbejdelse af regnskab for sideordnede aktiviteter	19
3.15	Ad 15) Tiltag vedr. udskillelse af visse aktiviteter	19
3.15.1	Vurdering af, hvorvidt aktiviteterne er forenelige med den bevillingspligtige aktivitet	20
3.15.2	Etablering af procedure for periodisk revurdering af aktiviteter, herunder omfanget af sideordnede aktiviteter.....	20
3.16	Ad 16) Tiltag vedr. kommunikation via Datahub.....	20
3.16.1	Procedure for kommunikation	20
3.17	Ad 17) Tiltag vedr. adgang til netvirksomhedsdata.....	20
3.17.1	Tilrettelæggelse af forretningsgange for tilslutning af nye kunder.....	20
3.17.1.1	Fastlæggelse af betingelser for tilslutning.....	21
3.17.1.2	Måltal for hastighed for tilslutning	21
3.17.1.3	Tilrettelæggelse af forretningsgange for vedligeholdelse af nettet	21

3.17.1.4	Fastlæggelse og registrering af niveau for leveringssikkerhed	21
3.17.2	Periodisk revurdering af vedligeholdelsesniveau	21
3.17.2.1	Iagttagelse af ønsket vedligeholdelsesniveau ved aktivitetsbudgettering	21
3.17.3	Tilrettelæggelse af forretningsgange for udbygning af nettet.....	21
3.17.3.1	Koordinering med myndigheder om udbygning af nye områder.....	21
3.17.3.2	Periodisk revurdering af nettets dimensionering.....	21
3.17.3.3	Iagttagelse af udbygningsplaner i virksomhedens budgetprocedurer	22
3.17.4	Etablering af kontrol med checklister for vedtagne forretningsgange	22
3.17.5	Tilrettelæggelse af konkret ledelsesrapportering samt identifikation af målepunkter med tilhørende registreringssystem	22
3.18	Ad 18) Tiltag vedr. kommercielt følsomme oplysningers fortrolighed og ikkediskriminerende videregivelse	22
3.18.1	Definition af kommercielt følsomme oplysninger	22
3.18.2	Retningslinjer og procedurer for videregivelse af kommercielt følsomme oplysninger	23
3.18.2.1	Procedure for modtagelse og behandling af fortrolige oplysninger	24
3.18.2.2	Opbevaring af fortrolige oplysninger.....	24
3.18.2.3	Videregivelse af fortrolige oplysninger	24
3.18.2.4	Implementering af forretningsgangene, herunder information og uddannelse af berørte medarbejdere	25
3.18.2.5	Etablering af kontrol med vedtagne forretningsgange.....	25
3.18.2.6	Udarbejdelse af ”kravspecifikation” ved udlicitering af opgaver, der medfører adgang til følsomme oplysninger	25
3.18.2.7	Tilrettelæggelse af konkret ledelsesrapportering samt identifikation af målepunkter med tilhørende registreringssystem	25
3.19	Ad 19) Tiltag vedr. forretningsmæssigt fordelagtige oplysningers ikke-diskriminerende videregivelse	26
3.19.1	Definition af forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger	26
3.19.2	Retningslinjer og procedurer for videregivelse af kommercielt fordelagtige oplysninger.....	26
3.19.3	Undervisning i stedet for retningslinjer for fordelagtige oplysninger, herunder information og uddannelse af berørte medarbejdere	26
3.19.4	Afgivelse af erklæring fra medarbejdere vedr. retningslinjer for følsomme oplysninger og undervisning i fordelagtige oplysningers videregivelse	27
3.19.5	Tilrettelæggelse af konkret ledelsesrapportering samt identifikation af målepunkter med tilhørende registreringssystem	27
3.20	Ad 20) Tiltag vedr. forvaltning af data samt ikkediskriminerende adgang til oplysninger vedrørende netvirksomhedens aftennumre	27
3.20.1	Active Directory og funktionsopdeling	27
3.20.2	Bod og ansættelsesretlige sanktioner.....	28
3.21	Ad 21) Tiltag vedr. identitetsmæssig adskillelse fra koncernvirksomheder.....	28
3.21.1.1	Marketing policy, som forhindrer forveksling eller association.....	28
3.22	Ad 22) Tiltag vedr. identitetsmæssig adskillelse fra andre	28
3.22.1.1	Beskyttet Brand Mark, som forhindrer forveksling eller association	28
3.23	Ad 23) Mertiltag pålagt af Forsyningstilsynet.....	28
4.	Årsforløb og forpligtet personkreds.....	28
5.	Bilag 1 – Koncernoversigt pr. 1. januar 2025.....	29

1. Indledning og formål

Elforsyningsloven § 20a bestemmer, at vi skal opstille et program for intern overvågning, som *dels beskriver vores tiltag for at risikostyre interessekonflikter og forhindre diskriminerende adfærd, dels sikrer organisatorisk og markeds-mæssig overholdelse af lovgivningen i øvrigt på el-markedet og af programmets indhold samt passende kontrol, evaluering og rapportering heraf.*

Formålet med vores interne overvågning er således fastlæggelse, implementering, kontrol og evaluering af foranstaltninger, som kan risikostyre interessekonflikter og forhindre diskriminerende markedsadfærd – dvs. adfærd hos os eller i vores praksis, som er i strid med den måde, som el-markedet skal fungere på, idet vi derved skal sikre, at adgangen til elforsyningsnettet sker på gennemsigtige og ikke-diskriminerende vilkår og måde, og at markedsaktører på vores net og i vores netområde i enhver henseende ikke stilles forskelligt, forskelsbehandles eller diskrimineres.

Idet vi som netvirksomhed (distribution) er koncernforbundne med el-handelsvirksomheden Frederikshavn Elhandel A/S (engros og detail), Frederikshavn Forsyning Erhverv A/S (engros og detail, gadebelysning) og affaldsforbrændingsanlægget Frederikshavn Affaldskraftvarmeværk A/S (produktion), hvorved vores koncern således agerer i alle el-markedets værdikædeled, er programmets overholdelse både af både inter- og intraorganisatorisk afgørende betydning for vores compliance med det el-markedsdesign, som lovgivningen foreskriver. Der er således qua ejerskabsforholdet og relationerne mellem vores koncernselskaber en formel interessekonflikt. I bilag 1 er koncernens opbygning vist.

Måden, som el-markedet skal fungere på i forhold til netvirksomhed, findes bl.a. beskrevet i El-forsyningsloven, IO-bekendtgørelsen (Bek. nr. 1615 af 4/12-23) med vejledning (Vejl. 9486 af 1/7-24), Netværksaktivitetsbekendtgørelsen (Bek. nr. 1655 af 4/12-23) med vejledning (Vejl. af juni 2023) samt Bekendtgørelse om indtægtsrammer for netvirksomheder (Bek. nr. 714 af 12/6-24). Hertil kommer en hastigt udviklende EU-lovgivning, herunder REMIT.

De nærmere retningslinjer for dette overvågningsprogram er beskrevet i IO-bekendtgørelsen samt samme bekendtgørelses bilag 2, som gælder for netvirksomheder med under 100.000 tilsluttede el-kunder. Elinord A/S har i skrivende stund rundt regnet 23.000 tilsluttede el-kunder og er derfor omfattet af bilag 2.

Årsberetningen til Forsyningstilsynet i relation til programmet indeholdende redegørelse for programmets gennemførelse, evaluering og kontrol samt ændringer i programmet, offentliggøres på vores hjemmeside, elinord.dk, i overensstemmelse med IO-bekendtgørelsen. Dette sker senest 1. juni hvert år.

2. Indhold - gennemførelse, evaluering, kontrol og rapportering

I afsnit 2.1 redegøres for vores generelle forpligtelser i relation til intern overvågning, som dette program skal imødekomme og sikre overholdt.

I afsnit 2.2 beskrives de konkrete minimumstiltag og tiltag, som fastlægges i nærværende program for at sikre compliance med el-lovgivningen.

I afsnit 3 flere følgende underafsnit uddybes, hvordan de nedenfor under 2.1 og 2.2 beskrevne forpligtelser og tiltag, skal udmøntes i vores virksomhed.

I afsnit 4 anføres programmets principielle årsforløb og den forpligtede personkreds.

2.1 Generelle indholdsmæssige forpligtelser, som programmet skal sikre foranstaltet

Vores generelle forpligtelser, som fastlægges i programmet, bygger på IO-bekendtgørelsens §§ 1 – 13 og vedrører følgende forhold:

- 1) Offentliggørelse af det gældende program på vores hjemmeside
- 2) Afdækning af potentielle interessekonflikter i forbindelse med vores drift og ledelse

- 3) Beskrivelse af vores specifikke tiltag for at undgå hhv. behandle sådanne interessekonflikter og forhindre diskriminerende adfærd, jf. 2.2, 7 til 23 nedenfor
- 4) Beskrivelse af forpligtelser og tiltags overholdelse, implementering og kontrol derudover, som måtte være pålagt specifikt af Forsyningstilsynet for at forhindre diskriminerende adfærd hos os, jf. 2.2.23 nedenfor
- 5) Gennemførelse af en passende kontrol af programmet, herunder hvordan vores overvågningsansvarliges uafhængighed, faglige indsigt og kendskab til elforsyningslovgivningen, reference til både direktion og bestyrelse samt udtalelses- og klagebeføjelse sikres
- 6) Offentliggørelse af den årlige redegørelse i relation til programmet på vores hjemmeside sammen med årsberetningen

2.2 Specifikke forpligtelser og tiltag, som programmet skal sikre foranstaltet

Vores specifikke minimumstiltag, som skal eliminere hhv. behandle interessekonflikter og forhindre diskriminerende adfærd, omfatter de i IO-bekendtgørelsen bilag 2 oplistede tiltag:

- 7) "De tiltag, der skal sikre, at kravene om bestyrelsens habilitet, jf. § 7, stk. 1-3, i bekendtgørelse om varetagelse af netvirksomhed (netvirksomhedsbekendtgørelse), overholdes. Dette punkt kan undlades, hvis netvirksomheden er omfattet af undtagelsen i § 8 i netvirksomhedsbekendtgørelsen og har underrettet Forsyningstilsynet herom.
- 8) De tiltag, der skal sikre, at kravet om, at bestyrelsen samlet skal have tilstrækkelig viden om de lovgivningsmæssige rammere for varetagelse af netvirksomhed i medfør af lov om elforsyning og regler fastsat i medfør af loven, herunder for sikring af uafhængig varetagelse af netvirksomhed og neutral adfærd, opfyldes, jf. § 7, stk. 4, i netvirksomhedsbekendtgørelsen.
- 9) De tiltag, der skal sikre, at kravet om særskilte bestyrelsesmøder med adskilt formandskab, jf. § 7, stk. 5, i netvirksomhedsbekendtgørelsen, overholdes.
- 10) De tiltag, der skal sikre, at kravet om afsættelse af tid til netvirksomhedens direktion, jf. § 7, stk. 6, i netvirksomhedsbekendtgørelsen, overholdes.
- 11) De tiltag der skal sikre, at adgangen til virksomhedens net sker på ikkediskriminerende vilkår, og at vedligeholdelse og udbygning af nettet samt virksomhedernes opgaver, herunder vedrørende nettilslutning og netafbrydelse, gennemføres på en ikkediskriminerende måde i forhold til nettets brugere.
- 12) De tiltag der skal sikre, at virksomheden i sin kundekontakt ikke favoriserer bestemte selskaber.
- 13) De tiltag der skal sikre overholdelse af kravet om, at aftaler, som virksomheden indgår med andre virksomheder, skal indgås på markedsmæssige vilkår samt foreligge skriftligt på aftaletidspunktet, jf. § 46, stk. 1 og 2, i lov om elforsyning, og de tiltag, der skal sikre overholdelse af dokumentationskravene i medfør af kapitel 12 i netvirksomhedsbekendtgørelsen.
- 14) De tiltag der skal sikre overholdelse af kravet om regnskabsmæssig adskillelse, jf. § 47, stk. 3, i lov om elforsyning samt regler herom udstedt i medfør af lov om elforsyning.
- 15) De tiltag der skal sikre overholdelse af kravet om selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter, jf. § 47, stk. 4, i lov om elforsyning.
- 16) De tiltag der skal sikre, at kommunikation med en elhandelsvirksomhed om forhold, der vedrører et konkret aftagenummer, sker via datahubben i henhold til forskrifter udstedt af Energinet, og at direkte kommunikation mellem netvirksomheden og elhandelsvirksomheden om enkelte aftagenumre kun sker i særlige tilfælde fastlagt i Energinets forskrifter, hvor elhandelsvirksomheden har behov for en dialog vedrørende konkrete problemstillinger om målinger, fakturering, afbrydelser eller lignende, jf. § 72 c, stk. 1, i lov om elforsyning.
- 17) De tiltag der skal sikre, at adgang til netvirksomhedsdata, der indgår i datasystemer, gives i overensstemmelse med reglerne i § 11 i netvirksomhedsbekendtgørelsen. Dette punkt kan undlades, hvis netvirksomheden er omfattet af undtagelsen i § 12 i netvirksomhedsbekendtgørelsen og har underrettet Forsyningstilsynet herom.
- 18) De tiltag der skal sikre, at kommercielt følsomme oplysninger, som virksomheden modtager under udøvelsen af sin virksomhed, behandles fortroligt, jf. § 84, stk. 8, og § 84 a, stk. 1, i lov om elforsyning, og såfremt sådanne oplysninger kan videregives, at dette sker på en ikkediskriminerende måde. Programmet skal herunder

beskrive, hvilke oplysninger, der skal behandles fortroligt, samt de procedurer, der gælder for virksomhedens modtagelse og behandling af disse oplysninger.

- 19) De tiltag der skal forhindre, at oplysninger om virksomhedens egne aktiviteter, som kan være forretningsmæssigt fordelagtige, bliver videregivet på en diskriminerende måde, jf. § 84 a, stk. 1, i lov om elforsyning. Programmet skal herunder nærmere beskrive de oplysninger, hvis videregivelse BEK nr 1615 af 04/12/2023 ikke må ske på en diskriminerende måde, samt de procedurer, der skal overholdes for at sikre mod videregivelse på en diskriminerende måde.
- 20) De tiltag der skal sikre, at netvirksomheden forvalter data i overensstemmelse med § 84 a, stk. 3, i lov om elforsyning, herunder beskrive de tiltag, der sikrer, at alle berettigede parter har ikkediskriminerende adgang til oplysninger vedrørende netvirksomhedens aftennumre på tydelige og lige vilkår.
- 21) De tiltag der skal sikre, at netvirksomheder er identitetsmæssigt adskilt fra virksomheder, som er vertikalt integreret med netvirksomheden, og at der ikke i øvrigt i den vertikalt integrerede netvirksomheds kommunikationsarbejde og identitetsstrategier skabes uklarheder om netvirksomhedens særskilte identitet. Netvirksomheden skal herunder beskrive de tiltag, der skal sikre retlig og faktisk råderet over netvirksomhedens hjemmeside og oplysninger, som netvirksomheden lader andre uden for netvirksomheden anvende, jf. § 20 b, stk. 1, i lov om elforsyning. Dette punkt kan undlades, hvis netvirksomheden ikke er vertikalt integreret, jf. § 5, nr. 34, i lov om elforsyning.
- 22) De tiltag der skal sikre, at andre, der udfører opgaver for netvirksomheden, ved opgavens udførelse anvender en identitet, som adskiller sig fra de identiteter, som i øvrigt anvendes af virksomheder, som er vertikalt integreret med netvirksomheden, jf. § 20 b, stk. 2, i lov om elforsyning. Dette punkt kan undlades, hvis netvirksomheden ikke er vertikalt integreret, jf. § 5, nr. 34, i lov om elforsyning."

Vores specifikke tiltag, som skal eliminere hhv. behandle interessekonflikter og forhindre diskriminerende adfærd, derudover, som er pålagt specifikt af Forsyningsstilsynet for at forhindre diskriminerende adfærd hos os, anføres hvis aktuelt her:

- 23) Vi er ikke pålagt ekstraordinære tiltag. Vores tiltag er beskrevet i relation til de tematikker, som rejses i IO-bekendtgørelsens bilag 2 og punkterne ovenfor.

2.3 Gennemførelse og evaluering

Som øverste ansvarlig for etablering, gennemførelse og vedligeholdelse af nærværende program for intern overvågning er Elinord A/S' adm. direktør. Elinord A/S har løbende orienteret og inddraget alle relevante medarbejdere i koncernen om programmet samt konsekvenserne heraf, ligesom interesseforbundne virksomheder har orienteret relevante medarbejdere om programmet i det omfang, det er skønnet relevant.

Relevante medarbejdere med forpligtelser i henhold til nærværende program skal deltage i løbende implementerings- og evalueringsmøder i forbindelse med afdelingsmøder/ værkstedsmøder, hvor medarbejderens specifikke pligter skal foreligges medarbejderen og uklarheder præciseres. Den relevante afdelingsleder har ansvaret herfor. Forsyningschefen og koncernens Chief Compliance Officer er ansvarlige for at formidle og følge op på disse pligter og indfrielsen heraf. Ved organisatoriske ændringer er forsyningschefen og/eller Chief Compliance Officer forpligtet til omplacere opgaverne og sikre afholdelsen af implementeringsmøde med medarbejderen hurtigst muligt.

Elinord A/S har etableret en styregruppe, som har til formål at udarbejde og vedligeholde programmet for intern overvågning i forhold til virksomhedens specifikke forhold. Personerne er udvalgt, idet de besidder nøglemedarbejderviden om virksomhedens forhold:

Styregruppen består af følgende personer:

- Forsyningschef Rasmus Hougaard, Elinord
- Kundeserviceleder Morten Trampedach, Kundeservice
- Controller Ailinda Pedersen, Økonomi

- Afdelingsleder Helle Sørensen, Økonomi
- Konsulent Lone Rasmussen, Stab
- Chief Compliance Officer Tais Kløgtner, Stab

Relevante personer herudover er inddraget ad hoc i forbindelse med overholdelsen af forpligtelserne og gennemførelsen af tiltagene i nærværende program i det omfang, det er blevet skønnet nødvendigt.

2.4 Kontrol

Overvågningsansvarlig Jørn Schrøder fra Schrøder Consult, Møllesvinget 9, 8541 Skødstrup (CVR-nr. 26934931) udfører ekstern, tilbagevendende kontrol med nærværende programs gennemførelse og overholdelse. Den overvågningsansvarlige er formelt uafhængig af Elinord A/S i overensstemmelse med lovgivningen. Den reelle uafhængighed sikres iht. tiltagene i nærværende program anført nedenfor.

2.5 Rapportering

Hvert år inden senest 1. juni afgives en redegørelse til Forsyningstilsynet, som samtidigt gøres tilgængelig på vores hjemmeside. Heri redegøres for programmets gennemførelse i løbet af året, ændringer i programmets indhold og tilhørende evaluering og kontrol.

3. Processer og retningslinjer, som sikrer de under 1 til 23 pålagte forpligtelser og tiltag

I det følgende beskrives de organisatoriske og risikostyrende foranstaltninger, som vi har truffet for at sikre overholdelsen af vores generelle forpligtelser samt forpligtelser i relation til minimumstiltag og evt. mertiltag, som beskrives under programmets punkt 2.1 og 2.2, nummer 1 – 23. Punkterne behandles systematisk fra 1 til 23 i det følgende.

3.1 Ad 1) Offentliggørelse af gældende program

Der etableres faste arbejdsgange for vores offentliggørelse af det gældende IO-program. Koncernens Chief Compliance Officer er ansvarlig for programmets offentliggørelse.

3.1.1 Tilgængeliggørelse efter vedtagelse

Det gældende IO-program skal gøres tilgængeligt på vores hjemmeside, elinord.dk, uden ugrundet ophold efter programmets vedtagelse. Koncernens Chief Compliance Officer udarbejder typisk programmerne sammen med styregruppen og opdaterer disse, når IO-bekendtgørelsen eller væsentlig lovgivning revideres eller vedtages. Chief Compliance Officer skal tilsikre, at offentliggørelse sker, når et nyt program er vedtaget af bestyrelsen.

3.1.2 Versionsstyring og datering af programmet

Via versionsstyring og datering på programmets forside skal vores interessenter desuden kunne orientere sig om programmets indhold samt evt. ændringer siden sidste version af programmet og sammenholde programmet med den tilhørende redegørelse og tidligere programmer og redegørelser.

3.2 Ad 2) Scopeanalyse med afdækning af potentielle interessekonflikter i forbindelse med vores drift og ledelse

Der foretages en fyldestgørende afdækning af potentielle interessekonflikter i vores selskabs driftsorganisation og ledelse, som er basis for dette programs indhold.

Interessekonflikter, som kortlægningen har afdækket, er primært blevet relateret til følgende 4 overordnede interesseproblematikker og risici hos os:

- Processer som inkluderer intern viden indeholdende kommercielt følsomme oplysninger og kommercielt fordelagtige oplysninger, som kan bruges til andre formål end databehandlingsformålet
- Processer uden funktionsadskillelse indbefattende personer med høj grad af samtidig indflydelse eller formel beslutningskompetence i forskellige elektricitetsvirksomheder
- Processer vedr. fastsættelsen af vores prislelementer og grundlaget herfor
- Processer vedr. sikringen af markedsræssige vilkår i forhold til omkostningsarternes niveau og omfang i forhold til såvel koncerninterne som eksterne aftaleforhold

3.2.1 Processer som inkluderer intern viden indeholdende kommercielt følsomme oplysninger og kommercielt fordelagtige oplysninger, som kan bruges til andre formål end databehandlingsformålet

På elmarkedet vil oplysninger fra detailleret, herunder især kunders forbrugstal og forbrugsprofiler, være forretningsmæssigt interessante, idet oplysningerne vil kunne danne grundlag for målrettet tilbud til de enkelte kunder og derved stille et elhandelsselskab mere fordelagtigt end andre elhandelsselskaber, der ikke har oplysninger om kunder med væsentligt aftag af elektricitet. I den forbindelse er vi klar over, at især såkaldt tavs viden hos koncernmedarbejdere hos os, som står i Elinord A/S' tjeneste, vil kunne bruge markedsviden ubeføjet i andet øjemed, fx i relation til koncernens elhandelsvirksomhed. Denne risiko er vanskelig at dæmme op for via retningslinjer, da den pågældende viden netop er tavs og indgår i en fællesmængde af viden, som er indlejret i koncernen. Vi har fundet, at undervisning bør være vores umiddelbare indsats, da det bedste redskab i dette tilfælde er at skabe kollektive erkendelse samt awareness i konkrete arbejdsprocesser om risikoen for ulovlig adfærd.

Et godt eksempel kunne være, at vi i netselskabet konstaterer, at en kunde er i restance med sin betaling. I så fald må medarbejderen ikke gøre brug af denne oplysning i andre selskaber indenfor koncernen, selvom det ville være forretningsmæssigt umiddelbart optimalt/rationelt fornuftigt isoleret set. Dette skyldes el-markedets design, og det er i den forbindelse afgørende, at dette elmarkedsdesign begribes og agtes på i koncernen.

Et andet eksempel kunne være en kundes mundtlige henvendelse om mulighederne for et leverandørskifte. Hvis der ikke er awareness om elmarkedets design hos vores medarbejdere, er der en risiko for, at vores medarbejder ud fra en ren koncernintern forretningsmæssig vurdering, ville henvise til vores egen el-handelsvirksomhed. Det må på ingen måde finde sted – kun konkret viden om el-markedets design og korrekt markedsadfærd kan afhjælpe sådanne vildfarelser. Såfremt en kunde mundtlig henvender sig om mulighederne for et leverandørskifte, må der alene henvises til hjemmesiden elpris.dk, hvor kunden kan finde oplysning om leverandører og priserne hos de enkelte elhandlere.

De typiske risikoscenarier i relation til kommercielle oplysninger, som enten er følsomme eller fordelagtige, kredser sig om følgende processer:

- videregivelse af målerdata
- udveksling af oplysninger i forbindelse med samfakturering
- fællesadministration i koncernen
- outsourcete funktioner, for eksempel opkrævnings- og inkassofunktionen

På elmarkedet vil oplysninger i engrosledet også have elektricitetsvirksomheders interesse. Det kan være oplysninger om, hvilke el-handelsselskaber, der sælger elektricitet inden for netselskabets bevillingsområde – dvs. oplysninger om konkurrencesituationen. Sådanne oplysninger må naturligvis ikke bruges af medarbejdere i elhandelsvirksomheden. Det er i strid med el-markedets design.

Når netvirksomheden alligevel behandler oplysningerne. Der må ikke ske nogen sammenblanding af selskabernes interesser – som markedsaktører skal de holdes aldeles adskilt, hvilket er afgørende for vores medarbejdere at overholde.

Såfremt en kunde mundtlig henvender sig om mulighederne for et leverandørskifte, må der alene henvises til hjemmesiden elpris.dk, hvor kunden kan finde oplysning om leverandører og priserne hos de enkelte elhandlere.

Følgende funktioner indgår i de risikobetonede processer:

- Kundeservice
- Betalingskontoret (inddrivelse af restance og aftaler om betaling).
- Teknikere
- Sekretariatet

Når netop disse funktioner indgår, skyldes det funktionernes opgavevaretagelse på både det kommercielle marked og den risikostyrede infrastrukturen samt den indgående fællesmængde om markedsviden, som personer i disse funktioner potentielt kan have. Det er klart, at personer i disse funktioner skal omfattes af nærværende program.

3.2.2 Processer uden funktionsadskillelse indbefattende personer med høj grad af samtidig indflydelse eller formel beslutningskompetence i forskellige elektricitetsvirksomheder

Det er klart, at manglende funktionsadskillelse hos os, som skyldes vores flade organisering, som igen hænger sammen med vores størrelse på markedet, betyder, at risikoen for forurening af interesser eller ubeføjet brug af viden/oplysninger ikke er umulig.

Det typiske risikoscenarie kan være i relation til prisfastsættelsen.

Derfor benytter vi Green Power Denmark's model til tarifiering i netvirksomheder i forbindelse med beregning af nettariffer og abonnementer. Der benyttes udgaver af modellen som er godkendt til det relevante år.

Dernæst er vores registreringer i økonomisystemet tilrettelagt på en sådan måde, at registreringerne kan danne grundlag for brug af Green Power Denmark's model til tarifiering i netvirksomheder.

Økonomifunktionen udarbejder i samarbejde med direktionen et årligt forslag til det efterfølgende års nettariffer og abonnementer.

Forslaget forelægges på bestyrelsesmøde og godkendes af selskabets bestyrelse, før ændringerne træder i kraft.

Økonomiafdelingen udfylder i samarbejde med relevante medarbejdere de oplysninger, der skal bruges i standardmodellen til tariffberegning.

Økonomiafdelingen gennemgår herefter modellen med selskabets daglige ledelse, herunder vurdering af relevante forudsætninger.

3.2.2.1 Dokumentation for prisfastsættelsen

Som dokumentation for prisfastsættelsen findes dels de relevante tal i standardmodellen. Dels skal der foreligge dokumentation for sammenhængen mellem tallene i standardmodellen og selskabets økonomisystem/reviderede årsregnskab. Endvidere skal der findes beskrivelse af relevante fordelinger af omkostninger og begrundelser herfor.

3.2.3 Processer vedr. fastsættelsen af vores priselementer og grundlaget herfor

Tariffer og abonnementsbetaling, som Elinord A/S opkræver hos elhandlerne, følger Green Power Denmark's tarifmodel 3.0 med af Forsyningstilsynet godkendte afvigelser.

Herudover opkræver Elinord A/S tilslutningsbidrag, som opkræves direkte af kunderne.

Betaling for forskellige ydelser til de decentrale producenter, herunder målerleje og rådighedsbetaling, opkræves hos Elhandlerne.

Betaling for tilslutningsbidrag følger Green Power Denmark - standardsatser på området.

Selskabets nettariffer og abonnementer beregnes som udgangspunkt en gang årligt.

Forsyningsstilsynet skal godkende netselskabernes tariferingsmetoder.

Disse arbejdsgange sikrer ikke ubeføjet brug af viden eller varetagelse af andre interesser end dataformålet i sig selv. Derfor er viden om el-markedets design tillige afgørende for disse funktioners korrekte og lovlige adfærd.

Derfor vil relevante dele af økonomifunktionen, direktionen og bestyrelsen også være omfattede af nærværende program samt målrettede awareness kurser.

3.2.4 Processer vedr. sikringen af markedsmæssige vilkår i forhold til omkostningsarternes niveau og omfang i forhold til såvel koncerninterne som eksterne aftaleforhold

Sikringen af markedsmæssige vilkår er en hjørnesten i forsyningsselskabers drift. Dette sikres gennem udbudsretlige procedurer, skriftlighed og transparens samt åbne markedsmæssige processer – dog med fuld bevidsthed om, hvornår kommercielt følsomme eller fordelagtige oplysninger i stedet skal beskyttes mod sådan formålsstridig videregivelse. Det er derfor et væsentligt risikoområde i forhold til netselskaber som os. For at vi kan sikre bedst og billigst, lige og transparent adgang via nettet, skal der være styr på vores omkostningsstyring, adfærd og processer. Det skal stå klart for markedsaktørerne og slutkunden, hvad der betales til, og hvad der leveres helt specifikt, herunder hvad der er leveret via underleverandører samt på hvilke vilkår.

Der kræves derfor klare compliance indsatser specifikt i forhold til sikringen af disse processers overholdelse – så der sikres åbenhed om generelle økonomiske og markedsmæssige forhold i almindelighed og isoleret set i forhold til den enkelte kunde i markedet. Når der er kommercielt følsomme eller fordelagtige oplysninger i markedssituationen, beskyttes og sikres markedsmæssigheden via awareness og udbudsprocesser.

3.3 Ad 3) Specifikke tiltag i relation til interessekonflikter og diskriminerende adfærd, jf. 2.2, pkt. 7 til 22, nedenfor

3.3.1 Minimumsimplementering og gennemsigtig systematik

Vi indfører som minimum de tiltag, som IO-bekendtgørelsen, som er meget omfangsrig, pålægger os med henblik på at sikre vores risikostyring af interessekonflikter og imødegåelsen af diskriminerende adfærd. Idet lovgivningen om vores forpligtelser er særdeles tæt reguleret, har vi fundet det formålstjenligt at opstille tiltagene slavisk efter den orden, som IO-bekendtgørelsen indfører. De behandles under punkt 3.7 til 3.23.

Dette programtilag om slavisk opstilling er et udslag af vores ønske om til en hver tid at være compliant med gældende krav. En slavisk opstilling gør, at vi lettere kan overskue konsekvenserne af og løbende implementere ny regulering i dette program. Og dernæst er det vores opfattelse, at vores kunder, interessenter, eksterne auditor og tilsyn med indsigt i vores pligter lettere kan føre kontrol med vores indsats, når vi på denne måde spiller med åbne kort.

3.4 Ad 4) Merforpligtelser pålagt specifikt af Forsyningstilsynet, jf. 2.2, pkt. 23, nedenfor

3.4.1 Ingen pålagte mertiltag

Vi indarbejder mertiltag, hvis sådanne tiltag pålægges os. Der er mulighed for, at vores tilsynsmyndighed kan pålægge os mertiltag, som går videre end de gængse tiltag i IO-bekendtgørelsens bilag 2. Vi er dog ikke blevet pålagt sådanne mertiltag. For fuldstændighedens skyld skal dette retteligt nævnes her, så vores kunder, interessenter, uafhængige auditor og tilsyn kan kontrollere rigtigheden heraf, idet sådanne mertiltag ellers skulle have været indarbejdet.

3.5 Ad 5) Gennemførelse af en passende kontrol med programmet

Der indhyses en ekstern overvågningsansvarlig, som til enhver tid i et og alt skal være uafhængig. Den overvågningsansvarlige udfører ekstern, tilbagevendende kontrol med nærværende program.

3.5.1 Formel og reel uafhængighed gennem pligter og rettigheder

Den formelle uafhængighed tilsikres gennem det forhold, at auditor tilkøbes som opmand uden pålagte pligter udover, at opmanden skal have fornøden faglig indsigt og kendskab til elforsyningslovgivningen. Denne forpligtelse afklares én gang for alle i forbindelse med kontraktindgåelsen.

Den reelle uafhængighed tilsikres gennem det forhold, at auditor er tilkøbt som opmand med rettigheder til at by-passe organisationen både intern, dvs. tage direkte kontakt til bestyrelsesformanden eller ethvert andet bestyrelsesmedlem, og eksternt, dvs. kontakte tilsynet direkte.

Disse rettigheder tilsikres ved kontraktindgåelsen eller bekræftes som minimum efterfølgende skriftligt over for auditor med kontraktlig virkning fra kontraktens indgåelse.

3.6 Ad 6) Offentliggørelse af den årlige redegørelse

Der skal etableres faste arbejdsgange for offentliggørelsen af den årlige redegørelse og årsberetningen.

Vi udarbejder og offentliggør senest 1. juni hvert år en redegørelse til årsberetningen med en beskrivelse af de trufne foranstaltninger. Redegørelsen indeholder:

- beskrivelser af selskabets program for intern overvågning mod diskriminerende adfærd
- beskrivelser af programmets gennemførelse
- beskrivelser af den foretagne kontrol af programmet

Redegørelsen foreligger typisk i endeligt udkast efter generalforsamlingen i april.

3.6.1 Offentliggørelsen skal ske umiddelbart efter ordinær generalforsamling og senest 1. juni i det efterfølgende kalenderår

Chief Compliance Officer er ansvarlig for at offentliggøre den årlige redegørelse og årsberetningen på elinord.dk. Forsyningschefen er ansvarlig for at indsende redegørelsen og årsberetningen til Forsyningstilsynet. Senest 15. maj kontrollerer koncernens Chief Compliance Officer, at den årlige redegørelse med årsberetningen er blevet offentliggjort til Forsyningstilsynet og på elinord.dk.

3.7 Ad 7) Tiltag vedr. bestyrelsens habilitet

Der skal etableres faste arbejdsgang for habilitetskontrol.

3.7.1 Habilitetskontrol af alle tiltrædende bestyrelsesmedlemmer

Det skal sikres, at mindst 2 medlemmer af vores bestyrelse ikke direkte eller indirekte deltager i driften eller ledelsen af søsterselskaberne Frederikshavn Elhandel A/S og Frederikshavn Kraftvarmeværk A/S. Der skal foretages kontrol af alle nuværende og tiltrædende bestyrelsesmedlemmer. Koncernens Chief Compliance Officer er ansvarlig for at udføre denne kontrol i forbindelse med bestyrelsens tiltræden. Dette sikres ved, at koncernens Chief Compliance Officer forestår habilitetskontrol i forbindelse med alle generalforsamlingsindstillinger og -beslutninger i selskaberne Frederikshavn Affaldskraftvarmeværk A/S, Frederikshavn Elhandel A/S og Elinord A/S, som ændrer på selskabsledelsen.

3.8 Ad 8) Tiltag vedr. bestyrelsens viden om de lovgivningsmæssige rammer

Der etableres undervisning af ansvarlige i henhold til nærværende program/ nøglemedarbejdere i netvirksomheden og øvrige medarbejdere i koncernen, som kan være i interessekonflikt i forbindelse med elektricitetsvirksomhedsaktivitet.

3.8.1 Uddannelse gennem Green Power Denmark

Nøglemedarbejdere skal gennemføre et e-kursus (multi choice) om netvirksomhed og el-markedets regler, som udbydes og opdateres løbende. E-kurset skal gennemføres i løbet af første ansættelsesår for alle nyansatte og ellers hvert 3. år.

Koncernens Chief Compliance Officer er ansvarlig for at e-kurset afholdes.

3.8.2 Løbende awareness hos koncernmedarbejdere, som kan være i interessekonflikt

Vores koncernmedarbejdere, som har arbejdsnitflader til Elinord A/S på nogen måde, skal hvert 3. år modtage et awareness-kursus, som opdaterer medarbejdere på fornøden måde om de generelle regler for elmarkedet og gør medarbejderne i stand til at indse evt. interessekonflikter i deres daglige arbejde.

Chief Compliance Officer er ansvarlig for at e-kurset afholdes.

3.9 Ad 9) Tiltag vedr. særskilte bestyrelsesmøder med adskilt formandskab

Der etableres praksis for koncernmøder, som sikrer, at bestyrelsesmøder i Elinord A/S ligger tidsmæssigt adskilt i forhold til møderne i de øvrige selskaber, og at formandskabet ikke falder sammen med Frederikshavn Elhandel A/S og Frederikshavn Affaldskraftvarmeværk A/S.

3.9.1 Årshjulet for bestyrelsesmøder kontrolleres hvert år ultimo november

Hvert år i november, når Sekretariatet planlægger årets møder i koncernen, kontrollerer konsulenten, at bestyrelsesmøder i Elinord A/S ikke er sammenfaldende med bestyrelsesmøder i Frederikshavn Elhandel A/S og Frederikshavn Affaldskraftvarmeværk A/S. Ved konflikt er konsulenten beføjet til at foranledige bestyrelsesmøderne flyttet.

3.9.2 Forskelligt formandskab i Elinord A/S hhv. Frederikshavn Elhandel A/S og Frederikshavn Affaldskraftvarmeværk A/S

Vores formandskab i Elinord A/S hhv. Frederikshavn Elhandel A/S og Frederikshavn Affaldskraftvarmeværk A/S skal være mindst 2 forskellige personer, idet Frederikshavn Elhandel A/S og Frederikshavn Affaldskraftvarmeværk A/S dog gerne må have samme formand.

Koncernens Chief Compliance Officer er ansvarlig for at udføre denne kontrol i forbindelse med bestyrelsens tiltræden. Dette sikres ved, at koncernens Chief Compliance Officer forestår habilitetskontrol i forbindelse med alle generalforsamlingsindstillinger og -beslutninger i selskaberne Frederikshavn Affaldskraftvarmeværk A/S, Frederikshavn Elhandel A/S og Elinord A/S, som vedrører selskabsledelsen.

3.10 Ad 10) Tiltag vedr. afsættelse af tid i netvirksomhedens direktion

Vores direktion er dedikeret til at sikre netvirksomhedens drift og udvikling. Dette sikres gennem direktørkontrakten og praksis for timeallokation.

3.10.1 Timeallokation, tidsregistrering og dokumentation

Direktionens timer allokeres efter en skønsmæssig fordeling. Vi tidsregistrerer i øvrigt vores opgaver i koncernen på en måde, så specifik anvendt tid på de enkelte selskabers forhold, registreres i vores tidsregistreringssystem med reference til selskabet, og generiske opgaver i koncernen fordeles på alle selskaber efter en fordelingsnøgle. Denne registreringsmetode er foreskrevet af tilsynsmyndigheden for de enkelte forsyningsarter. Metoden sikrer, at det beskrevne i direktørkontrakten afspejler virkeligheden. Der er indført tidsregistrering i alle selskaber og alle medarbejdere skal bruge systemet.

Hvis der sker ændringer i tidsregistreringssystemet, eller hvis det viser sig, at den reelle tid, som er afsat til netvirksomheden er væsentlig mindre end den forudsatte, så skal tiltaget vedr. afsættelse af direktionens tid genbesøges.

3.11 Ad 11) Tiltag vedr. ikkediskriminerende vilkår og forretningsgange

Der tilsikres transparens og kontrol med alle vilkår og prissætninger.

3.11.1 Offentliggørelse af kundekategorier og tariffer på hjemmeside og på elpris.dk

Vores fastsættelse af vilkår og priser sker efter rimelige, objektive og ikke-diskriminerende kriterier i forhold til, hvilke omkostninger de enkelte kundekategorier giver anledning til. Reglerne gælder også ved fastsættelse af tilslutningsbidrag, gebyrer mv. Enkelte kunder eller kundegrupper må ikke pålægges at skulle betale priser, der ikke står i forhold til de omkostninger, der er forbundet med den leverede ydelse.

Derfor skal alle relevante kundekategorier samt definitionerne hertil, tariffer, abonnementstyper og gebyrer vises på selskabet hjemmeside elinord.dk, og disse skal løbende ajourføres på elpris.dk.

Elinords controller skal straks informeres af den ansvarlige, når der sker ændringer i køberkategorier, definitioner, tariffer, abonnementstyper og gebyrer. Controller skal kontrollere, at offentliggørelse er sket som herved bestemt, hvilket skal ske hurtigst muligt efter given ændring.

Den ansvarlige chef har ansvaret for, at nye kundekategorier og tariffer offentliggøres på hjemmesiden og på elpris.dk.

3.11.2 Fastlæggelse af overordnede principper for prisfastsættelsen

Selskabets indtægtsramme, som udmeldes af Forsyningstilsynet, er udgangspunktet for det maksimale samlede indtægtsgrundlag, selskabet kan have.

Da selskabet finder, at Green Power Denmark's tarifmodel er anvendelig til kategorisering og beregning af selskabets tariffer, vil fastsættelse af selskabets tariffer finde sted med udgangspunkt i modellen. Afvigelser fra modellen forklares ift. den enkelte kundekategori samt definitionerne hertil, tariffer, abonnementstyper og gebyrer.

Tarifændringer skal godkendes af bestyrelsen i Elinord A/S, medmindre der er tale om ændring af standardsatser for tilslutningsbidrag og gebyrer.

3.11.3 Anvendelse af standardiserede satser for branchen og afvigelse herfra

Vi anvender standardsatser for tilslutningsbidrag og forsøger i øvrigt i videst muligt omfang at anvende standardsatser. De medarbejdere, der er involveret i prisfastsættelse, er løbende orienteret om de informationer, der måtte have betydning for arbejdet med fastsættelse af priser. Desuden er relevante medarbejdere løbende på kursus mv. for at være opdateret om den nyeste udvikling på området.

Bestyrelsen orienteres løbende om forhold, der har betydning for prisfastsættelsen. Afdelingsleder er ansvarlig for at sikre, at medarbejdernes kompetencer er opdaterede samt for at fastlægge og sikre overholdelsen af de overordnede principper for prisfastsættelsen som beskrevet.

3.12 Ad 12) Tiltag vedr. ikke-forskelsbehandling af kunder eller ulovlig favorisering bestemte selskaber

For at forhindre diskriminerende adfærd er der etableret funktionsadskillelse i vores kundeserviceafdeling. Der skal desuden etableres procedurer, som sikrer, at vi i vores kundekontakt ikke favoriserer bestemte selskaber - det gælder såvel koncerninterne som koncerneksterne selskaber.

Der er udarbejdet skriftlige procedurer for

- generel kundekontakt
- leverandørhenviisning
- udformning af regninger

Person som er omfattet af ovenstående er:

- Kundeservice
- Betalingskontoret (inddrivelse af restance og aftaler om betaling).
- Teknikere
- Sekretariatet

3.12.1 Generel kundekontakt

Formål:

At sikre, at såvel skriftlige som mundtlige henvendelser behandles i god ånd og ikke-diskriminerende.

Principper:

I princippet er det Elinord A/S, der skal sikre den ikke-diskriminerende adfærd, men da Elinord A/S har outsourcet en del af dets opgaver til andre selskaber, vil alle ansatte i koncernen og aftalepartnere være omfattet af reglerne for generel kundekontakt.

Alle skal i al deres kontakt med kunder være meget opmærksomme på, at der ikke må ske favorisering af egne selskaber.

Kundeserviceleder er ansvarlig for at opdatere proceduren.

3.12.2 Leverandørhenviisning

Formål:

At sikre, at eventuelle henvendelser fra kunder i eget netselskab alene henvises til hjemmesiden elpris.dk ved forespørgsel om leverandørskifte.

Overholde gældende regler ved valg af elleverandør, således de gældende markedsforskrifter er implementeret på relevante områder.

Principper:

Alle involverede ansatte instrueres i, at de skal give kunden en saglig og uvildig information og instruks ved sådanne henvendelser. Kunden kan oplyses om de generelle principper og rettigheder ved det frie elmarked.

Der gives en oplysning til kunden om gældende markedsregler ved valg af elleverandør.

Kundeserviceleder er ansvarlig for at opdatere proceduren.

3.12.3 Udformning af regninger

Formål:

At sikre, at det fremgår tydeligt af koncernens regninger, hvilket eller hvilke firmaer, der udsender disse.

Principper:

Når det drejer sig om andre selskaber i koncernen end netselskabet, fremgår det tydeligt på fakturahovedet, hvilket firma, der er afsender.

Alle forbrugsafregninger samfaktureres i videst muligt omfang, og alle fakturaer udstedes af moderselskabet med tydelig angivelse af hvert enkelt selskabs andel.

Når netselskabet fremsender faktura på øvrige ydelser, fremgår det tydeligt af fakturahovedet, at det er netselskabet, der er afsender.

Det samlede regningsdesign er udarbejdet efter gældende regler, og er godkendt af Forsyningstilsynet.

De skriftlige procedurer gennemgås og revideres én gang hvert år. Kundeservicelederen er ansvarlig for at opdatere proceduren.

3.13 Ad 13) Tiltag vedr. leverandøraftalers skriftlighed og markedsmæssighed samt lovpligtig dokumentation

De aftaler, vi indgår med andre selskaber, skal foreligge i skriftlig form på aftaletidspunktet – det gælder såvel koncernforbundne selskaber som koncerneksterne selskaber. Der skal endvidere foreligge dokumentation for, hvordan vilkår, priser mv. er beregnet, samt at beregninger er markedsmæssige.

3.13.1 Central registrering af alle indgåede aftaler

Sagsansvarlig varetager opgaven med at registrere indgåede aftaler af væsentlig karakter centralt i DocoNote.

Indholdet i aftalerne er sædvanligvis udarbejdet af de ansvarlige for de områder, som de pågældende kontrakter vedrører.

3.13.2 Udarbejdelse af retningslinjer for indgåelse og registrering af alle indgåede aftaler

På grund af virksomhedens størrelse har man vurderet, at udarbejdelse af retningslinjer for indgåelse og registrering af indgåede aftaler er unødvendig.

Indgåede aftaler er gennemgået og underskrevet af de underskriftbeføjede, hvorefter disse registreres/arkiveres af sagsansvarlig. De ansvarlige medarbejdere, chefer og direktør er bekendte med reglerne om skriftlighed, markedsmæssighed og udbudsforpligtelser.

3.13.3 Etablering af procedurer for kvalitetssikring af aftaler forud for endelig indgåelse heraf

På grund af virksomhedens størrelse har man ikke etableret procedurer for kvalitetssikring af aftaler forud for indgåelse, ligesom der ikke er udpeget uvildig person til at sikre at formelle forhold er på plads inden underskrivelse af aftaler.

Ved indgåelse af væsentlige aftaler benyttes advokat eller eksterne konsulenter for at sikre at formelle forhold er på plads inden underskrivelse. De ansvarlige medarbejdere, chefer og direktør er bekendte med reglerne om skriftlighed, markedsmæssighed og udbudsforpligtelser.

Med henblik på etablering af kontrakter med interesseforbundne parter har koncernen udarbejdet skabelon, som indeholder væsentlige elementer, der bør beskrives i forbindelse med aftaleindgåelse mellem koncernselskaber og andre interesseforbundne parter. Skabelonen vedligeholdes af konsulenten.

3.13.4 Identifikation af netvirksomhedens udveksling af varer og tjenesteydelser

På grund af koncernens opbygning, hvor hovedparten af selskabets aktiviteter er outsourcet til koncernens moderselskab, køber Elinord A/S i vidt omfang varer og tjenesteydelser fra interesseforbundne parter.

Af væsentlige områder, hvor der sker udveksling af varer og tjenesteydelser med interesseforbundne parter, kan nævnes følgende hovedpunkter:

- Leje af mandskab og maskiner til driftsmæssige opgaver
- Køb af varer og andre driftsmæssige tjenesteydelser
- Administrative ydelser, herunder varetagelse af økonomifunktion, måling og dataudveksling, sekretærydelser, administrationsaftale mv.
- Køb af el til dækning af nettab

3.13.5 Kontrol af, at der foreligger skriftlige aftaler for al udveksling af varer og tjenesteydelser med tilknyttede selskaber

Der foreligger en koncernaftale for al samhandel, som er uden udløbsdato. Denne gennemses og opdateres efter behov. Dog mindst hvert andet år i lige år i juni måned. Konsulent og Chief Compliance Officer er ansvarlig for at gennemse og opdatere koncernaftalen efter behov.

3.13.6 Kontrol af at de indgåede aftaler med tilknyttede selskaber er indgået på markedsmæssige vilkår

Koncernen er omfattet af reglerne om kommuners indberetninger og erklæringer efter lov om elforsyning § 37 og § 37a. Der er således en udvidet kontrol med revisorerklæring vedrørende blandt andet forhold, herunder indgåede kontrakter med tilknyttede selskaber, der er af betydning for denne indberetning.

Der er ikke indgået koncerninterne aftaler som forinden har været i udbud. Dette forhold skyldes, at den kontrakt som er indgået med moderselskabet alene, opererer med et tillæg til omkostningsdækning, i forbindelse med køb af ydelser fra eksterne. Moderselskabet kontrollerer jævnligt at indkøb af ydelser fra eksterne sker på konkurrencemæssige vilkår, ligesom udbud også jævnligt benyttes i næste leverandørled.

Timepriserne i koncerninterne aftaler kan sammenlignes med timepriser for levering af tilsvarende ydelser fra eksterne. Det er selskabets opfattelse at disse timepriser er konkurrencedygtige.

Det vurderes, at der ikke er behov for yderligere kontrol af de indgåede aftaler. Konsulenten og Chief Compliance Officer er ansvarlig for at gennemse og opdatere koncernaftalen efter behov. I denne forbindelse foranlediger de pågældende, at der gennemføres en økonomiske markedstest, evt. på baggrund af allerede indsamlet økonomisk leverandørdata.

3.13.7 Tilrettelæggelse af konkret ledelsesrapportering samt identifikation af målepunkter med tilhørende registreringssystem

Direktionen vurderer fortsat, at en egentlig ledelsesrapportering samt identifikation af målepunkter med tilhørende registreringssystem ikke er nødvendig på grund af selskabets størrelse samt koncernstrukturen.

3.14 Ad 14) Tiltag vedr. regnskabsmæssig adskillelse

For at forhindre krydssubsidiering mellem monopol- og konkurrenceudsatte aktiviteter er der krav om regnskabsmæssig adskillelse mellem disse for at hindre, at konkurrenceudsatte aktiviteter finansieres helt eller delvist af netvirksomheden.

3.14.1 Identifikation af hvilke aktiviteter, der kræver regnskabsmæssig adskillelse

Vi udfører ikke sideordnede aktiviteter. Disse aktiviteter er juridisk placeret i Frederikshavn Forsyning Erhverv A/S. Der kan således ikke identificeres sideordnede aktiviteter udført i regi af Elinord A/S.

3.14.2 Vurdering af netvirksomhedens regnskabsmæssige håndtering af kravene til regnskabsmæssig adskillelse

Økonomiregistreringer for koncernens selskaber foretages i et økonomisystem, hvor hver enkelt juridisk enhed (aktieselskab) har sit eget regnskab (lukket regnskabskreds).

Direktionen finder derfor, at den regnskabsmæssige adskillelse mellem monopolaktiviteten og den konkurrenceudsatte aktivitet varetages på en hensigtsmæssig måde.

3.14.3 Identifikation af områder, hvor der er særlig risiko for krydssubsidiering

Der er ikke risiko for krydssubsidiering mellem monopolaktiviteten og den konkurrenceudsatte aktivitet indenfor netelskabets rammer, da konkurrenceudsatte aktiviteter finder sted i et andet selskab i koncernen.

Det skal hertil bemærkes, at Frederikshavn Forsyning A/S fungerer som et fælles serviceselskab for koncernens datterselskaber. Retningslinjerne for bogføring af omkostninger og tidsregistrering sker efter medgåede omkostninger og tid i overensstemmelse med lovgivningens krav til et fælles serviceselskab i en kommunalt ejet forsyningskoncern. Eventuelle over- og underskud i den fælles servicevirksomhed fordeles mellem datterselskaberne efter det forholds-mæssige omkostningsniveau.

3.14.4 Beskrivelse af koncernaftalens fordelingsnøgler

Som udgangspunkt tilgår hovedparten af koncernens omkostninger koncernens moderselskab, Frederikshavn Forsyning A/S, ligesom alle medarbejdere, og dermed lønudgifter og personaleomkostninger, også er placeret her. Omkostninger der tilgår datterselskaber direkte, er forsikringer vedr. bygning og løsøre, advokat, revisor, forbrugsudgifter mv.

Der anvendes som udgangspunkt 2 fordelingsnøgler:

3.14.4.1 Timer

Alle omkostninger der kan relateres til medarbejderne, svarende til hvis man havde købt timeydelser fra eksterne leverandører, er indeholdt i den timepris som beregnes og faktureres til datterselskaberne. Timeregistrering foretages af næsten alle medarbejdere, med fordeling på relevante projekter som efterfølgende kan faktureres datterselskaberne.

Det er, som udgangspunkt, ikke hensigtsmæssigt at foretage registrering som efterfølgende skal fordeles med en fordelingsnøgle. I udgangspunktet er det derfor den enkelte medarbejder der er ansvarlig for at de enkelte selskaber belastes med de timer som er medgået til løsning af opgaver for selskabet. Der findes herudover enkelte personer, hvor det ikke er muligt at fordele timeforbruget direkte, hvorfor relevante fordelingsnøgler i stedet benyttes. Alle timeregistreringer (bortset fra den øverste ledelse) godkendes af de pågældende medarbejderes leder.

Medarbejdernes timesats er beregnet i grupper efter arbejdsområde, således at omkostningerne, der kan henføres til medarbejderne, bliver dækket. Omkostninger, ud over løn, er fordelt efter lønsummen for den pågældende medarbejdergruppe.

Til brug for beregning af det kommende års timepris, udarbejdes der hvert år en detaljeret beregning, som indeholder det kommende års omkostninger.

Begrundelserne for at anvende denne fordeling af omkostninger er:

- For det første får man en timepris som i videst mulige omfang kan sammenlignes med markedsniveauet. Da der registreres på mange forskellige projekter, både drift og anlæg, kan man således henføre omkostningerne på korrekt vis til de relevante områder i datterselskaberne.
- For det andet får man en dynamisk fordelingsnøgle, forstået på den måde, at det er medarbejdernes timeforbrug for det pågældende selskab der bestemmer omkostningsniveauet.

3.14.4.2 Omkostningstillæg

Direkte omkostninger og lagervarer, der kan henføres til et datterselskab, registreres på relevante projekter i Frederikshavn Forsyning A/S, og tillægges i denne forbindelse et omkostningstillæg. Omkostningstillægget dækker de omkostninger som dækker lagerdrift, indkøb, administration mv.

Omkostningstillægget, som er et procenttillæg, fastsættes en gang årligt, i forbindelse med budgetlægning og timeprisberegning for det kommende år.

Begrundelsen for at anvende omkostningstillæg er, som for timepris, at man opnår et korrekt omkostningsniveau, som kan sammenlignes med markedsniveauet, og at omkostningerne kan henføres til de relevante områder i datterselskaberne.

Også denne fordelingsnøgle er dynamisk, da det er det pågældende datterselskabs aktivitetsniveau der bestemmer udgiften.

3.14.5 Fakturering/fordeling af omkostninger

Ovennævnte timeomkostninger, direkte omkostninger og lagervarer faktureres ugentligt til datterselskaberne.

Bestyrelsesomkostninger for hele koncernen afholdes af moderselskabet og fordeles efterfølgende efter fordelingsnøgle til hvert selskab i koncernen. Da omfanget af bestyrelsesarbejdet er vanskeligt at opgøre pr. selskab, ligesom leverede ydelser kan variere periode for periode, har man valgt at benytte denne type fordelingsnøgle for bestyrelsesomkostninger.

Direktionsomkostninger, som ikke baseres på tidsregistrering, fordeles efter relevante fordelingsnøgler mellem datterselskaberne og moderselskabet. Moderselskabet bærer den største andel, da dette selskab har langt den største andel af opgaverne for direktionen.

Graveomkostninger fordeles mellem de implicerede selskaber efter en fordelingsnøgle, der tager højde for dybde, bredde mv. i gravearbejdet.

Timeforbrug til medarbejderne i kundeservice fordeles mellem selskaberne, således at moderselskabet bærer 21% og de resterende 79% fordeles mellem datterselskaberne. Controller forestår kontrollen af fordelingen.

Herudover findes der ikke væsentlige fordelingsnøgler, idet stort set alle andre omkostninger er indeholdt i enten timepris eller omkostningstillæg.

3.14.6 Udarbejdelse af forretningsgange for bogføring af omkostninger og indtægter samt evt. fordeling heraf

På grund af beskrivelsen under pkt. 3.13 og 3.14 i øvrigt finder direktionen, at det ikke er relevant at udarbejde forretningsgange for bogføring af omkostninger og indtægter samt eventuel fordeling heraf.

3.14.7 Etablering af procedurer for udarbejdelse af regnskab for sideordnede aktiviteter

Regnskabsaflæggelse for de sideordnede aktiviteter i koncernen, som er placeret i Frederikshavn Forsyning Erhverv A/S, finder sted som en del af selskabets ordinære regnskabsaflæggelse.

Det er derfor ikke relevant at udarbejde procedurer for udarbejdelse af regnskab for sideordnede aktiviteter i netselskabet.

3.15 Ad 15) Tiltag vedr. udskillelse af visse aktiviteter

Elinord A/S er placeret i en koncernstruktur, jf. bilag 1, med følgende 3 selskaber med elektricitetsvirksomhed:

- Frederikshavn Forsyning Erhverv A/S, der i udgangspunktet varetager alle aktiviteter med tilknytning til bevilingsaktiviteten
- Frederikshavn Elhandel A/S, som varetager elhandel på gældende kommercielle vilkår
- Frederikshavn Affaldskraftvarmeværk A/S, som producerer el.

Varetagelse af de driftsmæssige og administrative opgaver for Elinord A/S er outsourcet til moderselskabet Frederikshavn Forsyning A/S.

Som en følge af den organisatoriske opbygning i koncernen er Elinord A/S' aktivitet drift af netvirksomhed, herunder at være ansvarlig for udbygning og vedligeholdelse af forsyningsnettet i bevillingsområdet.

3.15.1 Vurdering af, hvorvidt aktiviteterne er forenelige med den bevillingspligtige aktivitet

Direktionen finder, at de aktiviteter Elinord A/S udfører, som er ”drift af netvirksomhed, herunder at være ansvarlig for udbygning og vedligeholdelse af forsyningsnettet i bevillingsområdet”, er i overensstemmelse med gældende lovgivning på området.

3.15.2 Etablering af procedure for periodisk revurdering af aktiviteter, herunder omfanget af sideordnede aktiviteter

På grund af koncernens størrelse og den organisatoriske opbygning, er der ikke behov for en periodisk revurdering af de aktiviteter, som Elinord A/S varetager.

Nye aktiviteter, som er vanskelige at vurdere, om disse ligger indenfor bevillingen, vurderes af direktionen, eventuelt i samarbejde med eksterne rådgivere, i hvert enkelt tilfælde, om disse kan henføres til bevillingsaktiviteten eller ligger udenfor for denne.

Selskabet finder derfor ikke behov for etablering af en egentlig procedure til periodisk revurdering af aktiviteter, herunder omfanget af sideordnede aktiviteter.

3.16 Ad 16) Tiltag vedr. kommunikation via Datahub

3.16.1 Procedure for kommunikation

Al kommunikation mellem os og elhandelsselskaberne, der vedrører et konkret aftagernummer, foregår via datahubben. Kommunikationen via datahubben administreres af Energinet, jf. forskrifter udstedt af Energinet.

Al kommunikation mellem netselskabet og elhandelsselskaberne startes i databubben via diverse webforms jf. forskrifter fra Energinet.

Der er udpeget en afregningsansvarlig der varetager kommunikationen med elhandelsselskaberne.

3.17 Ad 17) Tiltag vedr. adgang til netvirksomhedsdata

Sikringen af kundens adgang til nettet er relevant i forbindelse med

- tilslutning af nye kunder
- vedligeholdelse af nettet
- udbygning af nettet

Hvis en kunde ønsker at blive tilsluttet nettet, skal Elinord A/S give kunden adgang til nettet. Der må ikke ske diskriminering af den nye kunde med hensyn til betaling eller hastigheden, hvormed kunden bliver tilsluttet.

Elinord A/S skal ligeledes sørge for at vedligeholde og udbygge nettet af hensyn til leveringssikkerheden, under hensyntagen til indtægtsrammereguleringen og benchmarking.

3.17.1 Tilrettelæggelse af forretningsgange for tilslutning af nye kunder

Anlægsafdelingen står for tilslutning af nye kunder og udbygning af nettet. Elinord A/S sikrer således, at nettet udbygges så nye kunder inden for en rimelig frist kan blive tilsluttet nettet, ligesom eksisterende kunder kan få transporteret den mængde elektricitet, de har behov for.

3.17.1.1 Fastlæggelse af betingelser for tilslutning

- Den fysiske tilslutning til Elinord A/S' net følger de til enhver tid gældende bestemmelser for tilslutning til det kollektive elnet tilhørende Elinord A/S (netbenyttelsesaftale og tilslutningsbestemmelser)
- Der skal betales et investeringsbidrag inden kundens installation tilsluttes nettet
- Ved alle større anlægsarbejder, tilslutninger mv. ud over én standarttilslutning, skal der stilles en bankgaranti, eller forudbetales det aktuelle investeringsbidrag.

3.17.1.2 Måltal for hastighed for tilslutning

Såfremt investeringsbidrag til Elinord A/S er indbetalt, vil kundens installation blive tilsluttet umiddelbart efter anmeldelse fra autoriseret installatør.

3.17.1.3 Tilrettelæggelse af forretningsgange for vedligeholdelse af nettet

Driftsafdelingen skal sikre en vedligeholdelse af nettet, der tilfredsstiller kravet til leveringssikkerhed.

3.17.1.4 Fastlæggelse og registrering af niveau for leveringssikkerhed

- Der føres en afbrydelsesstatistik i henhold til Forsyningstilsynets retningslinjer, herunder antal afbrydelser, varigheden heraf og antal berørte kunder
- Registreringen foretages på det af Forsyningstilsynets fastsatte spændingsniveau

3.17.2 Periodisk revurdering af vedligeholdelsesniveau

- Der foretages en løbende vedligeholdelse af elnettet efter vedligeholdelsesplanerne.
- Vedligeholdelsen følger bestemmelserne i elsikkerhedsloven med tilhørende bekendtgørelser.

3.17.2.1 Iagttagelse af ønsket vedligeholdelsesniveau ved aktivitetsbudgettering

Ved budgetlægning tages der hensyn til de af driftsafdelingen fremlagte vedligeholdelsesplaner.

3.17.3 Tilrettelæggelse af forretningsgange for udbygning af nettet

Projekteringsafdelingen sikrer ved en langsigtet planlægning, at nettet bygges, så det fremadrettet kan tilfredsstille nuværende og kommende kunders behov for transport af elektricitet.

3.17.3.1 Koordinering med myndigheder om udbygning af nye områder

Projekteringsafdelingen søger at koordinere udbygningen af eksisterende og nye områder med Elinord A/S' netplan for det samlede forsyningsområde på den mest optimale måde

3.17.3.2 Periodisk revurdering af nettets dimensionering

Projekteringsafdelingen foretager revurdering af de anvendte beregningsgrundlag for dimensionering af nettet ud fra de foretagne periodiske kontroleftersyn af nettet

3.17.3.3 Iagttagelse af udbygningsplaner i virksomhedens budgetprocedurer

Ved budgetlægning tages der hensyn til de af projekteringsafdelingen fremlagte anlægsudvidelser

3.17.4 Etablering af kontrol med checklister for vedtagne forretningsgange

Elinord A/S' kontrol med overholdelse af de enkelte procedurer vil ske på flere niveauer og foretages løbende, herunder at

- der foretages langsigtet planlægning
- der sikres tilstrækkelige ressourcer til drifts- og anlægsarbejder
- antal afbrydelser registreres
- der foretages periodisk revurdering af de enkelte afdelingers ressourcer
- der er oprettet sikkerhedskontrolsystemer (SKS-A og SKS-D)

3.17.5 Tilrettelæggelse af konkret ledelsesrapportering samt identifikation af målepunkter med tilhørende registreringssystem

Der er for nuværende ikke udarbejdet systemer til ledelsesrapportering med tilhørende registreringssystem. I øjeblikket bliver ledelsen informeret via afholdelse af statusmøder og værkstedsmøder. Disse møder afholdes henholdsvis en gang hver måned og hver anden måned.

På disse møder gives en rapportering vedrørende de enkelte tiltag, der pågår i selskabet.

3.18 Ad 18) Tiltag vedr. kommercielt følsomme oplysningers fortrolighed og ikkediskriminerende videregivelse

Vi iagttager fortrolighed om kommercielt følsomme oplysninger, som vi modtager i forbindelse med udøvelsen af vores virksomhed og forhindrer, at oplysninger om egne aktiviteter, som kan være kommercielt følsomme, bliver videregivet på en diskriminerende måde i det omfang, sådanne oplysninger overhovedet videregives.

EU Persondataforordningen (GDPR) og Databeskyttelsesloven danner desuden retligt grundlag for, hvordan vi behandler personoplysninger, således at personoplysningerne behandles tilstrækkeligt, relevant og begrænset til, hvad der er nødvendigt i forhold til det formål, hvortil de behandles.

3.18.1 Definition af kommercielt følsomme oplysninger

Forretningsmæssige følsomme oplysninger omfatter

- forbrugsdata for kunder
- forbrugsprofiler for kunder med timemåling
- kunders betalingsmønster og økonomiske forhold
- enhver form for oplysninger om personlige forhold

Set ud fra et elhandelsselskabs synsvinkel vil oplysninger om kunders forbrugstal og forbrugsprofiler være forretningsmæssigt interessante, idet oplysningerne vil kunne danne grundlag for målrettet tilbud til de enkelte kunder og dermed stille et elhandelsselskab mere fordelagtigt end andre elhandelsselskaber, der ikke har oplysninger om kunder med væsentligt aftag af elektricitet.

Netselskabet er forpligtet til at videregive oplysninger om forbrugstal m.m., der er nødvendige af hensyn til leverandørskifte. Der forudsættes her, at der i sådanne tilfælde foreligger et aftaleforhold mellem kunden og elhandelsselskabet, det vil sige kunden har accepteret videregivelse af oplysningerne. Også før et reelt leverandørskifte – altså ved kundens ønske i det hele taget – blandt andet til tilbudsgivelse.

Hvis netselskabet kan konstatere, at en kunde er i restance med sin betaling, må netselskabet ikke gøre brug af denne oplysning i andre selskaber indenfor koncernen.

Et andet eksempel på andre forretningsmæssigt følsomme oplysninger kan være oplysninger om, hvilke el-handelsselskaber, der sælger elektricitet inden for netselskabets bevillingsområde.

Dog vil netselskabet altid skulle videregive de krævede oplysninger til den systemansvarlige virksomhed og andre offentlige myndigheder med lovhjemmel hertil.

Eksempler på almindelige kundeoplysninger kan være

- navn
- adresse
- e-mail
- telefonnumre

Da der i princippet er tale om offentligt tilgængelige oplysninger, er netselskabet ikke forpligtet at holde sådanne oplysninger fortrolige.

Videregivelse af almindelige kundeoplysninger om erhvervskunder kan ske umiddelbart, mens der ved videregivelse af almindelige kundeoplysninger om privatkunder vil skulle indhentes accept fra kunden.

Som det er tilfældet i den finansielle sektor, kan netselskabet indhente accept fra privatkunder til videregivelse af almindelige kundeoplysninger til for eksempel andre selskaber i koncernen til brug for markedsføring og rådgivning.

Der vil ved videregivelse af almindelige kundeoplysninger skulle udarbejdes skriftlig aftale om overdragelse af oplysninger mellem netselskabet og andre selskaber.

3.18.2 Retningslinjer og procedurer for videregivelse af kommercielt følsomme oplysninger

De personer, der har adgang til de følsomme oplysninger, medvirker til, at Elinord A/S overholder kravene om, at der ikke må ske favorisering af selskaber ved anvendelse eller videregivelse af oplysninger om kundeforhold og lignende.

De enkelte afdelingsledere afgør i hvilket omfang, den enkelte skal gøre sig bekendt med og følge de retningslinjer og procedurer, som Elinord A/S har opstillet som led i sit program for intern overvågning.

Personer med fortrolige oplysninger

- Kundeservice
- Betalingskontoret (inddrivelse af restance og aftaler om betaling)
- Teknikere
- Økonomi
- Administrationen

Der er etableret procedurer for

- modtagelse og behandling af fortrolige oplysninger
- opbevaring af fortrolige oplysninger

- videregivelse af fortrolige oplysninger

Typiske risikoområder er

- videregivelse af målerdata
- udveksling af oplysninger i forbindelse med samfakturering
- fællesadministration i koncernen
- outsourcete funktioner, for eksempel opkrævnings- og inkassofunktionen

Medarbejderne nævnt ovenfor har adgang til data, som forefindes elektronisk i afregningssystemet eller i økonomisystemet, er begrænset med adgangsrettigheder/adgangskoder til systemet.

Der foretages løbende overvågning af dedikerede medarbejderes adgangsrettigheder, og rettighederne bliver tilpasset/justeret ved medarbejderes overgang til andre funktioner og ved fratrædelse.

3.18.2.1 Procedure for modtagelse og behandling af fortrolige oplysninger

Formål:

At sikre, at alle involverede medarbejdere ved, hvilke typiske oplysninger Elinord A/S definerer som fortrolige oplysninger.

Alle medarbejdere anmodes om at bruge deres sunde fornuft, når det gælder modtagelsen af person- eller virksomhedsrelaterede data.

Principper:

Alle medarbejdere i koncernen er informeret om reglerne for ikke-diskriminerende adfærd, og de vil, når de skriftlige forretningsgange foreligger, blive undervist/informeret yderligere. Det er så den enkelte afdelingsleders ansvar at sikre, at direkte involverede instrueres i, at Elinord A/S anser ovenstående oplysninger som fortrolige, og at omgang med disse data skal foregå efter reglerne.

Hvis man modtager informationer af ovenstående art, skal de bruges i rette sammenhæng, og hvis man modtager data, man ikke har relevant brug for selv, skal de videregives til rette person/afdeling.

Kundeservicelederen er ansvarlig for at opdatere proceduren.

3.18.2.2 Opbevaring af fortrolige oplysninger

Formål:

At sikre, at fortrolige oplysninger opbevares på en forsvarlig måde, så der ikke kan forekomme utilsigtet adgang dertil.

Principper:

Det gælder for de data, som opbevares elektronisk, at de er begrænset af adgangsbegrænsninger via adgangskoder til diverse programmer.

Disse adgangsbegrænsninger defineres og opsættes af de enkelte afdelingsledere.

Kundeservicelederen er ansvarlig for at opdatere proceduren.

3.18.2.3 Videregivelse af fortrolige oplysninger

Formål:

At sikre, at der i de tilfælde, hvor det er nødvendigt at videregive fortrolige oplysninger, sikres, at modtageren bliver gjort opmærksom på, at det er fortrolige oplysninger, og at oplysningerne skal behandles derefter.

Principper:

Hvis der gives fortrolige oplysninger til personer eller selskaber uden for koncernens ejerkreds, skal der udtrykkeligt gøres opmærksom på, at det er fortrolige oplysninger, der opereres med.

Hvis dataene vedrører virksomheder, er det uden videre tilladt at videregive oplysninger som navn, adresse, telefonnummer osv.

Hvis dataene vedrører private personer, skal der indhentes tilladelse til at videregive disse oplysninger. Dette kan gøres ved at kontakte personerne én gang årligt, og det forudsættes, at personerne skal give en positiv accept. I modsat fald skal det anses som et nej fra disse, og oplysningerne må ikke videregives.

Kundeservicelederen er ansvarlig for at opdatere proceduren.

3.18.2.4 Implementering af forretningsgangene, herunder information og uddannelse af berørte medarbejdere

Der er udarbejdet skriftlige forretningsgange for, hvorledes de berørte medarbejdere skal forholde sig i de forskellige situationer. I forbindelse med etableringen og arbejdet med programmet for intern overvågning er medarbejderne løbende blevet informeret, og er i forbindelse med færdiggørelsen af de skriftlige forretningsgange blevet instrueret i de etablerede procedurer.

Ved væsentlige ændringer i programmet for intern overvågning og dermed de vedtagne forretningsgange, vil relevante medarbejdere løbende blive orienteret herom. Herudover vil der efter behov blive afholdt interne kursuser.

Ved ansættelse af nye medarbejdere bliver disse informeret om de nævnte procedurer og underskriver ved ansættelse en medarbejdererklæring på dette. Herudover vil nye medarbejdere blive tilmeldt kursus i e-learning vedr. intern overvågning inden for et år.

De øvrige medarbejdere vil, når de skriftlige forretningsgange og medarbejdererklæringerne er udarbejdet, med deres underskrift tilkendegive, at de er gjort bekendt med kravene i bekendtgørelse om program for intern overvågning.

3.18.2.5 Etablering af kontrol med vedtagne forretningsgange

Størstedelen af de procedurer, som Elinord A/S har etableret for at sikre fortrolig behandling af forretningsmæssigt følsomme oplysninger og videregivelse af oplysninger på en ikke-diskriminerende måde, består i information/undervisning til de berørte personer. Det kan derfor være svært at føre direkte kontrol med overholdelse af de etablerede procedurer.

Elinord A/S vil derfor ved Chief Compliance Officer foretage en indirekte kontrol af, om

- der er foretaget undervisning af de relevante persongrupper
- der foreligger skriftlige forretningsgange for området, og at disse er opdateret
- personer i tvivlstilfælde kan finde oplysninger om, hvordan de skal forholde sig, for eksempel ved opslag i de udarbejdede skriftlige forretningsgange

3.18.2.6 Udarbejdelse af "kravspecifikation" ved udlicitering af opgaver, der medfører adgang til følsomme oplysninger

Foreligger ikke. Fravalgt.

3.18.2.7 Tilrettelæggelse af konkret ledelsesrapportering samt identifikation af målepunkter med tilhørende registreringssystem

Der vil årligt blive udarbejdet en beretning til direktøren og bestyrelsen for Elinord A/S for status for programmet for intern overvågning.

Vedrørende identifikation af målepunkter med tilhørende registreringssystem henvises til punktet derom ovenfor.

3.19 Ad 19) Tiltag vedr. forretningsmæssigt fordelagtige oplysningers ikke-diskriminerende videregivelse

Vi iagttager fortrolighed om kommercielt fordelagtige oplysninger, som vi modtager i forbindelse med udøvelsen af vores virksomhed og forhindrer, at oplysninger om egne aktiviteter, som kan være forretningsmæssigt fordelagtige, bliver videregivet på en diskriminerende måde i det omfang, oplysningerne overhovedet videregives.

3.19.1 Definition af forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger

Bekendtgørelsen om intern overvågning oplister ikke, hvilke oplysninger der skal betragtes som forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger, og de enkelte netselskaber skal selv beskrive, hvilke oplysninger, der er forretningsmæssigt fordelagtige og hvilke procedurer, der skal gælde for modtagelse, behandling og videregivelse af sådanne forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger.

Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger omfatter:

- Udbygnings- og renoveringsplaner for elnettet
- Strategiske overvejelser og beslutninger
- Oplysninger om selskabets øvrige virke

3.19.2 Retningslinjer og procedurer for videregivelse af kommercielt fordelagtige oplysninger

De personer, der har adgang til de forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger, skal medvirke til, at Elinord A/S overholder kravene om, at der ikke må ske favorisering af 3. part ved anvendelse eller videregivelse af oplysninger der kan karakteriseres som forretningsmæssigt fordelagtige.

De enkelte afdelingsledere afgør hvilke medarbejdere der skal gøre sig, bekendt med og vil følge de retningslinjer og procedurer, som Elinord A/S har opstillet som led i sit program for intern overvågning.

Personer som har adgang til - og arbejder med forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger:

- Ledelse
- Teknikere
- Økonomi
- Kundeservice
- Administrationen

3.19.3 Undervisning i stedet for retningslinjer for fordelagtige oplysninger, herunder information og uddannelse af berørte medarbejdere

Der udarbejdes ikke egentlige forretningsgange for området, da problemstillingerne kan variere fra afdeling til afdeling og fra hændelse til hændelse. Derfor vurderes det at den bedste tilgang til problemstillingen er at undervise og informere medarbejderne om reglerne vedrørende forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger.

Ved væsentlige ændringer i programmet for intern overvågning og dermed de vedtagne forretningsgange, vil relevante medarbejdere løbende blive orienteret herom. Herudover vil der efter behov blive afholdt kursus.

3.19.4 Afgivelse af erklæring fra medarbejdere vedr. retningslinjer for følsomme oplysninger og undervisning i fordelagtige oplysningers videregivelse

Som udgangspunkt informeres og undervises medarbejdere af deres respektive ledere. For at sikre og dokumentere at de pågældende medarbejdere har gjort sig bekendt med og vil følge de retningslinjer og procedurer der er opstillet, benytter selskabet medarbejdererklæringer. Herudover vil nye medarbejdere blive tilmeldt kursus i e-learning vedr. intern overvågning inden for et år.

Ved ansættelse af nye medarbejdere bliver disse informeret om de nævnte procedurer og underskriver ved ansættelse en medarbejdererklæring på dette.

3.19.5 Tilrettelæggelse af konkret ledelsesrapportering samt identifikation af målepunkter med tilhørende registreringssystem

Der vil årligt blive udarbejdet en beretning til direktøren og bestyrelsen for Elinord A/S for status for programmet for intern overvågning.

3.20 Ad 20) Tiltag vedr. forvaltning af data samt ikkediskriminerende adgang til oplysninger vedrørende virksomhedens aftennumre

Vi forvalter data på en ikke-diskriminerende måde. Al kommunikation vedr. markedsoplysninger ud af selskabet skal ske via Datahub. Dernæst skal adgangen til markedsoplysninger begrænses til nødvendige personer.

3.20.1 Active Directory og funktionsopdeling

Via Private Directory Policies og opgavemæssig funktionsopdeling skal det tilsikres, at der opstilles tekniske og procesuelle begrænsninger for adgangen til datasystemer, så kun enkelte, bestemte personer i vores kundeservice, økonomi og tekniske funktioner, har adgang til netværksdata. Disse personer, som tilknyttes virksomhedsaktiviteterne, må ikke have adgang til markedsoplysninger og samtidig ansættelse i en virksomhed med konkurrenceudsat elektricitetsvirksomhed, overvejende opgaver i andre af koncernens elektricitetsvirksomheder samt opgaver inden for kunde-kontakt, udviklingsopgaver eller faktureringsopgaver.

Medhenblik på at sikre dette, reorganiseres personalet i følgende funktioner:

- Teknikere
- Økonomi
- Kundeservice
- Evt. ledelse, hvis ikke anden løsning kan findes

Administrativt (evt. ledende) personale må ikke have adgang til datasystemer, dog tillades IT-funktionen sådan adgang i overensstemmelse med lovgivningen.

Funktionsadskillelse sikres via stillingsbeskrivelserne i personalets ansættelseskontrakter.

Dernæst skal det i underliggende aftaledokumenter (entreprise- og indkøbsaftaler) med underleverandører/ vare- og produktleverandører, som lejlighedsvis får adgang til sådanne datasystemer, sikres, at disse alene får nødvendig, begrænset projektviden. I den forbindelse skal underleverandører desuden afgive erklæring om ikke at ville videregive eller bruge sådan markedsviden/ data på nogen måde.

Kundeserviceleder og afdelingsleder er ansvarlig for at sikre Active Directory Policies i relation til dataadgange.

3.20.2 Bod og ansættelsesretlige sanktioner

Denne forpligtelse skal over for professionelle markedsaktører underbygges og effektueres af en bodsbestemmelse, som har afskrækkende virkning. Dette indarbejdes i skabelonen, som konsulenten er ansvarlig for at vedligeholde.

Forpligtelsen skal over for internt personale håndhæves gennem ansættelsesretlige sanktioner samt strafferetlig forfølgelse.

3.21 Ad 21) Tiltag vedr. identitetsmæssig adskillelse fra koncernvirksomheder

3.21.1.1 Marketing policy, som forhindrer forveksling eller association

Det er sikret gennem vores Marketing Policy og adskilte Brand Marks, at der ikke kan ske forveksling mellem vores netselskab og øvrige koncernselskaber. Vores netvirksomhed er helt udsondret fra den koncernfælles markedsføring og markedsføres selvstændigt med eget logo, som klart adskiller sig fra og ikke på nogen måde associeres med den øvrige koncern. Der er ingen forbindelse mellem elinord.dk og koncernens hjemmeside forsyningen.dk.

Den ansvarlige chef er forpligtet til at sikre, at der ikke sker brug på netvirksomhedens Brand Mark eller nogen symbolsk eller fortællende sammenstilling mellem netvirksomheden og de øvrige koncernselskaber i den daglige kommunikation på elinord.dk hhv. forsyningen.dk eller i noget andet medie. Dette sikres gennem konsekvent adskillelse af platforme.

3.22 Ad 22) Tiltag vedr. identitetsmæssig adskillelse fra andre

3.22.1.1 Beskyttet Brand Mark, som forhindrer forveksling eller association

Det er sikret gennem vores brand mark, at der ikke kan ske forveksling mellem vores netselskab og andre markedsaktører. Vores netvirksomhed markedsføres selvstændigt med eget logo, som klart adskiller sig fra og ikke på nogen måde associeres med andre virksomheder på eller uden for el-markedet. Brandet er ophavsretligt beskyttet og beskyttet af varemærkeloven.

Den ansvarlige chef er forpligtet til at sikre beskyttelsen af varemærket, så logoet ikke kan misbruges af andre markedsaktører på det europæiske elektricitetsmarked.

3.23 Ad 23) Mertiltag pålagt af Forsyningstilsynet

Der er ikke pålagt vores virksomhed medtiltag efter IO-bekendtgørelsens § 4 i skrivende stund. Hvis sådanne mertiltag skulle blive pålagt, er sådanne at finde i nærværende bestemmelse.

4. Årsforløb og forpligtet personkreds

Nærværende program gennemføres med følgende udgangspunkter, som udgør den kontinuerlige basis for programets udmøntning:

- Årlig gennemgang af scopeanalyse i arbejdsgruppen: oktober. Ansvarlig: Chief Compliance Officer og Styregruppen.
- Opdatering af programindhold: november. Ansvarlig: Chief Compliance Officer.
- Årlig bestyrelseskalender kontrolleres: november. Ansvarlig: konsulent.
- Gennemførelse af introduktion til nye medarbejdere: december. Ansvarlig: Chief Compliance Officer.
- Gennemførelse af awarenesskurser: december hvert. 3. år. Ansvarlig: Chief Compliance Officer.
- Gennemførelse af medarbejderkurser: december (1. december efter tiltræden). Ansvarlig: Chief Compliance Officer.
- Erklæring fra ekstern auditor: januar. Ansvarlig: Chief Compliance Officer.

- Gennemsyn og revidering af kundekategorier og tariffer samt efteruddannelse af personale samt revidering af principper: februar. Ansvarlig: Controller.
- Gennemgang og revidering af kundekontaktsprocedurer: februar. Ansvarlig: kundeserviceleder.
- Vedligeholdelse af kontraktskabelon: februar. Ansvarlig: konsulent.
- Årlig redegørelse: februar. Ansvarlig: Chief Compliance Officer.
- Årlig audit: marts. Ansvarlig: Chief Compliance Officer og overvågningsansvarlig.
- Opdatering af koncernaftale og markedstest: juni i lige år. Ansvarlige: Chief Compliance Officer og konsulent.
- Gennemgang og revidering af procedurer for videregivelse af kommercielt følsomme oplysninger: oktober. Ansvarlig: kundeserviceleder.
- Gennemgang og revidering af Active Directory Policies: oktober. Ansvarlige: kundeserviceleder og afdelingsleder.

Den forpligtede personkreds består af følgende personer:

- **Adm. direktør** Claus Reimann Petersen - DIREKTIONEN
- **Forsyningschef** Rasmus Hougaard, ELINORD
- **Kundeserviceleder** Morten Trampedach - KUNDESERVICE
- **Controller** Ailinda Pedersen - ØKONOMI
- **Regnskabschef** Helle Sørensen - ØKONOMI
- **Konsulent** Lone Rasmussen - STAB
- **Chief Compliance Officer** Tais Kløgtner - STAB
- **Overvågningsansvarlig** Jørn Schrøder, AUDITOR

5. Bilag 1 – Koncernoversigt pr. 1. januar 2025

