

Internt overvågningsprogram for TREFOR EI-net A/S og TREFOR EI-net Øst A/S

Indholdsfortegnelse

1.	Indledning og formål.....	1
2.	Fælles program for intern overvågning	2
3.	Netvirksomhedernes organisatoriske rammer.....	3
4.	Administration og kontrol af programmet	4
5.	Tiltag, der skal forhindre diskriminerende adfærd.	6
6.	Den overvågningsansvarliges uafhængighed	16

1. Indledning og formål

Dette program for intern overvågning har til formål at sikre overholdelsen af elforsyningslovens § 20a i TREFOR EI-net A/S og TREFOR EI-net Øst A/S (under ét kaldet TREFOR-netvirksomhederne). Programmet beskriver de tiltag i TREFOR-netvirksomhederne, der skal forhindre diskriminerende adfærd og sikre en reel adskillelse mellem netvirksomhedernes aktiviteter og EWII-Koncernens konkurrenceudsatte elaktiviteter.

Netvirksomhederne er naturlige monopoler med bevilling til at drive distribution af el i et afgrænset geografisk område. Det er vigtigt, at f.eks. en koncernforbundet elleverandør ikke kan opnå fordele, fordi det er koncernmæssigt forbundet med en netvirksomhed.

Netvirksomheden skal derfor i medfør af elforsyningslovens § 20a og bekendtgørelse nr. 1615 af 4. december 2023 (IO-bekendtgørelsen) udarbejde et program for intern overvågning.

Programmet skal beskrive de tiltag, som netvirksomhederne iværksætter for at forhindre diskriminerende adfærd i forbindelse med benyttelse af netvirksomhedernes distributionsnet. Netvirksomhederne skal i forbindelse med programmets gennemførelse sikre, at netvirksomhedernes ansatte og ansatte i virksomheder, der udfører opgaver for netvirksomhederne, ikke udviser diskriminerende adfærd.

Programmet gennemgår de tiltag, der skal sikre at:

- Netvirksomhederne overholder reglerne om ledelsens og bestyrelsens habilitet samt om ledelsens uafhængighed af erhvervsmæssige interesser
- Netvirksomhedernes bestyrelser omfatter 2 uafhængige medlemmer, og netvirksomhedernes bestyrelse samlet har tilstrækkelig viden om lovgivningsmæssige rammer
- Adgang mv. til distributionsnettet sker på ikke-diskriminerende vilkår, herunder

- Vedligeholdelse af nettet sker på en ikke-diskriminerende måde
- Udbygningen af nettet gennemføres på en ikke-diskriminerende måde
- Tilslutning til nettet sker på en ikke-diskriminerende måde, herunder også i forbindelse med afbrydelse
- Netvirksomhederne ikke favoriserer bestemte selskaber i sin kundekontakt
- Aftaler med andre selskaber indgås skriftligt og på markedsvilkår
- Netvirksomhederne overholder kravet om regnskabsmæssig adskillelse
- Netvirksomhederne er selskabsmæssigt adskilt og beskæftiger sig med de aktiviteter, der er tilladt indenfor bevillingen
- Netvirksomhederne overholder elforsyningslovens krav i § 84a om fortrolighed af kommercielt følsomme data, herunder sikrer, at alle berettigede parter har ikke-diskriminerende adgang til oplysninger vedrørende kundernes aftageenumre
- Netvirksomhedernes kommunikation med elleverandører om forhold vedrørende konkrete aftageenumre sker i henhold til Energinets forskrifter
- Netvirksomhederne har dataadskillelse
- Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO), som netvirksomheden modtager under udøvelse af sin virksomhed:
 - Behandles fortroligt
 - Alene videregives på en ikke-diskriminerende måde
- Oplysninger om netvirksomhedernes egne aktiviteter, der kan være forretningsmæssigt fordelagtige (FFDO)
 - Behandles fortroligt
 - Alene videregives på ikke-diskriminerende måde
- Netvirksomhederne fremstår med særskilte identitet i deres kommunikationsarbejde og identitetsstrategier
- Der sker en passende kontrol af programmet, herunder en sikring af den overvågningsansvarliges uafhængighed

Programmet skal endvidere beskrive, hvordan programmet kontrolleres, og hvordan den overvågningsansvarliges uafhængighed sikres.

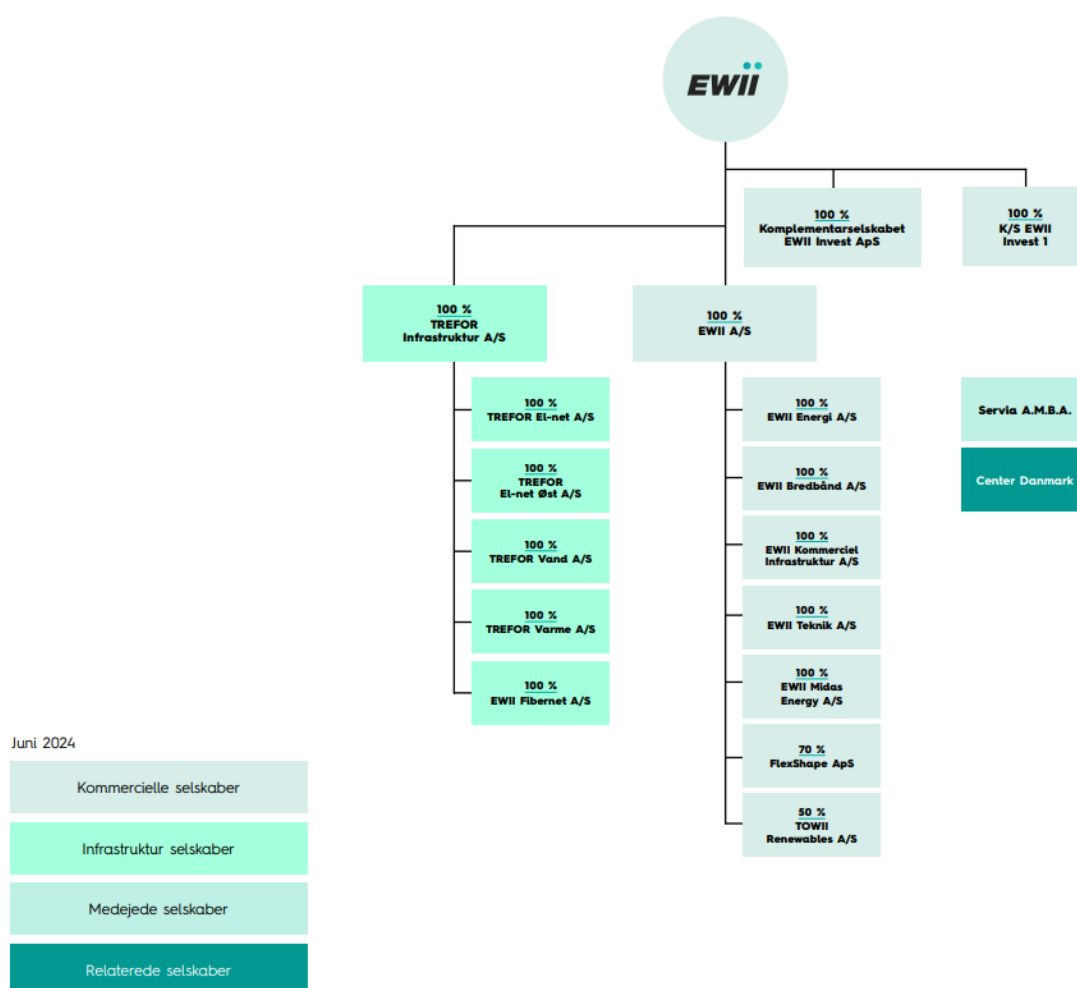
2. Fælles program for intern overvågning

TREFOR EI-net A/S har bevilling til at drive netvirksomhed i geografisk afgrænsede områder i Trekantområdet. TREFOR EI-net Øst A/S har tilsvarende bevilling til at drive

netvirksomhed på Bornholm. De to netvirksomheder deler en række driftsfunktioner, arbejder efter samme principper og har samme ledelse, herunder samme direktion. De to netvirksomheder har på den baggrund et fælles program for intern overvågning.

3. Netvirksomhedernes organisatoriske rammer

TREFOR EI-net A/S og TREFOR EI-net Øst A/S er begge ejet 100 % af EWII Infrastruktur A/S, som er 100 % ejet af EWII. EWII-Koncernen indeholder både regulerede og konkurrenceudsatte selskaber, jf. organisationsdiagrammet neden for.



Medarbejdere, der udfører opgaver for TREFOR EI-net A/S og TREFOR EI-net Øst A/S, er ansat i serviceselskaberne EWII Infrastruktur A/S og EWII A/S. TREFOR-netvirksomhederne har indgået koncerninterne samhandelsaftaler om ydelsesleverancer og brug af medarbejdere.

De tre ansatte i TREFOR-netvirksomhederne er primært beskæftiget med ledelses- og planlægningsopgaver.

4. Administration og kontrol af programmet

Programmet gælder for TREFOR EI-net A/S og TREFOR EI-net Øst A/S samt de selskaber og samarbejdspartnere, som netvirksomhederne har indgået aftaler med.

Direktionen i TREFOR-netvirksomhederne er sammen med den overvågningsansvarlige og de personer, som den overvågningsansvarlige måtte udpege, ansvarlige for at sikre programmets gennemførelse og overholdelse. Gennemførelse og kontrol sker via en række tiltag.

4.1 Styregruppe for intern overvågning

Som et vigtigt led i administrationen af programmet er oprettet en IO-styregruppe bestående af

- En uafhængig overvågningsansvarlig med ansættelse i TREFOR EI-net og TREFOR EI-net Øst, som tillige er formand for styregruppen
- Direktøren for TREFOR EI-net A/S og TREFOR EI-net Øst A/S
- Chef for Kontrolcenteret
- Chef for målerdrift og validering
- Sekretariatsbistand

Styregruppen afholder mindst tre møder årligt.

Styregruppen kan indkalde andre fra organisationen, hvis dette er nødvendigt.

Styregruppemøderne har følgende faste dagsordenspunkter:

- Godkendelse af referat
- Gennemgang af evt. modtagne klager eller hændelser vedrørende diskriminerende adfærd
- Gennemgang af evt. registrerede episoder om ensidig information eller uberettiget udveksling af følsomme eller fordelagtige oplysninger
- Årshjul
- Eventuelt

Der følges op på alle hændelser, hvor programmets formål eller tiltagene i programmet er overtrådt eller har risiko for at blive overtrådt.

Styregruppen arbejder efter et årshjul, hvor programmet for intern overvågning opdateres mindst én gang årligt. Endvidere gennemgås følgende punkter med faste intervaller:

- Gennemførelse af E-learning for relevante medarbejdere
- Undervisning/information på afdelingsmøder
- Koncerninterne samhandelsaftaler
- Auditering af programmet
- Årsberetning for programmet
- Ledelsens habilitet

4.2 Information til medarbejdere

De ansvarlige chefer skal efter behov, men mindst én gang om året, på afdelingsmøder informere de medarbejdere, der arbejder i eller for netvirksomhederne, om programmet

for sikring af ikke-diskriminerende adfærd. I afdelinger med kundekontakt drøftes programmet reelt langt hyppigere. Den IO-ansvarlige udsender årligt reminder om aktiviteten.

Der er etableret en informationsside på koncernens intranet, Rofert, hvor medarbejdere kan finde information om programmet, info-planchesæt, årsberetninger, regelgrundlaget og IO-styregruppens arbejde m.v. Her findes også vejledning til at indberette afvigelser fra programmet.

Alle nyansatte medarbejdere i hele koncernen modtager på introduktionsmøde om koncernen oplæg om intern overvågning. Disse oplæg afholdes én gang om måneden.

4.3 E-learning

Medarbejdere, som er ansat i TREFOR-netvirksomhederne eller som udfører opgaver for TREFOR EI-net A/S, skal gennemgå E-learningunderservisning fra Green Power Denmark. Der skal foreligge dokumentation for den gennemførte undervisning, som drøftes på IO-styregruppens møder.

Medarbejdere i Kontrolcenteret med kundevedtatte funktioner gennemfører undervisningen årligt.

Der er indført en procesbeskrivelse i HR-afdelingen, hvor ledere skal afkrydse om nyansatte arbejder for TREFOR-netvirksomhederne og dermed har behov for e-learningprogrammet.

HR laver kvartalsmæssige kvalitetstjek på, om medarbejderne har gennemført kurset.

4.4 Andre tiltag

Alle nyansatte, der arbejder i eller for TREFOR-netvirksomhederne, underskriver i forbindelse med ansættelsen erklæring om overholdelse af programmet. Der er indført en procesbeskrivelse for dette i HR-afdelingen, hvor den ansvarlige leder skal afkrydse i henhold til dette behov.

De enkelte udførende afdelinger er ansvarlige for, at Program for intern overvågning overholdes, og skal holde sig orienteret om programmet. Dette fremgår også af samhandelsaftaler, som netvirksomhederne indgår.

Der gennemføres hvert andet år auditering af programmet i relevante afdelinger, herunder for at sikre medarbejdernes kendskab til programmet og principperne om ikke-diskrimination.

5. Tiltag, der skal forhindre diskriminerende adfærd

5.1. Habilitet

TREFOR-netvirksomhederne er omfattet af elforsyningslovens og netvirksomhedsbekendtgørelsens bestemmelser om habilitet for netvirksomheder med flere end 100.000 kunder.

Følgende personer er omfattet af habilitetsreglerne efter elforsyningslovens § 45 og netvirksomhedsbekendtgørelsens § 6:

- Bestyrelsesmedlemmer i TREFOR-netvirksomhederne
- Direktion og ledende medarbejdere i TREFOR-netvirksomhederne

Der er personmæssigt sammenfald i direktion og øvrige ledende medarbejdere i de to TREFOR-netvirksomheder – og delvist personsammenfald mellem bestyrelsesmedlemmer i de to TREFOR-netvirksomheder.

TREFOR-netvirksomhederne og de ledende medarbejdere i selskaberne er organisatorisk en del af den regulerede del i EWII-Koncernen sammen med andre regulerede selskaber som EWII Vand A/S og EWII Varme A/S.

Der er løbende ved udpegning af bestyrelsesmedlemmer samt ledende medarbejdere i TREFOR-netvirksomhederne opmærksomhed i forhold til kravene om habilitet i elforsyningslovens § 45 og netvirksomhedsbekendtgørelsens § 6. Besættelse af bestyrelsesposter og ansættelse af ledende medarbejdere sker med juridisk bistand med inddragelse af elforsyningslovens og netvirksomhedsbekendtgørelsens habilitetskrav.

Bestyrelsesmedlemmerne underskriver en erklæring om, at de lever op til elforsyningslovens og netvirksomhedsbekendtgørelsens habilitetskrav - dvs. at de ikke direkte eller indirekte deltager i driften eller ledelsen af en selskabsmæssigt forbundet virksomhed, der varetager en konkurrenceudsat elektricitetsaktivitet.

Direktionen og de ledende medarbejdere underskriver en erklæring om, at de ikke deltager i driften og ledelsen af en selskabsmæssigt forbundet virksomhed, der varetager en konkurrenceudsat elektricitetsaktivitet, udfører opgaver for netvirksomheden eller ejer andele i disse virksomheder.

Sammensætning af bestyrelse og ledende medarbejdere i TREFOR-netvirksomhederne i forhold til habilitetsreglerne gennemgås endvidere årligt af IO-styregruppen.

Krav til direktionen om ikke at deltage i ledelse eller drift af en selskabsmæssigt forbundet virksomhed, der varetager en konkurrenceudsat elektricitetsaktivitet, udfører opgaver for netvirksomheden eller ejer andele i disse fremgår af direktionens forretningsorden, der er godkendt af selskabets bestyrelse og tiltrådt af selskabets direktør.

Heri indgår også, at der skal indberettes til Forsyningstilsynet, når TREFOR-netvirksomhedernes direktion eller ledende medarbejdere indgår i selskabsforbundne serviceselskaber, der alene er ejet og udfører opgaver for netselskaber om selskabernes bevillingspligtige opgaver.

Dokumenter, der beskriver arbejdsdelingen mellem direktion og bestyrelse, offentliggøres på netvirksomhedens hjemmeside.

5.2. Krav om mindst 2 uafhængige bestyrelsesmedlemmer

Ved udnævnelse af TREFOR-netvirksomhedernes bestyrelse påser ledelsen af EWII, at mindst to af dens medlemmer ikke direkte eller indirekte deltager i driften eller ledelsen af en selskabsmæssigt forbundet virksomhed, der varetager en konkurrenceudsat elektricitetsaktivitet, udfører opgaver for netvirksomheden eller ejer andele i disse.

De 2 uafhængige bestyrelsesmedlemmer underskriver i forbindelse med besættelsen af bestyrelsesposter en erklæring om, at vedkommende ikke direkte eller indirekte ejerandele eller deltager i en selskabsmæssigt forbundet virksomhed, der varetager sådanne aktiviteter.

I forbindelse med udarbejdelsen af årsberetningen gennemgår den overvågningsansvarlige og direktionen bestyrelsens sammensætning til sikring af, at bestyrelsen er bestående af mindst to uafhængige medlemmer i overensstemmelse med ovenstående krav.

5.3. Krav om tilstrækkelig viden

Det sikres, at bestyrelsen samlet har tilstrækkelig viden om de lovgivningsmæssige rammer for varetagelse af netvirksomhed efter lov om elforsyning og regler fastsat i medfør af loven.

Kompetencer indenfor netvirksomhedernes lovgivningsmæssige forhold indgår som et kriterium ved udpegning af dele af bestyrelsen.

Der gennemføres regelmæssigt og ved valg af ny bestyrelse et kursus for bestyrelsen om elforsyningslovens regler og herunder grundlaget for at netvirksomheden skal agere uafhængigt og neutralt. Kursusaftoldelse varetages af koncerneksterne eksperter og fremgår af årshjul over opgaver under Programmet for intern overvågning.

5.4. Krav om uafhængighed fra erhvervmæssige interesser

TREFOR-netvirksomhederne er ligeledes omfattet af bestemmelser om ledelsens erhvervmæssige interesser, jf. netvirksomhedsbekendtgørelsens § 7.

I forbindelse med ansættelse af ledende medarbejdere i netvirksomheden sikres, at ledelsens aflønning ikke afhænger af resultaterne i koncernens elhandel og elproduktion (samt den øvrige koncern generelt). Dette erklærer ledelsen sig om skriftligt.

Netvirksomhedens ledelse og den overvågningsansvarlige er opmærksom på ledelsens uafhængighed ved dennes eventuelle skift af ansættelse til selskabsforbundne konkurrenceudsatte elaktiviteter eller virksomheder, der udfører opgaver for netvirksomhederne. Der er udarbejdet en fast procedure i forbindelse med sådanne ansættelsesskift. Der har indtil nu ikke været eksempler på sådanne ansættelsesmæssige skift.

5.5 Adgang til distributionsnettet

Tiltag i TREFOR-netvirksomhederne for at forhindre diskriminerende adfærd ved benyttelse af netvirksomhedernes distributionsnet omfatter følgende områder.

Adgang til TREFOR-netvirksomhedernes distributionsnet følger bestemmelserne i TREFOR EI-net A/S' hhv. TREFOR EI-net Øst A/S' tilslutningsbestemmelser og i standardaftalen med elleverandører, jf. aftalens afsnit 7.

TREFOR-netvirksomhedernes faste arbejdsprocesser er udarbejdet med hensyntagen til procedurer beskrevet i markedsforskrifter, standardaftale, vilkår for serviceniveau og anden lignende lovgivning¹.

Prisfastsættelse

TREFOR-netvirksomhederne anvender tarifmodel udarbejdet i brancheregulering af Green Power Denmark som grundlag for tarifudarbejdelsen. Gebyrer fastsættes ligeledes efter standardgebyrer udarbejdet af Green Power Denmark. Forsyningstilsynet godkender tarifmetoderne, og tarifferne offentliggøres på netvirksomhedernes hjemmesider.

Der er udarbejdet faste processer for fastsættelse af tariffer, se "Retningslinje for tariffer".

Tilslutning af nye kunder

Priser og vilkår for tilslutning fremgår af TREFOR EI-net A/S' og TREFOR EI-net Øst A/S' hjemmesider og er fastlagt i overensstemmelse med Green Power Danmarks standarder og metodegodkendt af Forsyningstilsynet.

Tilslutning til nettet gennemføres i henhold til Del 3 i netselskabernes Tilslutningsbestemmelser.

Tilslutning af målepunkt i TREFOR EI-net A/S følger den til enhver tid gældende version af arbejdsproces P1 – Proces for "forbrugsinstallation – måleropsætning", som også fremgår af netvirksomhedernes dokumentationssystem "Compliance".

For kunder med begrænset netadgang og for producenter er der ligeledes udarbejdet faste procedurer for tilslutning.

Elleverandørers adgang

For så vidt angår elleverandørernes adgang til nettet følger TREFOR EI-net A/S og TREFOR EI-net Øst A/S brancheregler for samarbejde mellem elleverandør og netvirksomhed fastlagt i standardaftalen og Vilkår for serviceniveau godkendt af Forsyningstilsynet.

Alt kontakt til elleverandører sker i henhold til standardaftalen. Herunder bl.a.:

¹ Standardaftalen og Vilkår for serviceaftalen kan findes på TREFOR- netvirksomhedernes hjemmeside TREFOR.dk

- Webforms via Datahub
- Information på TREFOR-netselskabernes hjemmesider

Vedligeholdelse af nettet

Vedligeholdelsen sker i overensstemmelse med bestemmelserne i bekendtgørelser herom. Den løbende vurdering af vedligeholdelsesniveauet er en del af faste Asset management-programmer, og rammerne fastlægges i forbindelse med udarbejdelse af budgetter.

Arbejde på distributionsnettet følger Tilslutningsbestemmelsernes² afsnit 2.2. Kontrol, eftersyn og vedligeholdelse af anlæg registreres og dokumenteres løbende.

Udbygning og renovering af nettet

Udbygningen af nettet fastlægges i det årlige langtidsbudget, der typisk rækker 10-15 år frem i tid. Langtidsbudgettet bygger på TREFOR-netvirksomhedernes netudviklingsplaner, der udarbejdes i henhold til bekendtgørelse om varetage af netvirksomhedsaktiviteter. Netudviklingsplan og langtidsbudget udmøntes efterfølgende i konkrete aktiviteter i de årlige budgetter.

Driftsforstyrrelser

TREFOR EI-net A/S og TREFOR EI-net Øst A/S modtager og registrerer fejl og driftsforstyrrelser fra eget driftsovervågningssystem eller fra kunder. Ud fra en vurdering baseret på faste kriterier igangsættes fejlretning. Såfremt der opstår situationer, hvor der ikke kan opnås almindelig drift med normal bemanning, iværksættes beredskab.

Afbrudte kunder i forbindelse med udbygning af nettet, informeres i henhold til Tilslutningsbestemmelsernes afsnit 2.2.2.

Ved planlagte og uplanlagte afbrydelser informeres alle kunder på den berørte del enten ved direkte kontakt, via SMS eller e-mail eller eboks i det omfang, oplysningerne er til rådighed. I øvrigt informeres på netvirksomhedernes hjemmesider.

5.6 Kundekontakt

Risikoen for diskriminerende adfærd opstår dels i brugen af TREFOR-netvirksomhedernes kundeoplysninger dels i budskaber ved kommunikation til kunderne.

De afdelinger, der har kundekontakt, omfatter primært Målerdrift og validering, Kontrolcenteret, Teknik og Kundetilslutning og elmåler.

Der sker bl.a. kundekontakt ved besøg på kundens adresse, herunder bl.a.:

- Opsætning/plombering af måler
- Afbrydelser
- Udskiftning af måler
- Fejlsøgning af måler
- Manipulation af målers magnetfelt

² Tilslutningsbestemmelserne for TREFOR-netvirksomhederne findes på TREFOR.dk

Kundekontakt sker herunder ved informationsudsendelser fra netselskab, herunder via:

- Hjemmeside
- E-mails
- SMS
- Breve

F.eks. i forbindelse med:

- Information vedrørende håndtering af persondata
- Information om planlagte- og ikke planlagte afbrydelser i elnettet
- Repræsentantskabsvalg

TREFOR-netvirksomhedernes kundecenterfunktioner er organiseret sådan, at alle henvendelser i dagtimerne vedrørende TREFOR-netvirksomhederne håndteres af medarbejdere, der ikke udfører opgaver for elhandels- eller elproduktionsdelen i EWII.

Mundtlig kontakt med kunder

Medarbejdere med kundekontakt er gennem information på afdelingsmøder og via E-learningkurser oplyst om det udarbejdede interne overvågningsprogram og om hvordan, kundekontakten skal ske ud fra ikke-diskrimination.

Faste arbejdsprocesser

Nedenstående eksempler på faste ikke-diskriminerende arbejdsprocesser i "Compliance" omfatter tilfælde med kundekontakt.

- P1 – Proces for "forbrugsinstallation" måleropsætning
- P2 – Nedtagning/nedlæggelse af måler/målerpunkt
- P3 – Proces for "forbrugsinstallation" fejlretning-målerudskiftning
- P18 – Proces for politianmeldelse ifm. strømtyveri vha. magnetmanipulation

Der henvises endvidere til Vilkår for Serviceniveauet mellem netselskab og elleverandør. Formålet med Servicevilkårene er at fastsætte detaljerede bestemmelser og procedurer i forhold til serviceniveau og arbejdsdeling mellem netselskab og elleverandør.

Hvis der i øvrigt opstår tvivl om, hvorvidt der er afvigelser fra retningslinjerne i dette program i forhold til den enkelte medarbejders arbejde, skal dette drøftes med egen leder og den overvågningsansvarlige. Medarbejderen har ansvaret for, at en godkendelse er indhentet ved tvivlstilfælde.

5.7 Indgåelse af aftaler på markedsmæssige vilkår

Alle aftaler, som TREFOR-netvirksomhederne indgår, såvel koncerninterne som koncerneksterne, skal indgås skriftligt og på markedsvilkår.

Risikoen ligger i, at der indgås aftaler, herunder med koncernforbundne selskaber, som favoriserer bestemte selskaber.

TREFOR-netvirksomhederne har indgået flere serviceaftaler med koncerninterne selskaber.

De koncerninterne aftaler gennemgås af aftaleparterne med inddragelse af juridisk bistand bl.a. med henblik på vurdering af, om aftaler indgås på markedsmæssige vilkår. Markedsmæssighedskravet fremgår bl.a. som en del af aftalegrundlaget mellem de koncerninterne selskaber.

Aftalerne er skriftlige og de markedsmæssige vilkår dokumenteres som en del af koncernens Transfer Pricing dokumentation.

Der er udarbejdet retningslinjer, der sikrer, at aftaler indgås på et ensartet grundlag, jf. gældende version af "Retningslinjer for Kontraktindgåelsespolitik" angående indgåelse af leverandøraftaler. Det gælder:

- Indkøbspolitik
- Kontraktindgåelse
- Mandater og governance

Aftaler gennemgås af ledelsen i TREFOR-netvirksomhederne ud fra de beskrevne retningslinjer.

Der sker endvidere ved regnskabsaflæggelse og udarbejdelse af transfer pricing-dokumentation til SKAT ekstern revision af overholdelse af reglerne for transfer pricing.

I henhold til de koncerninterne aftaler sker der endvidere en løbende dialog mellem netvirksomhederne og de interne leverandører om kvalitet af leverancerne og eventuelt tilpasning af disse.

TREFOR-netvirksomhederne koncerneksterne aftaler indgås som hovedregel ved udbud. Udbud sker på offentlig tilgængelige portaler.

5.8 Regnskabsmæssig adskillelse

Der er oprettet særskilt regnskabskreds for TREFOR EI-net A/S henholdsvis for TREFOR EI-net Øst A/S. Adgang til denne regnskabskreds i økonomisystemet styres via IT-rettigheder.

Bogføringen er tilrettelagt således, at der bogføres på særskilte konti for ovenstående aktiviteter. Aktiviteterne er derved adskilt fra den øvrige bogføring.

Der er udarbejdet kvalitetssikringsprocedurer og instruktioner til sikring af korrekt bogføring.

TREFOR-netvirksomhederne har eget selskabsnummer og identitet i økonomisystemet.

Adgang til data sker via brugergrænsefladen, hvor adgange er reguleret efter de behov, de enkelte typer brugere har. Rettigheder tildeles ud fra godkendte retningslinjer. Det betyder, at andre end de personer, som har fået godkendt adgang til TREFOR-

netvirksomhederne, ikke har mulighed for at se data tilhørende netvirksomhederne. Ret-tighederne vurderes årligt og indgår som en integreret del af IT-revisionen, som en del af den lovpligtige revision.

5.9 Selskabsmæssig adskillelse

Elforsyningslovens § 47, stk. 1-4 om udskillelse af aktiviteter sikres for TREFOR EI-net A/S og TREFOR EI-net Øst A/S, idet virksomhederne er selvstændige selskaber med selvstændigt CVR-nr., som alene udfører aktiviteter, som er fastsat i selskaber-nes bevilling.

Der er udstedt bevilling til at udøve distributionsvirksomhed til begge selskaber.

Det kontrolleres årligt ved regnskabsudarbejdelsen, at aktiviteterne er i overensstem-melse med bevillingen.

TREFOR-netvirksomhederne har pr. 1. januar 2022 ikke sideordnede aktiviteter.

5.10 Kommunikation med elleverandør om forhold, der vedrører konkret aftage-nummer³, sker via DataHub

Samarbejdet til elleverandører blev standardiseret med ikrafttræden af DataHub og kontaktpunkter med leverandørselskaber er herefter begrænset.

Videregivelse af oplysninger om aftagenumre, forbrugstal, forbrugsprofiler m.v. sker via DataHub, hvis ikke andet er fastlagt i Energinets forskrifter.

Kommunikation med DataHub sker i henhold til gældende forordninger og markeds-forskrifter udstedt af Energinet. Procedurer er beskrevet i Standardaftalen og i Vilkår for serviceniveau⁴. Medarbejderes adgang til datahub styres via tildelte IT-rettighe-der.

Kommunikation med elleverandører er ydermere berørt i følgende faste og ikke-diskrimi-nerende interne procesbeskrivelser dokumenteret i "Compliance":

- P1 Proces for "forbrugsinstallation" måleropsætning
- P2 Nedtagning/nedlæggelse af måler/målerpunkt

Kommunikation med elleverandører og DataHub er et fast punkt på afdelingsmøder hos den medarbejdergruppe, der er ansvarlig for at håndtere måledata i overens-stemmelse med Energinets forskrifter.

³ Aftagenummer er unikt nummer der entydigt identificerer et målepunkt, som er omfattet af netvirksomhedens pligt til at måle levering og aftag af elektricitet i nettet.

⁴ Standardaftalen og Vilkår for serviceniveau kan findes på TREFOR.dk

5.11 Adgang til netvirksomhedsdata i overensstemmelse med reglerne i Netvirksomhedsbekendtgørelsens § 12

Som tiltag, der skal sikre, at adgang til netvirksomhedsdata, der indgår i datasystemer, gives i overensstemmelse med reglerne i § 12 i netvirksomhedsbekendtgørelsen, er følgende dokumenter udarbejdet og implementeret i Netvirksomheden:

- Oversigt over netvirksomhedsdata
- Proces for håndtering af brud
- Politik for oprettelse, ændring og afvikling af brugernes adgang
- Erklæring - Sikring af kendskab til netvirksomhedsdata

Netvirksomheden og de selskaber, der udfører opgaver for netvirksomheden udarbejder herudover arbejdsbeskrivelser for hver enkelt medarbejder med behov for adgang til Netvirksomhedsdata. Anvendelse af arbejdsbeskrivelserne ved tildeling af adgange sikrer, at kun de medarbejdere, der har arbejdsbetinget behov for adgang til systemer med netvirksomhedsdata, har adgang hertil.

Netvirksomheden reviderer i henhold til ovennævnte Politik, hvilke medarbejdere, der har adgang til systemer indeholdende netvirksomhedsdata, samt om disse medarbejdere fortsat har behov for adgang til netvirksomhedsdata.

Ved ændring i stilling er medarbejdernes leder forpligtet til at opdatere medarbejderens arbejdsbeskrivelse og vurdere eventuelle ændringer i medarbejderens adgang til systemerne.

5.12 Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO)

Forretningsmæssigt følsomme oplysninger er oplysninger, som selskabet modtager som en del af driften, og som kan være forretningsmæssigt fordelagtig for andre virksomheder.

Det er primært oplysninger fra elleverandører, installatører og kunder. Oplysningerne fra kunderne er begrænsede, da elleverandørerne varetager den primære kundekontakt i engrosmodellen.

TREFOR-netvirksomhederne giver de funktioner og afdelinger, der udfører opgaver for netvirksomheder bemyndigelse til databehandling i kraft af den opgaveoutsourcing, der er fastlagt i samhandelsaftaler. Afdelingerne kan ikke disponere over data på en måde, der går ud over bemyndigelsen uden at bryde aftalen.

Fortrolige oplysninger

I praksis vil FFO ofte være:

- Forbrugstal for privat- og erhvervskunder
- Forbrugsprofiler for kunder med timemålinger
- Statistisk materiale om elforbrug
- Kunders tilbygnings- og udbygningsplaner
- Aftagenumre
- Leverandørers betalingsmønster, restancer og andre økonomiske forhold

TREFOR-netvirksomhederne har indført en række tiltag, der skal sikre mod misbrug og videregivelse af fortrolige oplysninger:

IT-rettigheder

Der er indført en række IT-systemmæssige spærringer og rettighedsstyrede adgange til data. Der er således ingen ansatte i elhandels- eller elproduktionsselskaberne, der har adgang til de IT-systemer, som netvirksomhederne anvender. Det gælder både systemer, der omhandler forbrugs- og kundedata samt systemer, der omhandler oplysninger om distributionsnettene.

Tilgang til IT-systemer og dermed data er baseret på den rolle, de enkelte brugere har i TREFOR-netvirksomhederne og de selskaber i EWII-Koncernen, som opgaver er udliciteret til.

I TREFOR-netvirksomhederne og i EWII-Koncernen anvender alle medarbejdere unikke brugernavne og unikke password. Den centrale IT-politik angiver, hvilke krav password skal opfylde.

Medarbejderne har i relation til adgange på TREFOR-netvirksomhedernes og EWII's IT-netværk en rolle, der afspejler den pågældende medarbejders arbejdsfunktion. Rollerne er baseret på de enkelte selskabers funktioner, og vedrører kun det selskab, den pågældende medarbejder er ansat i. Disse roller gennemgås årligt.

Administration af IT-rettigheder til TREFOR-netvirksomhederne og EWII Infrastruktur er beskrevet i retningslinje.

Opbygningen sikrer en adskillelse mellem TREFOR-netvirksomhederne og øvrige selskaber i EWII-Koncernen.

Der er i TREFOR-netvirksomhederne og EWII identificeret en række systemer, som TREFOR-netvirksomhederne og EWII-koncernselskaber anvender. Det er følgende:

- SonWin Net
- KMD Easy
- D365 - Finance, Field Service m.v.
- BI rapportering
- DocuNote

Der er udarbejdet særskilte retningslinjer for tildeling af rettigheder og roller, der medvirker til at underbygge og adskille adgange til de enkelte selskaber.

Faste nedskrevne procedurer

Der er nedskrevet en række faste ikke-diskriminerende processer i netvirksomhedernes dokumentationssystem "Compliance", der sikrer en ensartet behandling af data under hensyntagen til programmet for intern overvågning. Det er f.eks.:

- P10 proces for afbrydelser på elhandlers anmodning
- P13 proces for fakturaopfølgning ved ny installation og overskridelse af rettighed
- P18 proces for håndtering af strømtyveri

Undervisning og information m.v.

Håndtering af fortrolige oplysninger indgår som en del af oplæring af nye medarbejdere, herunder ved gennemførelse af E-learning-kursus, og ved drøftelser om programmet på afdelingsmøder.

I samhandelsaftaler henvises til Programmet for intern overvågning og overholdelse af bl.a. regler om fortrolighed omkring data.

Endelig underskriver medarbejderne ved ansættelse erklæring om ikke at misbruge fortrolige informationer.

5.13 Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger – egne aktiviteter (FFDO)

Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger er oplysninger som TREFOR-netvirksomhederne modtager som en del af driften eller er i besiddelse af som netselskab, og som kan være forretningsmæssigt fordelagtigt for andre for at opnå en konkurrencemæssig fordel.

Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger vil ofte være:

- Udbygningsplaner for nettet
- Strategiske overvejelser og beslutninger i relation til netselskabet
- Oplysninger om netselskabets øvrige driftsforhold

Der er i forhold til sikring af fortrolighed omkring FFDO gennemført de samme tiltag, som gælder for FFO-oplysninger, jf. ovenfor.

Fortrolighed om fortrolige oplysninger i forbindelse med netvirksomhedens egne aktiviteter er således i fokus på afdelingsmøder i de relevante afdelinger samt ved intro-forløb og E-learning-kurser.

Medarbejdere erklærer ved ansættelse ikke at misbruge fortrolige informationer.

Planlægning vedrørende udbygning af nettet behandles bl.a. fortroligt ved hjælp af IT-retteligheder.

Adgang sker alene for ansatte med relevant behov for adgang til tekniske oplysninger via styring af IT-retteligheder.

5.14. Overholdelse af elforsyningslovens § 84a om fortrolighed af data og sikring af, at alle berettigede parter, har ikke-diskriminerende adgang til data om kunders aftagenumre

TREFOR-netvirksomhederne anvender DataHub ved kommunikation med elleverandører efter retningslinjer i Energinets markedsforskrifter. Samarbejdet følger Standardaftalen med tilhørende Servicevilkår.

Kun i særlige tilfælde er det tilladt for netvirksomheder og elhandelsselskaber at kommunikere direkte.

Der henvises i øvrigt til tiltag under pkt. 5.12 og 5.13 ovenfor.

5.15 og 5.16 Særskilt identitet, herunder ved opgaveudførelse for netvirksomhederne

Ifølge IO-bekendtgørelsen skal TREFOR-netvirksomhederne sikre, at den enkelte netvirksomhed i sit kommunikationsarbejde og sine identitetsstrategier ikke skaber uklarhed om netvirksomhedens selvstændige identitet.

Der er iværksat en række tiltag for at efterleve dette krav.

Navn og logo

TREFOR-netvirksomhederne har navne og logoer adskilt fra resten af koncernen.

De med TREFOR Elnet og TREFOR Elnet Øst koncernforbundne vand-, varme- samt serviceselskab - der servicerer både vand, varme og elnet - har skiftet identitet fra TREFOR til den øvrige koncerns identitet. TREFOR EI-net og TREFOR EI-net Øst har derfor (når implementeringen af navneændringen er endeligt gennemført) fuldstændig særskilt identitet fra den øvrige koncern. Dette medfører dog en ny risikogruppe, da det koncernforbundne serviceselskab, der udfører opgaver for TREFOR EI-net og TREFOR EI-net Øst, deler identitet med de koncernforbundne selskaber, der udøver konkurrenceudsatte elektricitetsaktiviteter. Navneændringen vil derfor medføre et øget fokus på særskilt identitet i forbindelse med serviceselskabets opgaveudførelse for netselskaberne.

Navneændringerne forventes implementeret i løbet af første halvår 2026, og medfører migrering af medarbejdere, dele af hjemmesider, etablering af nye signaturer og nyt udtryk på biler, arbejdstøj, identifikation med videre. Implementeringen skal gennemføres med størst mulig respekt for netvirksomhedernes særskilte identitet. Der vil dog i forbindelse med information af kunderne TREFOR Vand og TREFOR Varme om navneændringen ske en sammenkædning af TREFOR og den øvrige koncerns identitet. Denne sammenkædning søges gennemført så kortvarigt som muligt, og begrænses til det strengt nødvendige.

Hjemmeside m.v.

TREFOR-netvirksomhederne har egen hjemmeside, TREFOR.dk, som er adskilt fra koncernens øvrige forretningsområder. Hjemmesiden indeholder alene information om TREFOR Elnet-selskaberne.

TREFOR har egen profil på de sociale medier.

I pressehåndtering er de kommunikationsansvarlige i samarbejde med netvirksomhedens ledelse opmærksomme på, når en sag vedrører netvirksomhedernes forhold at kommunikere éntydigt som netvirksomhed.

Telefoniske henvendelser

Der er oprettet selvstændige telefonnumre for henholdsvis TREFOR EI-net A/S og TREFOR EI-net Øst A/S.

Skriftlig kommunikation

Der er oprettet selvstændige e-mailsignaturer for TREFOR-netvirksomhederne. De er implementeret i de afdelinger, der kommunikerer for netvirksomhederne. Herudover anvendes der særskilt brevpapir med netvirksomhedens logo m.v.

Opgaveudførelse for netvirksomhederne

Heller ikke når opgaver udføres af andre end ansatte i TREFOR-netvirksomhederne må der ikke være identitetssammenhæng med andre selskaber som TREFOR-netvirksomhederne er vertikalt integreret med.

Der indgår i de koncerninterne aftaler formuleringer, at leverandørselskabet skal overholde kravet om netvirksomhedernes særskilte identitet.

6. Den overvågningsansvarliges uafhængighed

I TREFOR EI-net A/S og TREFOR EI-net Øst A/S er den overvågningsansvarlige ansvarlig for, at programmet overholdes.

Den overvågningsansvarlige har underskrevet en erklæring om den pågældende uafhængighed herunder, at vedkommende ikke har nogen stilling, noget ansvar nogen interesser eller noget forretningsforhold i eller med virksomheder, som netvirksomheden er selskabsmæssigt forbundet med.

Det indebærer, at han ikke må have nogen stilling, noget ansvar, nogen interesser eller noget forretningsforhold i eller med eventuelle tilknyttede og associerede virksomheder i EWII-Koncernen samt i eller med virksomheder, der kontrolleres af samme virksomhedsdeltagere.

Direktionen sikrer, at den overvågningsansvarlige har adgang til nødvendige oplysninger hos netvirksomheden og virksomheder, som netvirksomheden er selskabsmæssigt forbundet med til sikring af, at den overvågningsansvarlige kan udføre sit arbejde.

Den overvågningsansvarlige er forpligtet til at have relevant indsigt i netvirksomhedsdrift og kendskab til reglerne i elforsyningsloven og regler fastsat i medfør af loven af relevans for sit hverv. Den overvågningsansvarlige deltager i denne forbindelse i relevante kurser og informationsmøder om reglerne afholdt blandt andet af de relevante myndigheder. Endvidere drøftes nye regler og konkrete fortolkninger af reglerne løbende med det selskabsforbundne serviceselskab SERVIA, der understøtter selskabets arbejde med programmet.

Den overvågningsansvarlige afrapporterer til både bestyrelsen og direktionen.

Den overvågningsansvarlige har beføjelse til at udtale sig direkte til bestyrelsen.