



NRGi Net A/S

Årsberetning 2008
Program for intern overvågning
af ikke diskriminerende adfærd

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Årsberetningens og programmets indhold	2
3	Generelt om NRGi Net's overvågningsprogram	3
4	Forretningsmæssigt følsomme oplysninger	4
5	Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger.....	5
6	Adgang til distributionsnettet	5
7	Kundekontakt	6
8	Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter.....	7
9	Regnskabsmæssig adskillelse	7
10	Krav om habilitet	7
11	Indgåelse af aftaler	8
12	Prisfastsættelse	8
13	Information og kontrol	9
14	Afslutning	11
15	Bilag	12

1 Indledning

Elforsyningslovens § 20a foreskriver, at transmissions- og netvirksomheder skal opstille et program for intern overvågning, som beskriver virksomhedens tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd. Bestemmelsen skal medvirke til at sikre en reel adskillelse mellem monopolaktiviteter og kommercielle aktiviteter. Bekendtgørelse nr. 635 af 27. juni 2005 fastsætter nærmere retningslinier for, hvad et sådant program for intern overvågning skal indeholde. Bekendtgørelsen trådte i kraft pr. 1. oktober 2005.

Ifølge bekendtgørelsen skal NRGi Net A/S offentliggøre en årsberetning for hvert kalenderår med beskrivelse af programmet. Årsberetningen skal endvidere indeholde en beskrivelse af programmets gennemførelse, herunder den foretagne kontrol af programmet.

Årsberetningen for kalenderåret 2008 skal offentliggøres og anmeldes til Energitilsynet senest den 1. juni 2009.

2 Årsberetningens og programmets indhold

Overvågningsprogrammets indhold

Selve programmet for intern overvågning, der er en del af NRGi's kvalitetsstyringssystem, beskriver de foranstaltninger NRGi Net A/S har truffet for at sikre, at diskriminerende adfærd overfor andre virksomheder ikke finder sted. Programmet er gældende for NRGi Net A/S og de selskaber der arbejder for NRGi Net.

Programmet fastlægger bl.a. de ansattes specifikke forpligtelser for at opfylde dette mål. Det er regler om, hvilke oplysninger der er fortrolige, og om, at de ansatte i deres kontakt med kunderne ikke må favorisere bestemte kommercielle selskaber eller kundegrupper.

Programmet beskriver de punkter, et program for intern overvågning som minimum skal indeholde, jf. § 2 stk. 1 nr. 1 til 9 i bekendtgørelse nr. 635. Punkterne er:

- Forretningsmæssigt følsomme oplysninger - nr. 1
- Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger - nr. 2
- Adgang til distributionsnettet - nr. 3
- Kundekontakt - nr. 4
- Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter - nr. 5
- Regnskabsmæssig adskillelse - nr. 6
- Krav om habilitet - nr. 7
- Indgåelse af aftaler - nr. 8
- Prisfastsættelse - nr. 9

Derudover beskriver programmet, hvordan der kontrolleres og informeres, samt om rapporteringen til Energitilsynet.

Årsberetningens indhold

Årsberetningen, dvs. nærværende dokument, beskriver primært hændelser og tiltag vedr. programmet for intern overvågning, der er sket i kalenderåret 2008. Her beskrives, hvorledes der er ført kontrol med programmet og resultatet heraf, hvordan der er informeret om programmet, tilføjelser og ændringer i programmet siden sidste årsberetning, beskrivelse af den organisatoriske forankring samt eventuelle klager over diskriminerende adfærd. Derudover beskrives overvågningsprogrammets 9 punkter i kort form.

3 Generelt om NRGi Net's overvågningsprogram

Fusion og sammenlægning af to overvågningsprogrammer

NRGi og Energi Horsens fusionerede den 1. januar 2008. Det var dog kun de to a.m.b.a. selskaber samt nogle af datterselskaberne der fusionerede denne dato. NRGi Net A/S og Energi Horsens Net A/S fulgte efter senere og fusionerede den 30. juni 2008.

Med baggrund i ovenstående stod en stor del af 2008 i fusionens tegn. En ny organisation samt nye ansvarsområder og arbejdsfunktioner skulle defineres. Igennem denne proces har der været fokus på, at reglerne for ikke diskriminerende adfærd blev overholdt.

Fusionen betød også at de to selskabers interne overvågningsprogrammer skulle lægges sammen. Dette skete hen over sommeren 2008.

Sammenlægningen betød nærmere, at Energi Horsens Net's overvågningsprogram blev nedlagt og NRGi Net's overvågningsprogram blev indført i hele organisationen, da denne allerede var en kendt og integreret del af NRGi's KS system.

Overvågningsgruppe

I efteråret 2008 blev der oprettet en "overvågningsgruppe", bestående af ledere fra de afdelinger og selskaber der er underlagt den interne overvågning. Det er hensigten, at denne nye gruppe skal følge det interne overvågningsprogram, med henblik på at indsamle erfaringer og evaluere programmet, således at det løbende kan blive justeret i takt med de erfaringer, som NRGi Net A/S og resten af organisationen gør sig. Derudover skal overvågningsgruppen være med til at sikre en organisatorisk forankring af ikke diskriminerende adfærd.

Virksomhedsbesøg af Energitilsynet

Den 1. oktober 2008 havde NRGi Net besøg af Energitilsynet. Det primære formål med dette besøg var, at Energitilsynet skulle føre tilsyn med at NRGi Net overholder den tidligere nævnte bekendtgørelsen vedr. ikke diskriminerende adfærd.

Virksomhedsbesøget resulterede i at Energitilsynet konkluderede, at NRGi Net's overvågningsprogram i høj grad opfyldte bekendtgørelsen. Dog havde Energitilsynet enkelte bemærkninger til programmet, samt enkelte deciderede krav om ændringer. Disse krav gik på indhold/opbygning af NRGi's og NRGi Net's hjemmesider.

Mere konkret hvad ovenstående hændelser har betydet for overvågningsprogrammets enkelte emner, kan ses i det efterfølgende.

4 Forretningsmæssigt følsomme oplysninger

NRGi Net A/S skal sikre at forretningsmæssigt følsomme og fordelagtige oplysninger, som virksomheden modtager under udøvelsen af sin virksomhed, behandles fortroligt jf. Elforsyningslovens § 84.

Alle medarbejdere, der arbejder med forretningsmæssigt følsomme oplysninger, skal følge de retningslinier og procedurer, der er opstillet i det interne overvågningsprogram.

De følsomme oplysninger

NRGi Net har kortlagt de typer af oplysninger, som selskabet modtager og håndterer og vurderet, hvilke der er forretningsmæssigt følsomme.

NRGi Net har endvidere vurderet, hvem disse oplysninger kan videregives til under hvilke forhold.

Typerne af forretningsmæssigt følsomme oplysninger og deres videregivelse er beskrevet i selve overvågningsprogrammet.

Generelt kan det dog siges, at kundespecifikke monopoloplysninger altid betragtes som fortrolige oplysninger.

Mindst en gang om året skal personalet, der arbejder med fortrolige oplysninger, orienteres om reglerne.

Outsourcede funktioner

NRGi Net A/S har outsourcet en række funktioner til andre selskaber. Nogle af disse selskaber håndterer data for NRGi Net A/S, som er forretningsmæssigt følsomme eller har direkte kundekontakt.

For at sikre at disse selskaber håndterer de forretningsmæssigt følsomme oplysninger korrekt, er eller vil der blive indført et afsnit i samarbejdskontrakterne der siger, at de skal følge reglerne for intern overvågning af ikke diskriminerende adfærd.

Der vil blive stillet krav om, at de afgrænser adgang til følsomme data, så det kun er personer, der arbejder for NRGi Net A/S, der har adgang til disse data.

5 Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger

Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger, er oplysninger som koncern interne samt eksterne selskaber eventuelt kan drage fordel af, ved at få kendskab til før andre selskaber.

Disse oplysninger skal holdes til en så lille kreds som muligt og afgrænses IT-mæssigt de steder hvor dette er muligt.

Dette punkt vedr. de forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger, var tidligere sammenskrevet med punktet vedr. de følsomme oplysninger i det interne overvågningsprogram og i årsberetningen. Emnet er i løbet af 2008 blevet udskilt til et selvstændigt punkt i overvågningsprogrammet efter opfordring fra Energitilsynet.

De fordelagtige oplysninger

Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger kan fx være oplysninger i kontrakter og aftaler, det kan være oplysninger om ikke offentliggjorte planer så som strategi- og udbygningsplaner m.v.

En nærmere beskrivelse af forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger og deres håndtering er beskrevet i selve overvågningsprogrammet.

Som med de følsomme oplysninger, skal personalet der håndtere forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger også informeres om reglerne og sættes ind i dem mindst en gang om året.

IT-mæssig afgrænsning af følsomme data

Adgangen til data i NRGi's systemer er styret ved brugerlogon, hvor der skal indtastes password. Via denne logon bestemmes det hvilke rettigheder den enkelte bruger har til de forskellige systemer.

Rettighederne, den enkelte medarbejder har, passer til medarbejderens arbejdsfunktion.

Efter Energitilsynets anbefalinger ved virksomhedsbesøget i 2008, har NRGi Net sat et arbejde i gang, hvor NRGi Net undersøger om koncernens IT-sikkerhedspolitik har det rette niveau. Mulige overvejelser går på om NRGi skal have en certificeret IT-sikkerhedspolitik efter den danske standard DS 484. Dette arbejde fortsætter ind i 2009.

6 Adgang til distributionsnettet

Ifølge bekendtgørelse om etablering af program for intern overvågning skal NRGi Net A/S sikre, at adgang til nettet ikke sker på diskriminerende vilkår. Dette er gældende i forbindelse med tilslutning af nye forbrugere, vedligeholdelse af nettet samt i forbindelse med udbygning af nettet.

Tilslutning til NRGi Net's distributionsnet udføres efter NRGi Net's Netbenyttelsesaftale og Tilslutningsbestemmelser, der er udarbejdet i henhold til Dansk Energi Net's vejledende bestemmelser, som er forelagt Energitilsynet.

Vedligeholdelse af nettet sker som minimum efter Stærkstrømbekendtgørelsens retningslinier.

Udbygning af nettet sker så der opnås størst mulig leveringssikkerhed for kunderne, at kunderne kan få leveret den mængde effekt, som de har behov for, samt at alle kunder kan blive tilsluttet nettet inden for en rimelig frist.

NRGi Net A/S har outsourcet alle væsentlige opgaver vedr. ovennævnte til NRGi Netservice A/S. Selskabet udfører sine opgaver efter retningslinier udstukket af NRGi Net A/S, efter et fælles kvalitetsstyringssystem, samt i henhold til en samarbejdskontrakt, der oplyser om "ikke diskriminerende adfærd".

I forbindelse med fusionen er de to netselskabers Netbenyttelsesaftaler og Tilslutningsbestemmelser blevet harmoniseret, og principperne for vedligehold og udbygning ensrettet.

NRGi Net's gældende Netbenyttelsesaftale og Tilslutningsbestemmelser kan findes på NRGi Net's hjemmeside.

7 Kundekontakt

Der må i kundekontakten ikke ske favorisering af bestemte selskaber. Hverken koncern interne eller koncern eksterne selskaber.

Dette er gældende for både mundtlig kontakt og skriftlig kontakt.

Kundekontakt og informationsudsendelse

De medarbejdere ved NRGi, der har daglig kundekontakt, er indforstået med disse regler og efterlever dem også.

NRGi Net A/S har dog outsourcet alle væsentlige opgaver med kundekontakt til Syd Energi Afregning A/S. Dette selskab er kontraktligt forpligtet til at følge programmet til sikring af ikke diskriminerende adfærd. Alle medarbejderne i kundecentret har underskrevet en erklæring, hvor de erklære at de vil efterleve reglerne i overvågningsprogrammet og ikke udøve diskriminerende adfærd.

Der har i 2008 været et øget fokus på, at det klart skal fremgå i medarbejdernes kundekontakt og i informationsudsendelse hvem der er afsenderen. Kunder m.m. må ikke være tvivl om hvem det er de er i kontakt med.

Hjemmeside

NRGi Net A/S har i 2008, på opfordring fra Energitilsynet, ændret navnet og indhold på egen hjemmeside. Hjemmesidens nye adresse er www.nrginet.dk
Denne hjemmeside finder man som officiel web-adresse på materiale udsendt fra NRGi Net A/S.

Den nye hjemmeside er "renset" for information af kommerciel karakter og der optræder derfor kun informationer på hjemmesiden, som har NRGi Net A/S som afsender.

8 Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter

NRGi Net A/S er en selvstændig enhed i NRGi-koncernen. Alle aktiviteter, der ikke relaterer sig til NRGi Net A/S' bevilling, er ligeledes udskilt i separate enheder jf. Elforsyningsloven § 47.

Der er i NRGi Net A/S ingen sideordnede aktiviteter.

Der er i løbet af 2008 ikke sket ændringer i disse forhold, og i forbindelse med fusionen i 2008 har man sikret sig, at Elforsyningsloven til stadighed overholdes på dette punkt.

Koncerndiagram for NRGi-koncernen pr. 31. december 2008 kan ses i bilag 1.

9 Regnskabsmæssig adskillelse

NRGi Net A/S har som selvstændigt selskab eget regnskab og er bundet af en myndighedsbestemt indtægtsramme, og selskabets priser holder sig indenfor denne.

Den regnskabsmæssige adskillelse i koncernen er primært sket i form af individuelle bogføringskredse for de enkelte koncernselskaber.

Der er i løbet af 2008 ikke sket ændringer i disse forhold, og i forbindelse med fusionen i 2008 har man sikret sig at reglerne stadig overholdes.

10 Krav om habilitet

NRGi Net A/S havde pr. 31. december 2008 ca. 205.000 forbrugere, og er således omfattet af Elforsyningslovens § 45 omkring ledelsesmæssig adskillelse til elhandels- og produktionsvirksomheder.

Ledelsen, herunder bestyrelsesmedlemmer, direktør og netchef i NRGi Net A/S opfylder reglerne i Elforsyningsloven vedr. den ledelsesmæssige adskillelse.

Der er i løbet af 2008 sket en række ændringer i disse forhold i forbindelse med fusionen, men man har igennem denne proces sikret sig, at Elforsyningsloven til stadighed overholdes på dette punkt.

Organisationsdiagram for amba-, net- og elhandelsselskab i NRGi kan ses i bilag 2.

11 Indgåelse af aftaler

Alle aftaler, der er indgået mellem NRGi Net A/S og andre selskaber, foreligger altid i skriftlig form på aftaletidspunktet, hvilket Elforsyningslovens § 46 foreskriver.

Alle aftalerne, dvs. aftaler indgået med såvel koncernforbundne selskaber som koncerneksterne selskaber indgås på markedsvilkår, således at der ikke sker krydssubsidiering mellem monopol- og konkurrenceudsatte aktiviteter.

Koncerninterne aftaler

For så vidt angår de områder, hvor NRGi Net A/S trækker på de fælles afdelinger i koncernen, betaler netselskabet kun den andel af de samlede omkostninger, som netselskabet belaster de fælles afdelinger med.

Med de øvrige selskaber har NRGi Net A/S indgået kontrakter, der beskriver opgavernes omfang og til hvilke priser disse afregnes.

Årligt sammen med nærværende årsberetning fremsendes til Energitilsynet samtlige nye aftaler/kontrakter, der er udarbejdet mellem NRGi Net og koncerninterne selskaber.

Koncerneksterne aftaler

NRGi Net A/S har skriftlige kontrakter med samtlige væsentlige eksterne leverandører og samarbejdsparter, og heri beskrives opgavernes omfang og til hvilke priser disse afregnes.

12 Prisfastsættelse

Ifølge Elforsyningslovens § 73 skal netvirksomhedens prissætning ske efter rimelige, objektive og ikke diskriminerende kriterier i forhold til, hvilke omkostninger de enkelte køberkategorier giver anledning til.

NRGi Net A/S fastlægger sine tariffer ud fra de retningslinier, som selskabet modtager fra Dansk Energi, og disse tariffer bliver efterfølgende anmeldt til Energitilsynet. Nettarifferne kan ses på NRGi Net's hjemmeside.

NRGi Net A/S fastlægger på samme måde sine tilslutningsafgifter, gebyrer m.v. ud fra de retningslinier, som selskabet modtager fra Dansk Energi, dvs. at man benytter de standard tilslutningsbidrag, som Dansk Energi anbefaler, hvorefter disse bliver anmeldt til Energitilsynet. Størrelsen på tilslutningsbidraget og gebyrer kan ligeledes findes på NRGi Net's hjemmeside.

I forbindelse med fusionen i 2008 er de to netselskabers tariffer, tilslutningsbidrag og gebyrer blevet harmoniseret.

Rabat på nettariffen

I 2008 har NRGi ydet rabat på nettariffen for hele året. Dette betød, at alle netkunder ved årsskiftet fik tilbagebetalt de indbetalte nettariffer for denne periode. Det bevirkede at nettariffen i perioden var på 0 øre/kWh. På samme måde er det meldt ud, at der i hele 2009 også ydes rabat på nettariffen.

13 Information og kontrol

Information

Som et led i at forankre programmet for intern overvågning af ikke diskriminerende adfærd i organisationen, er der i 2008 blevet informeret om programmet på følgende måde:

- På NRGi's intranet
- På to stormøde for medarbejderne i henholdsvis Århus og Horsens
- På et afdelingsmøde for kundegruppen i NRGi Administration i Århus
- På et afdelingsmøde for Installations- og måledataafdelingen i NRGi Netservice i Horsens
- Via skriftlig information/instruktion til Privatkunde afdelingen i NRGi Rådgivning

Nye medarbejdere i NRGi bliver informeret om programmet ved ansættelse, som beskrevet i KS-systemet.

Derudover findes der en kort beskrivelse af programmet i NRGi's personalehåndbog.

Alle i NRGi som overvågningsprogrammet berøre, skal informeres om programmet mindst en gang om året, og de skal sætte sig ind i de regler som programmet beskriver. En hjælp til at kontrollere om dette sker, er at der medio 2008 blev implementeret et IT-system i NRGi, der kan registrere, om den enkelte medarbejder har læst dokumentet, der beskriver programmet for intern overvågning af ikke diskriminerende adfærd.

Kontrol

En direkte kontrol af overvågningsprogrammet er, at det er underlagt selskabets kvalitetsstyringssystem. Dette indebærer bl.a., at området mindst en gang om året udsættes for mindst en intern audit, hvor der på stikprøvebasis følges op på, at de beskrevne krav efterleves, både i selskabets egne rækker og hos de enheder, som funktionerne er outsourcet til.

Hertil kommer, at KS-systemet 2 gange om året udsættes for en ekstern audit, hvor det certificerende organ Dansk Standard stikprøvevis følger op på, at de beskrevne krav efterleves.

Endvidere er alle dokumenter i KS-systemet underlagt krav om, at alle dokumenter mindst en gang om året gennemgås for aktualitet og relevans, dette er derfor også gældende for overvågningsprogrammet.

Audit

I 2008 gennemgik overvågningsprogrammet (KSP-N-021) to interne audit. Den ene medførte en bemærkning om manglende klarhed om ansvaret for information/uddannelse. Overvågningsprogrammet blev efterfølgende tilrettet, så dette fremgår mere klart.

Den 1. september 2008 gennemgik programmet en ekstern audit, udført af Dansk Standard. Dette skete i forbindelse med at hele NRGi Net's KS-system skulle recertificeres. Den eksterne audit medførte ingen bemærkninger.

Den 1. oktober 2008 var Energitilsynet på virksomhedsbesøg ved NRGi Net for at føre tilsyn med overvågningsprogrammet. Dette medførte en omfattende gennemgang af hele NRGi Net's interne overvågningsprogram. Læs mere om dette under punkt 3 i nærværende årsberetning.

14 Afslutning

Fusionen mellem NRGi Net A/S og Energi Horsens Net A/S i 2008 og den efterfølgende sammenlægning af disse to selskabers interne overvågningsprogrammer, har medført ændringer i virksomhedens forretningsgange og procedurer. Men med fokus på at reglerne for ikke diskriminerende adfærd skulle overholdes gennem denne proces, er det NRGi Net A/S' opfattelse, at virksomheden til stadighed opfylder kravene om ikke diskriminerende adfærd beskrevet i bekendtgørelse nr. 635.


Derudover har Energitilsynets kommentar til årsberetningen for 2007 og deres virksomhedsbesøg ved NRGi i 2008 betydet mindre tilføjelser og rettelser til programmet.

For 2008 kan det oplyses, at NRGi Net A/S ikke har modtaget klager eller lignende vedr. diskriminerende adfærd, eller registreret større uhensigtsmæssigheder ved programmet for intern overvågning.

Århus den 29. maj 2009



Søren Risager
Direktør

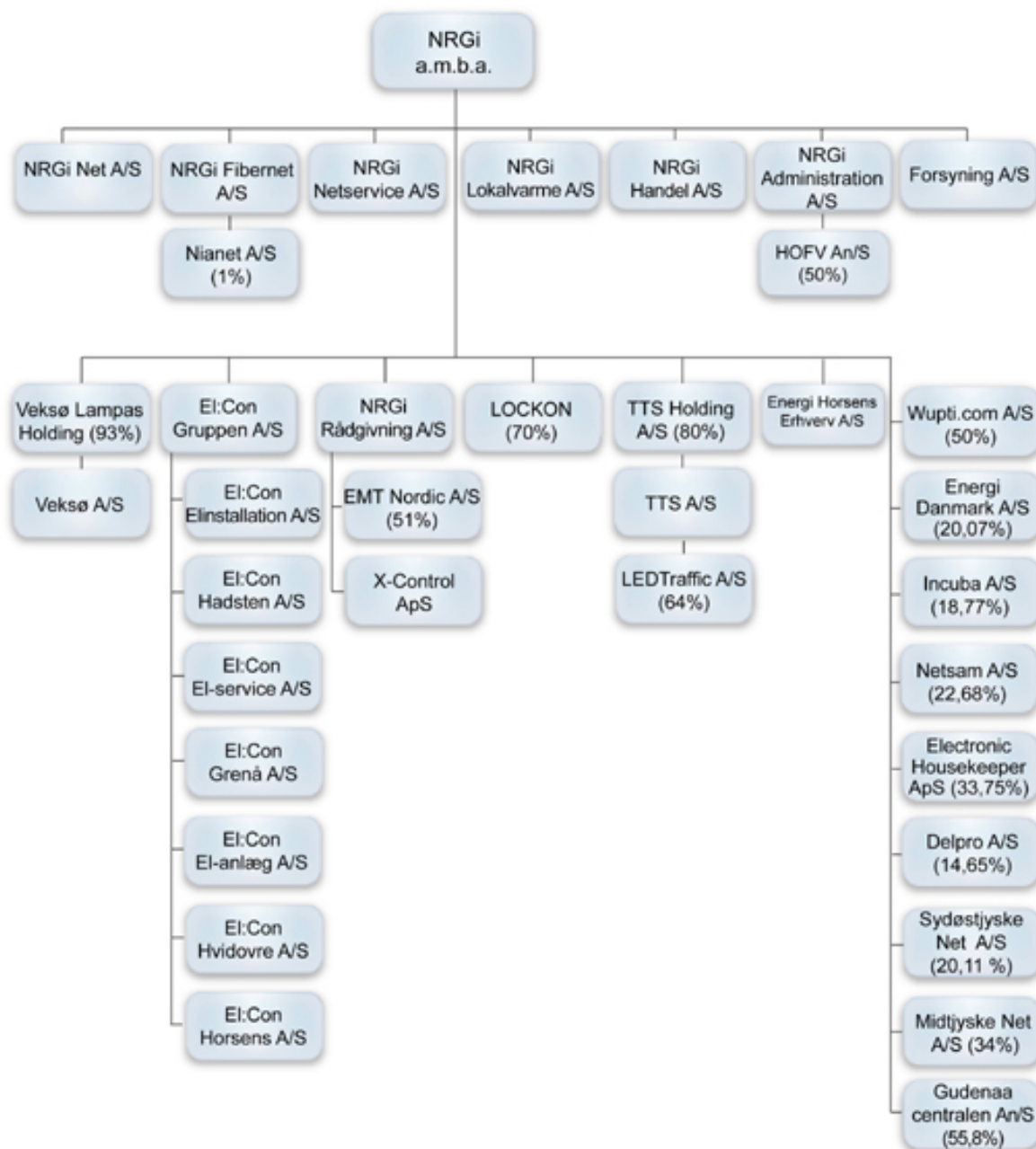


Leif Guldborg
Netchef



15 Bilag

Bilag 1. Koncerndiagram for NRGi-koncernen pr. 31. december 2008.



Bilag 2. Organisationsdiagram for amba-, net- og elhandelsselskab i NRGi.

