



NRGi Net A/S

Årsberetning 2010
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	6
7	Kundekontakt	7
8	Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter.....	8
9	Regnskabsmæssig adskillelse.....	8
10	Krav om habilitet	9
11	Indgåelse af aftaler	9
12	Prisfastsættelse	11
13	Information, gennemførelse og kontrol	11
14	Afslutning	14
15	Bilag	15

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.

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 2010 skal offentliggøres og anmeldes til Energitilsynet senest den 1. juni 2011.

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 og kunder 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 2010.

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.

Sidst i 2009 udgav Energitilsynet en vejledning til årsberetning om intern overvågning. Nærværende årsberetning er udarbejdet så den følger vejledningen i størst mulig omfang.

3 Generelt om NRGi Net's overvågningsprogram

2010 har været et år hvor der ikke har været de store ændringer i programmet, og hvor informations- og uddannelsesniveaulet har været på et relativt lavt niveau.

Grunden til dette er, at der er ved at være en god forståelse for IO programmet i koncernen, programmets indhold er ved at forankre sig i medarbejdernes bevidsthed, så det derved er blevet en del af hverdagen.

Nye tiltag i 2010

Der er i 2010 startet en række nye tiltag op, der skal sikre en endnu bedre forankring af IO programmet i organisationen, samt være med til at forbedre datasikkerheden.

Det er tiltag som indførelse af elektroniske medarbejdererklæringer, der er udarbejdet en ny IT-sikkerhedspolitik, der er startet op på individuel FFO godkendelse af medarbejdere, der er sket en gennemgang af alle medarbejders adgang til IT systemerne, en ny instruktion vedr. kundekontakt og håndtering af kundedata er ved at blive udarbejdet.

Planlægningen og implementeringen af disse tiltag fortsætter ind i 2011.

En gennemgribende ændring af organisationen

NRGi koncernen blev i den sidste halvdel af 2010 delt op i en divisionsstruktur. Dette betyder at NRGi Net nu er en del af Infrastruktur divisionen, hvor en række juridiske enheder nu har fælles stab og ledelse.

Dette har medført radikale ændringer i organisation og personalets tilhørsforhold.

Igennem denne proces har der været fokus på, at reglerne for ikke diskriminerende adfærd blev overholdt.

På grund af disse organisatoriske ændringer, vil der i 2011 igen blive skruet op for information og uddannelse af medarbejderne.

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 og håndteres derefter.

Mindst en gang om året bliver personalet, der arbejder med fortrolige oplysninger, orienteres om reglerne, og på sigt vil alle disse medarbejdere også skulle "underskrive" en elektronisk medarbejdererklæring. Ved underskrift af erklæringen forpligtiger medarbejderne sig til, at efterleve reglerne i det interne overvågningsprogram.

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 der indført et afsnit i samarbejdskontrakterne der siger, at de skal følge reglerne for intern overvågning af ikke diskriminerende adfærd. Derudover er de outsourcete funktioner, både koncern interne og eksterne, underlagt NRGi Net's kvalitetsstyringsprogram. Dette betyder at de flere gange om året auditeres.

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.

De væsentligste outsourcete funktioner der er berørt af det interne overvågningsprogram er følgende:

- Kundeafregning og kundeservice

- Planlægning og projektering af elnettet
- Hjemtagning og håndtering af målerdata
- Inkasso, regnskab og budget
- IT

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.

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, samt på sigt underskrive en medarbejdererklæring.

IT-mæssig afgrænsning af følsomme og fordelagtige 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 og defineres af nærmeste leder.

I 2010 blev der for NRGi Net udarbejdet en IT-sikkerhedspolitik. Denne IT-sikkerhedspolitik er en integreret del af NRGi Net's eksisterende KS-system. I tråd med den nye IT-sikkerhedspolitik blev alle medarbejders adgang til IT systemerne gemmen gået, og de steder rettighederne ikke passede, blev de rettet til.

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

Vedligehold og eftersyn af nettet

Vedligeholdelse og eftersyn af nettet sker som minimum efter Stærkstrømbekendtgørelsens retningslinier og procedurer udarbejdet af NRGi Net A/S. Det er driftsafdelingen i NRGi Net A/S der sikre, at vedligeholdelsesniveauet er tilfredsstillende og ensartet for nettet, og at eftersyn udføres korrekt og dokumenteres.

Udbygning af nettet

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.

Outsourcing af funktioner

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

Kvalitetsmål i KS systemet er med til at sikre, at tilslutning af kunder og udbygning af nettet, sker ensartet og uden diskriminering.

Funktionerne auditeres løbende og eventuelle afvigelser tilrettes hurtigt.

Et tegn på at vedligehold og udbygning af nettet udføres tilfredsstillende, viser sig ved, at NRGi Net A/S i Energitilsynets benchmark af netselskaberne, ligger væsentligt under den opsatte tærskelværdi for leveringssikkerhed.

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. Derudover følger de en instruktion for kundekontakt og håndtering af kundedata, der er med til at sikre ikke diskriminerende adfærd.

Syd Energi Afregning A/S auditeres 1-2 gange om året i henhold til kontrakten og KS systemet, og mindst en af disse gange gennemgås området vedr. ikke diskriminerende adfærd.

I 2010 blev IO området auditeret en gang, og her blev der konstateret mangler ved programmet. Dette resulterede i en afvigelse iht. KS-systemet. Se afsnit 13 for mere information omkring dette.

Hjemtagning af kundefronten

I efteråret 2010 blev der taget den strategiske beslutning, at man ville tage kundefronten hjem til NRGi igen og at denne skulle placeres i Infrastruktur divisionen. Dette betyder at kundefronten ved Syd Energi Afregning A/S gradvis over 2011 afvikles, mens en ny opbygges ved NRGi. Ved udgangen af 2011 vil hele kundefronten være taget hjem.

Hjemmeside

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

Hjemmesidens adresse er www.nrginet.dk og denne hjemmeside finder man som officiel web-adresse på materiale udsendt fra NRGi Net A/S.

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.

NRGi Net A/S har dog en række mindre sideordnede aktiviteter, inden for følgende områder:

- Driftsovervågning af gadelys og signalanlæg
- Driftsovervågning af fibernet
- Kabelfejlfinding for 3. part
- Driftsledelse for 3. part
- Lejeindtægter
- Udførelse og vedligehold af stikledninger
- Kundeambassadør for koncernen
- Salg af el fra biogasanlæg

Indtægter for de sideordnede aktiviteter i 2010 ligger under 1 % af NRGi Net's samlede omsætning, og overholder derfor Elforsyningslovens grænse på max 5 %.

Det er netchefen og direktøren, der sammen med regnskabsfunktionen sikre, at Elforsyningslovens grænse på 5 % for sideordnede aktiviteter til stadighed overholdes.

Koncerndiagram for NRGi-koncernen pr. 31. december 2010 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.

NRGi Net A/S har kun bevilling til at drive netselskab, ikke transmissionselskab.

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

Omkostninger til koncernens fællesfunktioner fordeles på de enkelte selskaber, ud fra hvor meget selskabet belaster de enkelte funktioner.

Der er i løbet af 2010 ikke sket væsentlige ændringer i ovenstående forhold.

10 Krav om habilitet

NRGi Net A/S havde pr. 31. december 2010 ca. 210.000 forbrugere, og er således omfattet af Elforsyningslovens § 45 omkring ledelsesmæssig adskillelse til elhandels- og produktionsvirksomheder. I NRGi koncernen forefindes der ingen elproduktionsvirksomhed.

Der er i løbet af 2010 ikke sket ændringer i disse forhold, der har dog været valg til repræsentantskabet i NRGi a.m.b.a., der har medført en ny sammensætning af bestyrelse i a.m.b.a. og Net A/S. Ledelsen, herunder bestyrelsesmedlemmer, direktør og netchef i NRGi Net A/S opfylder fortsat reglerne i Elforsyningsloven vedr. den ledelsesmæssige adskillelse.

Persongalleri for a.m.b.a.-, net- og elhandelsselskab i NRGi pr. 31.12 2010 kan ses i nedenstående skema. Heri fremgår navne på selskabernes ledelse og bestyrelse.

Selskab	Bestyrelse	Direktion
NRGi A.m.b.a.	Søren Egge Rasmussen (fm) Ulrik Kragh Dirk Vandekerckhove Jens Myrup Pedersen Viggo Jonassen Geert Hallberg Malene Vestergård Hans Pedersen Jens Bak-Andersen Morten Wind Andersen Svend Aage Madsen	Adm. Dir. Søren Sørensen
NRGi Net A/S	Søren Sørensen (fm) Dirk Vandekerckhove Jens Myrup Pedersen	Dir: Søren Risager
NRGi Elsalg A/S	Jette A. Jensen (fm) Ole Svenningsen Morten Winther	Dir. Per Bergstedt

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.

At aftaler og priser er på markedsvilkår afdækkes ved, at større nyanlægsopgaver og indkøb jævnligt kommer i udbud, og at kostpriser jævnligt sammenholdes med ydelser af samme type fra andre brancher.

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.

NRGi Net A/S har aftaler med følgende koncerninterne selskaber:

- NRGi Netservice A/S
 - Installation og måledata
 - Dokumentation og GIS
 - Planlægning og projektering
- EL:CON El-anlæg A/S
 - Eftersyn og vedligehold
 - Vagtordning og fejlretning
 - Nyanlæg
- NRGi Administration A/S
 - Regnskab, budget og løn
 - Inkasso og kundefølgelse
 - IT
 - HR og kommunikation
 - Koncernaftale (Reception, kantine, bygningsdrift, bestyrelse og repræsentantskab m.v.)
- NRGi Rådgivning A/S
 - Energi rådgivning privatkunder
 - Energi rådgivning erhvervs-kunder
 - KS funktion
- NRGi Lokalvarme A/S
 - Vagtordning
- NRGi Fibernet A/S
 - Driftsovervågning
- NRGi Elsalg A/S
 - Indkøb af el til nettab

De fleste af ovenstående aftaler bliver fornyet/genforhandlet en gang om året, så de afspejler det aktuelle marked.

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.

Energitilsynets kontrol af de koncerninterne aftaler

Energitilsynets udtrak 2010 NRGi Net til kontrol på en række af de koncerninterne aftaler. De ønskede aftaler samt uddybende dokumentation blev fremsendt til Energitilsynet. Resultatet af denne kontrol er endnu ikke kendt.

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.

Rabat på nettariffen

I 2010 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 2011 også ydes rabat på nettariffen.

13 Information, gennemførelse og kontrol

Det er NRGi Net A/S der direkte er underlagt reglerne for intern overvågning af ikke diskriminerende adfærd. Derfor er det også NRGi Net der sikre at programmet gennemføres, at der informeres og at der følges op på programmet. Den ansvarlige for dette i NRGi Net A/S er projektleder Jesper Pedersen Langvad.

Gennemførelse og information

Som et led i gennemførelsen og for at forankre programmet for intern overvågning af ikke diskriminerende adfærd i organisationen, er der i 2010 blevet informeret om programmet på følgende måde:

- På NRGi's intranet
- På fire afdelingsmøde i NRGi Netservice i Horsens
- Undervisning af ansatte i kundeservice

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

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. Som en hjælp til at kontrollere om dette sker, benyttes et IT-system der kan registrere, om den enkelte medarbejder har læst dokumentet, der beskriver programmet for intern overvågning af ikke diskriminerende adfærd.

Derudover er der indført i alle NRGi Net's medarbejders stillingsbeskrivelse, at de er forpligtiget til at efterleve det interne overvågningsprogram. Punktet tages op en gang om året med den enkelte medarbejder, ved den årlige MU samtale. Denne fremgangsmåde er ved at blive indført i flere af koncernens selskaber.

Overvågningsgruppe

Overvågningsgruppe består af ledere fra de afdelinger og selskaber der er underlagt den interne overvågning.

Denne 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.

Det blev besluttet sidst i 2010, at overvågningsgruppens sammensætning skulle tilpasses den nye divisionsstruktur. Denne tilpasning vil ske i løbet af 2011, så den afspejler den nye struktur/organisation.

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 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 1 gang 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 2010 gennemgik overvågningsprogrammet (KSP-N-021) tre interne audit.

Den 24/3 2010 blev NRGi Netservice auditeret. Her blev det konstateret, at det ikke i al kommunikation med kunderne fremgik tydeligt, at serviceselskabet repræsenterede NRGi Net. Dette er der efterfølgende blevet rettet op på.

Den 18/5 2010 blev driften i NRGi Net auditeret. Den interne audit medførte ingen bemærkninger.

Den 23/6 2010 blev kundeservice ved Syd Energi Afregning A/S auditeret. Her blev der konstateret manglende kendskab til IO programmet og reglerne generelt. En afvigelse blev genereret på dette, og efterfølgende er der sket uddannelse af medarbejderne.

Den 29. september 2010 gennemgik programmet en ekstern audit, udført af Dansk Standard. Den eksterne audit medførte ingen bemærkninger til IO programmet.

14 Afslutning

Som skrevet tidligere i denne årsberetning, så har 2010 været et forholdsvis stille år hvad angår NRGi Net's IO program, hvorimod 2011 ser ud til at blive et meget aktivt år. Dette skyldes primært dannelsen af den nye divisionsstruktur og beslutningen om hjemtagning af kundefronten. 2011 vil derfor blive præget af meget information og uddannelse, så det sikres at reglerne i IO programmet efterleves.

For 2010 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. Derfor er det NRGi Net A/S' opfattelse, at virksomheden til stadighed opfylder kravene om ikke diskriminerende adfærd beskrevet i bekendtgørelse nr. 635.

Århus den 31. maj 2011

Søren Risager
Direktør

Leif Guldberg
Forsyningschef



15 Bilag

Bilag 1. Koncerndiagram for NRGi-koncernen pr. 31. december 2010.

