



IO Håndbog

Procedure

Dokument nr.:

Versions nr.: 14

Filnavn: IO Håndbog Nakskov Elnet AS
september 2020

Gyldig fra: 24-09-2020 12:20

Side 1 af 14

Indledning

Virksomheden har udarbejdet et IO-program der opfylder de krav der er defineret som IO-krav, for at opnå og opretholde en ikke diskriminerende adfærd i Nakskov Elnet A/S.

Programmet er gældende for Nakskov Elnet A/S, og det beskriver virksomhedens tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd såvel i forbrugerbehandlingen som i forbindelse med adgang til og benyttelse af elnettet. Samtidigt skal programmet forhindre, at der sker sammenblanding mellem monopol og konkurrence i elforsyningen.

Gyldighed og dokumentation

Virksomheden har taget stilling til alle krav og programmet er udarbejdet i henhold til Forsyningstilsynets bekendtgørelse nr.933 af 27-06-2018.

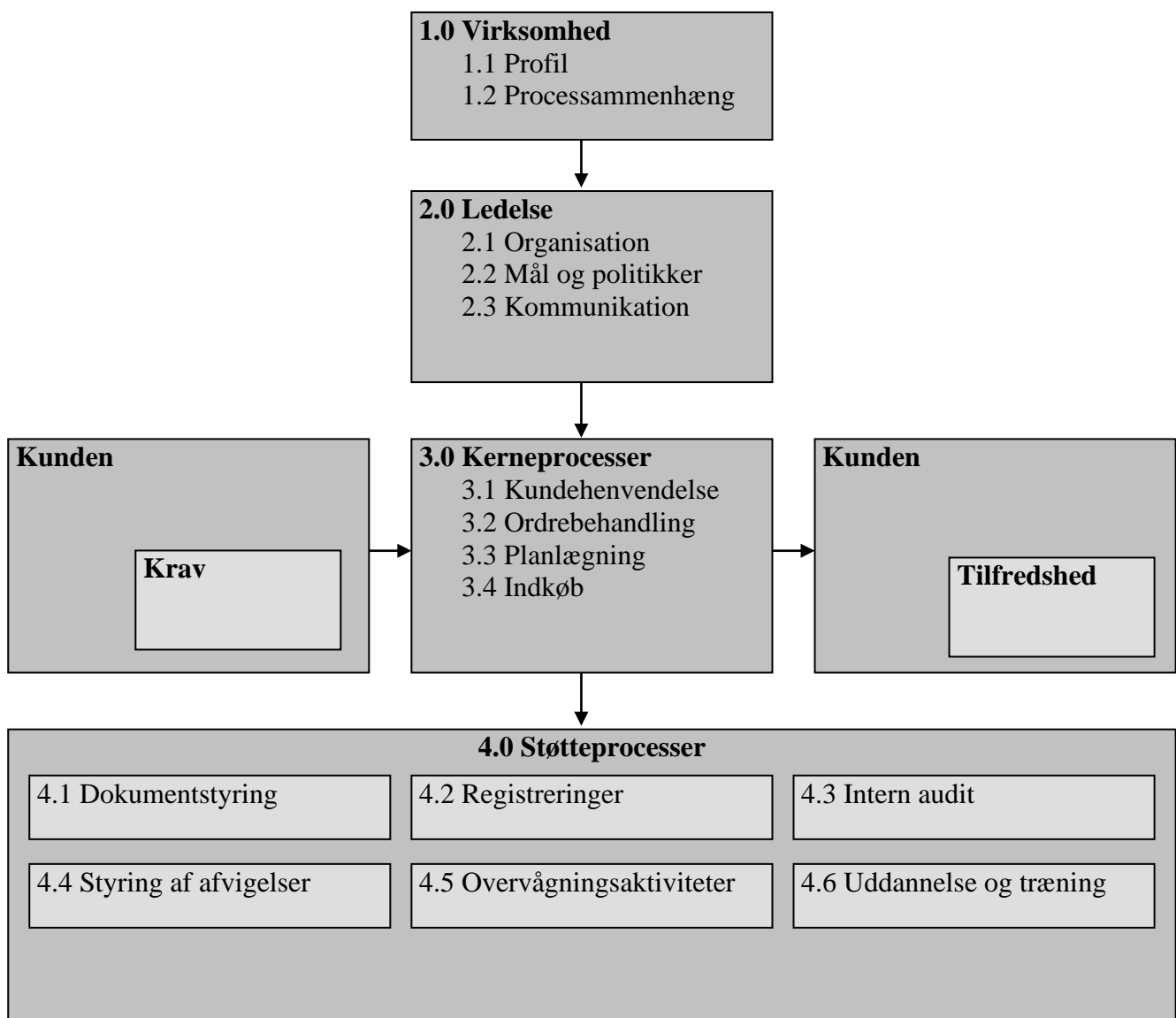
Programmet er designet under hensyntagen til Energitilsynets afgørelse af 18. december 2006 vedrørende mindre netselskaber med under 20.000 kunder, hvor Nakskov Elnet A/S med omkring 8.500 kunder og med et samlet medarbejderantal på 6 medarbejdere, har valgt den af Energitilsynet foreslåede kategori 2 i medlemsinformation nr. 40/2007 fra Dansk Energi (Små vertikalt integrerede netselskaber med få medarbejdere).

Virksomhedsprofil

Virksomhedsnavn	Nakskov Elnet A/S Stavangervej 13 4900 Nakskov
Virksomhedsart	Elforsyningsvirksomhed
Virksomhedsform	A/S
CVR/SE-nr.	29603081
Adm. direktør	Mette Obel Jepsen
Elforsyningschef	Michael Jacobsen
IO systemansvarlig	Michael Jacobsen
Medarbejdere	6
Arbejdsområder	Nakskov Elnet A/S forsyner fastlagt område med elektricitet samt åbner og lukker for forsyningens forbrugere på el-siden. Nakskov Elnet A/S udfører alene nettoopgaver i henhold til bevilling efter elforsyningsloven.



Systemopbygning



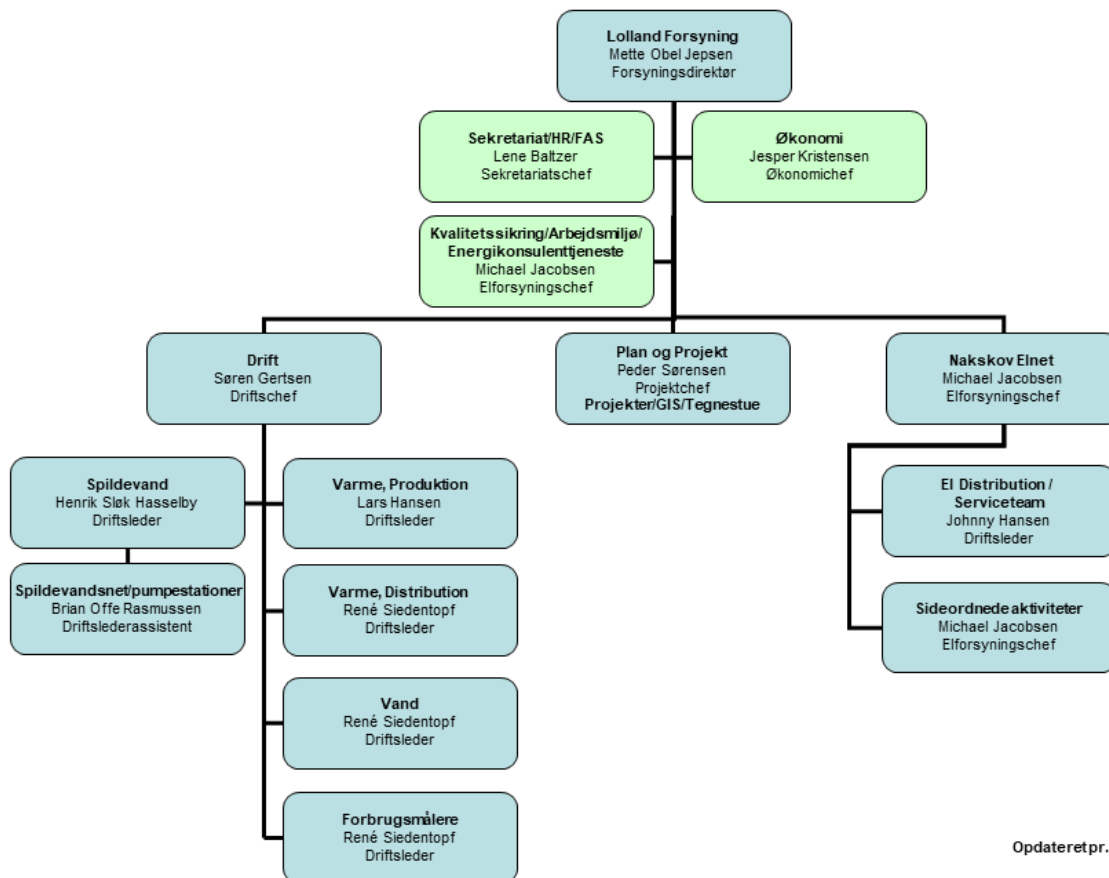


Organisation

Der er ansat en direktør for selskaberne, og for Nakskov Elnet A/S er der ansat en driftsansvarlig person. Endvidere er der beskæftiget 2 medarbejdere, der arbejder med måling af elforbrug og visse el-afregningsopgaver, herunder lukninger og åbninger, som udføres i et samarbejde med kundecentret i SEAS-NVE Holding A/S.

Der er for SEAS-NVE Holding A/S og Nakskov Elnet A/S fremstillet en samarbejdsaftale, hvori der blandt andet gøres opmærksom på krav til overholdelse af de af myndighederne udstukne regler om intern overvågning.

Organisationsplan for Lolland Forsyning





Politikker

Nakskov Elnet A/S skal hvert år senest den 1. juni offentliggøre og anmelde en årsberetning til Forsyningstilsynet.

Årsberetningen skal beskrive det udarbejdede program for intern overvågning, dets gennemførelse og den foretagne kontrol af programmet.

Nakskov Elnet A/S arbejder løbende med programmet for intern overvågning, herunder opfølgning, hvor intentionerne om diskretion, tavshedspligt og ikke-diskriminerende adfærd er en del af vores MED-møder, MUS-samtaler og Intranet. Nakskov Elnet A/S har ligeledes gennemført en mere klar opdeling af virksomhedens hjemmeside i henhold til stikprøvekontrol fra Energitilsynet sag 4/0720-0305-0456.

I forhold til organisationsplanen fremgår det tydeligt, at Elforsyningslovens § 47, stk. 3 om krav til regnskabsmæssig adskillelse er opfyldt i forhold til andre virksomheder i koncernen. Der er fuld udskillelse mellem Nakskov Elnet A/S, cvr.nr. 29 60 30 81, og Lolland Energi Service A/S, cvr.nr. 29 60 30 65, her udføres alle opgaver, der ikke har direkte relevans for Nakskov Elnet A/S for at sikre 5%-kravet om selskabsmæssig udskillelse overholdes.

Nakskov Elnet A/S har den fornødne netbevilling, og virksomhedens sideordnede aktiviteter er regnskabsmæssigt adskilt.

IO program/krav fra Forsyningstilsynet

- 1 Selskabets medarbejdere, eller andre som har "kundeforhold" på vegne af selskabet, er instrueret i og har bekræftet deres kendskab til kravet om fortrolig behandling af følsomme oplysninger.
- 2 Selskabets medarbejdere er instrueret i og har bekræftet deres kendskab til, at oplysninger om selskabets egne aktiviteter (som ikke er fortrolige), det kan være fordelagtigt for andre at have kendskab til, ikke på diskriminerende måde må videregives til andre.
- 3 Selskabets betingelser for adgang til og brug af selskabets net er objektive og neutrale og anmeldt til Forsyningstilsynet.
- 4 Selskabets medarbejdere, eller andre som har "kundeforhold" på vegne af selskabet, er instrueret i og har bekræftet deres kendskab til, at de ikke i deres kundeforhold må favorisere bestemte selskaber, kunder, leverandører, konsulenter, håndværkere m.fl., herunder at bestemte el-leverandører ikke må anprises.



IO Håndbog

Procedure

Dokument nr.:

Versions nr.: 14

Filnavn: IO Håndbog Nakskov Elnet AS
september 2020

Gyldig fra: 24-09-2020 12:20

Side 5 af 14

- 5 Elforsyningslovens § 47 stk. 1-4 om udskillelse af aktiviteter er opfyldt. Selskabet udfører alene de aktiviteter, som er fastsat i selskabets bevilling til netvirksomhed. Eventuelle tilknyttede aktiviteter finder sted i medfør af elforsyningslovens § 2 stk. 4.
- 6 Elforsyningslovens § 47, stk. 3 om krav til regnskabsmæssig adskillelse i forhold til andre aktiviteter sker i forhold til selskabets tilknyttede aktiviteter.
- 7 Elforsyningslovens § 45 om habilitetskrav til selskabets ledelse og bestyrelse er ikke relevant, da selskabet ikke er ejer eller medejer af selskaber, der udfører kommercielle aktiviteter.
- 8 Selskabets aftaler med andre selskaber indgås på markedsmæssige vilkår. Aftaler kontrolleres internt af dedikeret medarbejder, der ikke indgår aftalen. Aftaler efterses af selskabets revisor.
- 9 Pristfastsættelsen af virksomhedens ydelser sker efter ikke diskriminerende kriterier og anmeldes til og efterses af Forsyningstilsynet.
- 10) Programmet for Intern overvågning vil være tilgængeligt via Nakskov Elnet A/S hjemmeside.

Mål

Programmet for intern overvågning skal minimum repeteres for medarbejderne årligt.

IO programmet overvåges løbende og tilpasses, dette sker minimum årligt.

Det er vores mål at der ikke sker utilsigtede hændelser. Dette er ikke sket i tidligere, hvilket skal fastholdes i 2020/2021

Målsætningen for tilslutning af nye forbrugere til nettet er følgende:

- Ved umiddelbar mulighed for tilslutning, inden for 3 døgn efter anmeldelse.
- Hvor udbygning af nettet er påkrævet, udføres tilslutning til nettet snarest muligt.
- Reparationer i nettet udføres inden for 2 døgn.

Programmet for intern overvågning hos Nakskov Elnet A/S vil blive lagt på netselskabets hjemmeside og løbende vedligeholdt der.

Kommunikation

Programmet for intern overvågning hos Nakskov Elnet A/S ses på web og vil løbende blive vedligeholdt der.



IO Håndbog

Procedure

Dokument nr.:

Versions nr.: 14

Filnavn: IO Håndbog Nakskov Elnet AS
september 2020

Gyldig fra: 24-09-2020 12:20

Side 6 af 14

Hvert år i maj måned afholdes et møde for samtlige medarbejdere, hvor begreberne og lovgivningen om intern overvågning bliver gennemgået. Umiddelbart herefter er hver enkelt medarbejder blevet kontaktet for instruktion og for underskrift af medarbejdererklæring. Samtidig har hver medarbejder fået udleveret "**Årsberetning Håndbogen Intern overvågning**".

Marts 2011 er IO programmet implementeret i kvalitetsstyringsdatabasen BVQ, hvortil medarbejdere har adgang.

Programmet for intern overvågning vil løbende blive omtalt på medarbejdermøder og eventuelle ændringer eller tillæg vil blive meddelt via opslag i frokoststuen.

Det er Forsyningstilsynet, der fører tilsyn med, at programmet er gennemført, og at der er foretaget den beskrevne kontrol af programmet.

Kundehenvendelse

Alle medarbejdere med kundekontakt i Nakskov Elnet A/S er orienteret om formålet med etablering af programmet for intern overvågning samt de særlige risici for diskriminerende adfærd, der knytter sig til kundebetjeningen. Herudover vil der blive foretaget en lignende orientering af medarbejdere, der vedligeholder Nakskov Elnet A/S' hjemmeside.

Risikoen for diskriminerende adfærd i forbindelse med en mundtlig kontakt kan være i forbindelse med en kundes forespørgsel om mulighederne for leverandørskifte. Her er der en risiko for, at der vil ske henvisning til elhandelsselskab hos SEAS-NVE.

For at sikre, at der i forbindelse med netselskabets kundekontakt ikke sker favorisering af bestemte selskaber udarbejdes der procedure for:

10 Generel kundekontakt.

11 Leverandørhenvisning.

12 Henvisning til installationsafdeling.

Ordrebehandling

Der kan være forretningsmæssigt følsomme oplysninger indeholdt i kunde- og tekniske databaser.

Det er kun de ansatte til de enkelte opgaver, der har adgang til disse data med password og RSA-brik SecurID til databaserne.

Adgang til systemerne hos SEAS-NVE til afregning m.v. er opbygget således, at kun medarbejdere med afregningsfunktioner eller inkassofunktioner har adgang til systemerne, og disse medarbejdere er instrueret i, at oplysningerne er fortrolige og kun må videregives i nødvendigt omfang.



IO Håndbog

Procedure

Dokument nr.:

Versions nr.: 14

Filnavn: IO Håndbog Nakskov Elnet AS
september 2020

Gyldig fra: 24-09-2020 12:20

Side 7 af 14

Modtagelse af forretningsmæssigt følsomme oplysninger kan ske på flere måder og i forskellige dele af Nakskov Elnet A/S, primært ved håndtering af anmodning om el-tilslutning, ved forhandling og indgåelse af aftaler, ved hjemtagning og validering af måledata, ved fakturering af kunder og ved videregivelse af forretningsmæssigt følsomme oplysninger.

Det er vurderet, at følgende forretningsmæssigt følsomme oplysninger skal behandles fortroligt:

13 Forbrugsdata for erhvervskunder.

14 Kunders betalingsmønster og økonomiske forhold.

15 Enhver form for oplysninger om personlige forhold.

16 Enhver oplysning om en virksomheds produktionsforhold.

17 Aftagenummer.

- IT- systemerne, herunder databaser og eksterne partnere.

GDPR overholdes – se link: <https://lollandforsyning.dk/lolland-forsyning/privatlivspolitik/>

Adgang til distributionsnettet

Ifølge Forsyningstilsynets bekendtgørelse nr.933 af 27-06-2018 skal Nakskov Elnet A/S sikre, at adgangen til, samt vedligeholdelse og udbygning af nettet sker på gennemsigtige vilkår og på ikke-diskriminerende måde.

Prisfastsættelse

Nakskov Elnet A/S har i forbindelse med fastsættelse af tariffer og priser anvendt de hidtidige principper og modeller til brug for prisfastsættelse.

I årsberetningen er det anført, at principperne er i overensstemmelse med den af Dansk Energi - Net udarbejdede tariferingsmodel, der er godkendt af Forsyningstilsynet.

Nakskov Elnet A/S anvender de standardiserede beløbsstørrelser for tilslutningsbidrag og gebyrer, der er udarbejdet for branchen og anmeldt til Forsyningstilsynet.

Det er vurderet, at Nakskov Elnet A/S overholder ovenstående krav, idet der efter Dansk Energis vejledninger er udarbejdet bestemmelser om tilslutning til og benyttelse af elnettet. (Ses på Dansk Energi web). Bestemmelsernes vilkår er ens for alle kunder og giver derfor ikke mulighed for diskriminerende adfærd.



Planlægning

Inden for forsyningsområdet udarbejdes der løbende vedligeholdelsesplaner, som koordineres med bl.a. Lolland kommune.

Vedligeholdelsesarbejderne sammenholdes med øvrige arbejder i nettet, og der foretages koordinering på medarbejdermøder.

Der foretages planmæssige sikkerhedseftersyn af ledningsnettet.

For at sikre, at der ikke forekommer diskriminerende adfærd i forbindelse med vedligeholdelse af nettet, holdes der justits med, at vedligeholdelsesarbejderne gennemføres forsvarligt i alle områder af nettet, og at alle kunder behandles ens.

Der foretages registrering af afbrydelser på sted, antal og varighed, og disse registreringer indgår i planlægningen af vedligeholdelsen.

Udbygning af nettet

Behovet for udbygning af nettet beror på et tæt og løbende samarbejde med Lolland kommune og det private erhvervsliv. Koordineringen mellem Lolland Kommune og Nakskov Elnet A/S sker ved, at lokalplanforslag bliver sendt til netvirksomheden.

Kravet til udbygning af nettet gælder udover udstrækningen tillige dimensioneringen af nettet. Til kontrol af om nettets dimensionering er tilstrækkelig, holdes der øje med nettabet, og en stigende tendens i nettabet vil naturligt afføde en nærmere gennemgang af nettets dimensionering.

Indkøb

Nakskov Elnet A/S foretager løbende kortlægning og central registrering af alle indgåede aftaler.

Det er etableret procedurer for indgåelse og kvalitetssikring heraf, dels periodisk eftersyn af allerede indgåede aftaler. Indgåede aftaler registreres. Der indhentes, efter behov, ekstern teknisk og/eller juridisk rådgivning forud for indgåelse af store eller komplicerede aftaler.

Der er i samme forbindelse igangsat en vurdering af, hvilke personer, der skal kunne indgå aftaler med andre selskaber og inden for hvilke rammer.

Nakskov Elnet A/S køber driftsydelser eksternt. Der sker en kortlægning af alle køb/salg af varer og serviceydelser i koncernen med henblik på at sikre, at der foreligger skriftlige aftaler herfor, samt at det kan dokumenteres, at aftalerne er indgået på markedsmæssige vilkår.



IO Håndbog

Procedure

Dokument nr.:

Versions nr.: 14

Filnavn: IO Håndbog Nakskov Elnet AS
september 2020

Gyldig fra: 24-09-2020 12:20

Side 9 af 14

Dokumentstyring

Denne procedure beskriver styring af

- IO-håndbog
- Procesforløb
- Procedurer
- Bilag
- Instruktioner
- Standarder og normer samt eksterne dokumenter.

Nyeste udgave fremgår af BVQ. Bilag og instruktioner nummereres fortløbende jf. dokumentstyringen i BVQ. (Microsoft Office 365)

Styring af dokumenter:

Systemet skal til en hver tid leve op til gældende udgave af IO bekendtgørelsen.

IO-håndbogen skal altid være opdateret og i gældende udgave i forhold til bekendtgørelsen.

Enhver kan komme med forslag til oprettelse/ændring af et dokument (procesforløb, procedure, bilag og instruktion). Forslaget fremsendes til den ansvarlige, som opretter dokumentet i IO-håndbogen, elektronisk i BVQ.

Dokumentet fremsendes til kommentarer/godkendelse. Eventuelle kommentarer/rettelser indarbejdes i dokumentet og det udsendes som gældende dokument. Initialer for udarbejdet af/godkendt af - påføres inden udsendelsen.

Procesforløb, procedurer, bilag og instruktioner er identificerbare med oplysninger, hvori der er angivet navnet på dokumentet, gyldighedsdato, versionsnummer og sideangivelser.

Alle brugere informeres om nyoprettelser og ændringer i systemet.

Procesforløb og procedurer er angivet i IO-håndbogen.

Alle bilag er angivet i "Dokumenter" i BVQ.

Alle instruktioner er angivet i "Dokumenter" i BVQ.

Udgåede systemdokumenter arkiveres i BVQ systemet.

Intern audit

Denne procedure beskriver intern audit til sikring af, at systemet er effektivt implementeret og vedligeholdt og at det er i overensstemmelse med de planlagte aktiviteter og standardens krav.

Der udarbejdes en "Auditplan", der sikrer at alle områder hos Nakskov Elnet A/S og alle kravelementer i standarden for IO, som minimum, bliver auditeret inden for en 1-årig periode. Auditplanen skal godkendes og dette dokumenteres i et ledelsesreferat.

Auditplanen skal afspejle status og vigtighed af de enkelte programmer. Det fremgår af auditplanen, hvem der auditerer hvilke områder.



IO Håndbog

Procedure

Dokument nr.:

Versions nr.: 14

Filnavn: IO Håndbog Nakskov Elnet AS
september 2020

Gyldig fra: 24-09-2020 12:20

Side 10 af 14

Der gennemføres audit iht. godkendt plan og det sikres, at ingen auditor auditerer eget ansvarsområde. Alle medarbejdere skal interviewes.

Gennemførelsen af audit dokumenteres på en "Auditrapport". Hvis der under audit konstateres en afvigelse, skal korrigerende/forebyggende handlinger samt evt. opfølgning herpå igangsættes og anføres på en "Afvigelsesrapport".

Resultater af intern/ekstern audit analyseres og der igangsættes handlinger på baggrund af disse til sikring af, at systemet løbende forbedres.

Styring af afvigelser

Denne procedure beskriver hvordan afvigelser, korrigerende og forebyggende handlinger behandles i virksomhedens IO system.

Beskrivelsen omfatter:

- afvigelser ved system og processer.
- afvigelser ved gennemførelse af ordrer og serviceopgaver.
- reklamationer fra kunder.

Afvigelser ved system og processer angives, bliver behandlet og fulgt op på i "Afvigerapport".

Afvigelser ved ordregennemførelse bliver så vidt muligt afklaret i ved møder med kunden. Hvis det ikke kan lade sig gøre, skal der skrives en "Afvigerapport".

Afvigelser ved aftaler registreres med oplysning om, hvad der er gennemført af korrigerende handling.

Det skal sikres ved behandling af korrigerende- og forebyggende handlinger at der bliver fulgt op på, om disse har givet den ønskede effekt. Der fastsættes altid tidshorisont for måling af effekten af korrigerende handlinger.

Afvigelserne og de afledte korrigerende- og forebyggende handlinger evalueres ved ledelsens evaluering, som afholdes løbende og der træffes på den baggrund de nødvendige beslutninger.

Overvågningsaktiviteter

Der udføres overvågningsaktiviteter ifm. tilbud/kontrakter, indkøb fra rådgivere og underentreprenører, overholdelse af IO program samt at medarbejdere overholder kravene i programmet.

Tilbud/kontrakter



IO Håndbog

Procedure

Dokument nr.:

Versions nr.: 14

Filnavn: IO Håndbog Nakskov Elnet AS
september 2020

Gyldig fra: 24-09-2020 12:20

Side 11 af 14

Det skal sikres, at aftaler og kontrakter indgås på markedsmæssige korrekte vilkår og at der sker en løbende kontrol af dette.

Indkøb fra rådgivere og underentreprenører

Indkøb af ovennævnte sker på basis af godkendt "*Leverandørliste*".

Der skal udarbejdes en kontrakt, der specificerer ydelsen og omfanget af kontrol med ydelsen. Kontrol af egne/rådgiveres/underentreprenørers ydelser vil fremgå af " 3.4.1 *Aftalegennemgang*" for det aktuelle projekt. Afvigelser bliver registreret på 4.4.1 "*Afvigerapport*".

Der overvåges at 5% om selskabsmæssig udskillelse overholdes.

IO program

Der sker en løbende overvågning af at Nakskov Elnet A/S' IO program overholdes og der gennemføres årlig intern audit. Ved pludselig brud på programmet udfyldes 4.4.1

"*Afvigerapport*" og der afholdes intern audit med det samme for at sikre systemet fortsat er egnet til at sikre korrekt adfærd.

Medarbejdere

Nakskov Elnet A/S foretager en løbende kontrol af at alle medarbejdere er bekendt med kravene i IO

Programmet. Der afholdes årlige opdateringsmøder og medarbejderne kvitterer for forståelsen af kravene.

Uddannelse og Træning

Behovet for uddannelse og træning af alle medarbejderne - timelønnede såvel som funktionærer skal afdækkes. Det skal sikres, at interne auditorer har de fornødne kompetencer til at auditere på IO system.

4.6.1 "Medarbejdererklæring generelt" er efter informationsmødet og instruktionen i intern overvågning underskrevet af samtlige medarbejdere.

4.6.2 "Medarbejdererklæring specifik" er efter informationsmødet og instruktionen underskrevet af de 4 medarbejdere, der specifikt arbejder med Forretningsmæssigt Følsomme Oplysninger (FFO).

Der foretages - og medarbejderne informeres - løbende om ændringer i programmet. Nye medarbejdere informeres særskilt om programmet ved deres ansættelse.

Bilag:



3.4.1 Aftalegennemgang

DOKUMENTATIONSKRAV – INTERN OVERVÅGNING
doc.nr.

Nyt

Indgået dato	Aftale art, omfang og særlige specifikationer	Udbudspligtig	Kontraktpart	Pris	Begrundelse for valg af kontraktpart
	Sagsbehandler:				

Tjekliste – intern overvågningsansvarlig

Dato	Skriftlig aftaleudkast	Tilbud/udbudsmateriale set	Godkendt	Skriftlig underskrevet aftale opbevares i sekretariatet /set

 Underskrift aftaleansvarlig

 Underskrift intern overvågningsansvarlig

4.6.1 Medarbejdererklæring generelt

Undertegnede _____, der arbejder med fortrolige oplysninger, og der neutralt skal benytte informationer om kunder og forbrug samt videregive informationer herom, bekræfter hermed, at jeg er blevet instrueret i og er bekendt med kravet i bekendtgørelsen om program for intern overvågning for netvirksomheder om:

- 18 fortrolig behandling af oplysninger om kunder,
- 19 ikke diskriminerende anvendelse af og eventuel videregivelse af informationer om kunder,
- neutral og ikke diskriminerende videregivelse af ikke fortrolige informationer, der rekvireres ved kundehenvendelser eller af tredjemand, og



- indgåelse af aftaler med andre på markedsmæssige vilkår.

Dato: / -

Underskrift: _____

Jeg bekræfter endvidere at have deltaget i selskabets løbende informationer om og modtaget selskabets instrukser og ændringer i det interne overvågningsprogram samt årets audit angående selskabets interne overvågningsprogram.

(Underskrives efter at have modtaget ændringer og/eller deltaget i løbende informationsmøder.

Den _____ Underskrift: _____

Den _____ Underskrift: _____

Den _____ Underskrift: _____

Den _____ Underskrift: _____

Den _____ Underskrift: _____

4.6.2 Medarbejdererklæring specifik

Erklæring om håndtering af Forretningsmæssigt Følsomme Oplysninger (FFO).

Undertegnede _____ bekræfter herved, at jeg har modtaget en kopi af Nakskov Elnet A/S' fælles program for intern overvågning, og at jeg har gjort mig bekendt med reglerne i programmet.

Jeg erklærer i den forbindelse, at jeg vil efterleve reglerne i det til enhver tid opdaterede fælles program for intern overvågning, herunder særligt reglerne om modtagelse, behandling og



Lolland Forsyning

Nakskov Elnet A/S

Intern overvågning

IO Håndbog

Procedure

Dokument nr.:

Versions nr.: 14

Filnavn: IO Håndbog Nakskov Elnet AS
september 2020

Gyldig fra: 24-09-2020 12:20

Side 14 af 14

videregivelse af Forretningsmæssigt Følsomme Oplysninger (FFO) samt reglerne om, at medarbejdere med dobbeltroller ikke må misbruge viden mellem Nakskov Elnet A/S og SEAS-NVE A/S.

Dato: / -

Underskrift: _____

NB Interne bilag til brug for intern audit og evaluering samt afvigelser er ikke medtaget i denne PDF.