

Holstebro, 26/05-08

Vedr. program til sikring af ikke-diskriminerende adfærd samt intern overvågning heraf.

Elforsyningslovens § 20a foreskriver, at transmissions- og netselskaber skal opstille et program for intern overvågning, som beskriver virksomhedens tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd. Programmet skal medvirke til at sikre en reel adskillelse mellem monopolaktiviteter og kommercielle aktiviteter.

Netselskabet er NOE Net A/S, og vil blive omtalt enten ved selskabets navn eller som netselskabet. Hvis der er tale om flere af koncernens selskaber, eller ansatte heri, vil de blive omtalt som NOE.

NOE Net A/S har outsourcet en stor del af de administrative og udførende opgaver til datterselskaber. Det er dog altid NOE Net A/S, der er ansvarlig for, at nærværende regler bliver overholdt. Den eneste afdeling, der organisatorisk er placeret i NOE Net A/S er projekteringsafdelingen. I tilfælde, hvor øvrige afdelinger nævnes, er det således afdelinger i NOE Net A/S's datterselskaber.

Dette program er NOE Net A/S's første program (maj 2006), og er udarbejdet af selskabets / koncernens afdelingsleder-gruppe, hvorved det sikres, at alle afdelinger og ansatte bliver involveret og forpligtet.

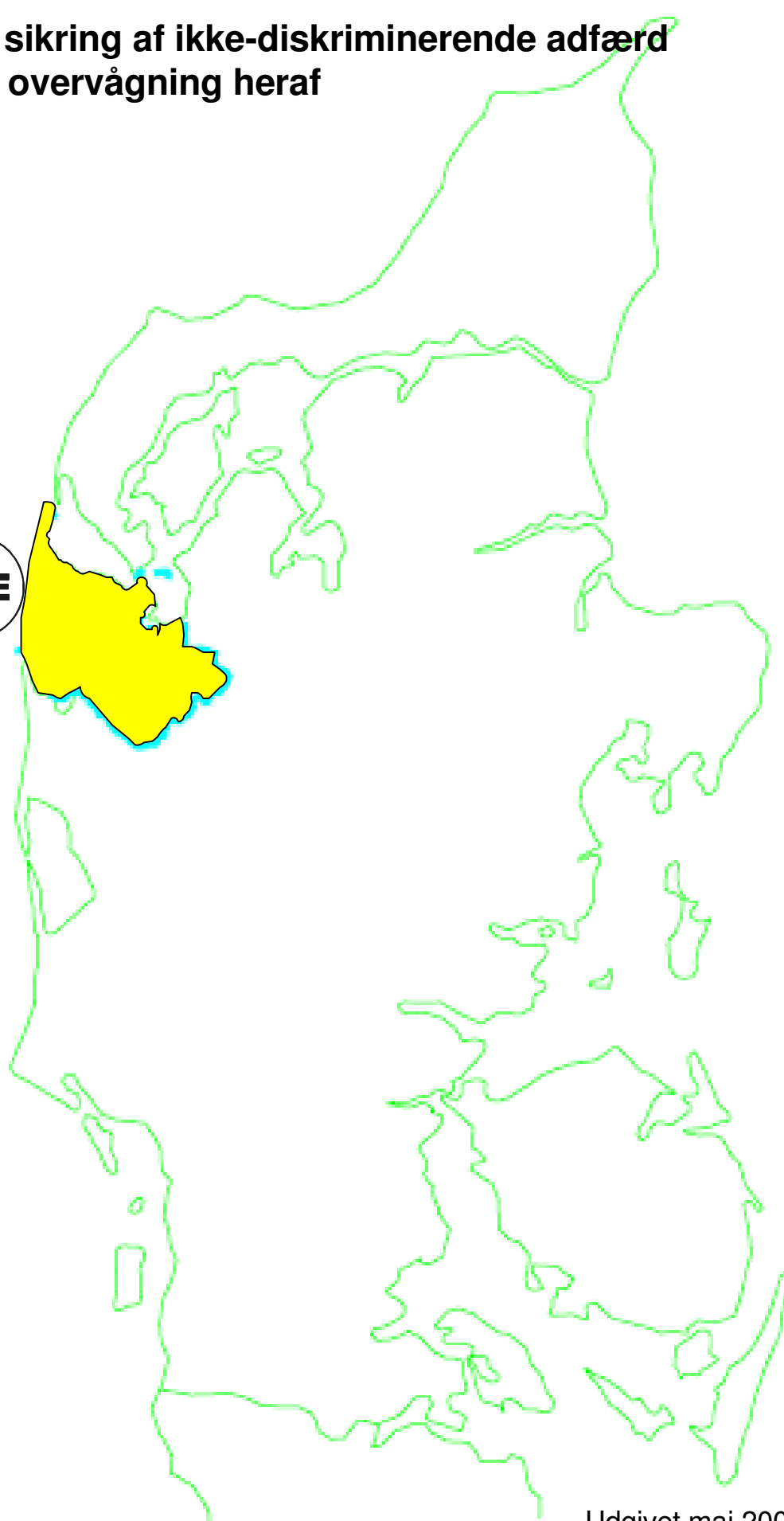
Alle ansatte på NOE er informeret om denne manuals eksistens og indhold på overordnet plan.

De enkelte afdelingsledere er ansvarlige for, at deres medarbejdere bliver informeret konkret og grundigt i de områder, de enkelte er berørt af.

Manualen skal tages op mindst én gang om året i afdelingsleder-gruppen og derefter til godkendelse i bestyrelsen.

Programmet vil blive offentliggjort via NOE Net A/S's hjemmeside www.noe.dk og det sikres, at det altid er den senest reviderede version, der er tilgængelig.

**Program til sikring af ikke-diskriminerende adfærd
samt intern overvågning heraf**



1	Indledning	1
	1.1 Manualens opbygning	2
2	Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (§ 2, stk. 1, nr. 1 og 2)	3
	2.1 Hvori ligger risikoen for diskriminerende adfærd	3
	2.2 Hvilke oplysninger er følsomme	3
	2.3 Hvilke personer har adgang til oplysningerne	5
	2.4 Hvilke forpligtelser har personerne	5
	2.5 Hvad skal der etableres procedurer for	6
	2.6 Hvordan sikres overholdelse af procedurerne	6
	2.7 Hvordan skal der føres kontrol med overholdelsen	7
	2.8 Konklusion	8
	2.8.1 Modtagelse og behandling af fortrolige oplysninger	9
	2.8.2 Opbevaring af fortrolige oplysninger	9
	2.8.3 Videregivelse af fortrolige oplysninger	10
3	Adgang til distributionsnettet (§ 2, stk. 1, nr. 3)	11
	3.1 Hvori ligger risikoen for diskriminerende adfærd	11
	3.2 Hvem er involveret i beslutningerne	11
	3.3 Hvad skal der etableres procedurer for	12
	3.4 Hvordan sikres overholdelse af procedurerne	12
	3.5 Hvordan skal der føres kontrol med overholdelsen	12
	3.6 Konklusion	13
	3.6.1 Offentliggørelse af vilkår for tilslutning	14
	3.6.2 Måltal for hastighed for tilslutninger	14
	3.6.3 Periodisk revurdering af vedligeholdelsesniveau	15
	3.6.4 Fastlæggelse af niveau for leveringssikkerhed	15
	3.6.5 Koordinering vedr. udbygning af nye områder	15
	3.6.6 Periodisk revurdering af nettets dimensionering	16
4	Kundekontakt (§ 2, stk. 1, nr. 4)	17
	4.1 Hvori ligger risikoen for diskriminerende adfærd	17
	4.2 Hvilke personer er omfattet	17
	4.3 Hvilke forpligtelser har personerne	17

4.4	Hvad skal der etableres procedurer for	18
4.5	Hvordan sikres overholdelse af procedurerne	18
4.6	Hvordan skal der føres kontrol med overholdelsen	18
4.7	Konklusion	18
4.7.1	Generel kundekontakt	19
4.7.2	Udsendelse af markedsføringsmateriale	19
4.7.3	Leverandørhenvisning	19
4.7.4	Energirådgivning	20
4.7.5	Udformning af regninger	20
5	Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter (§ 2, stk. 1, nr. 5)	21
5.1	Hvori ligger risikoen for diskriminerende adfærd	21
5.2	Hvilke aktiviteter skal udskilles	21
5.3	Kontrol med sideordnede aktiviteter	21
5.4	Konklusion	21
5.4.1	Sideordnet aktivitet	22
6	Regnskabsmæssig adskillelse (§ 2, stk. 1, nr. 6)	23
6.1	Hvori ligger risikoen for diskriminerende adfærd	23
6.2	Hvilke aktiviteter skal holdes regnskabsmæssig adskilt	23
6.3	Etablering af nødvendige procedurer	23
6.4	Hvordan skal der føres kontrol med overholdelsen	23
6.5	Konklusion	24
7	Krav om habilitet (§ 2, stk. 1, nr. 7)	25
7.1	Hvori ligger risikoen for diskriminerende adfærd	25
7.2	Er netvirksomheden omfattet af bestemmelsen	25
7.3	Hvori består begrænsningen og hvilke personer er omfattet	25
7.4	Konklusion	25
8	Indgåelse af aftaler (§ 2, stk. 1, nr. 8)	26
8.1	Hvori ligger risikoen for diskriminerende adfærd	26
8.2	Hvilke aftaler er omfattet af bestemmelsen	26
8.3	Hvem er involveret ved indgåelse af aftalerne	26
8.4	Hvilke forpligtelser har personerne	26

8.5	Hvad skal der etableres procedurer for	27
8.6	Hvordan sikres overholdelse af procedurerne	27
8.7	Hvordan skal der føres kontrol med overholdelsen	27
8.8	Konklusion	27
8.8.1	Beregningsprincipper	29
8.8.2	Mandat til - samt indgåelse af kontrakter	29
8.8.3	Opbevaring af kontrakter	29
8.8.4	Revidering af kontrakter	30
9	Prisfastsættelse (§ 2, stk. 1, nr. 9)	31
9.1	Hvori ligger risikoen for diskriminerende adfærd	31
9.2	Hvem er involveret ved prisfastsættelsen	31
9.3	Hvordan sikres overholdelse af lovgivningens krav	31
9.4	Hvordan skal der føres kontrol med overholdelsen	32
9.5	Konklusion	32
9.5.1	Beregning af tariffer	33
9.5.2	Fastsættelse af gebyrer og tilslutningsbidrag	33
10	Rapportering til Energitilsynet (§ 5)	34

1 Indledning

Elforsyningslovens § 20a foreskriver, at transmissions- og netselskaber skal opstille et program for intern overvågning, som beskriver virksomhedens tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd. Programmet skal medvirke til at sikre en reel adskillelse mellem monopolaktiviteter og kommercielle aktiviteter.

Hovedformålet med dette program er at sikre, at adgangen til nettet sker på ikke-diskriminerende og gennemsigtige vilkår, og at virksomheder, som bevillingshaveren har interessesammenfald med, ikke favoriseres med oplysninger om kundeforhold og lignende.

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

Bevillingshaveren skal sikre, at overholdelsen af programmet kontrolleres på en passende måde.

Netselskabet er NOE Net A/S, og vil blive omtalt enten ved selskabets navn eller som netselskabet. Hvis der er tale om flere af koncernens selskaber, eller ansatte heri, vil de blive omtalt som NOE.

NOE Net A/S har outsourcet en stor del af de administrative og udførende opgaver til datterselskaber. Det er dog altid NOE Net A/S, der er ansvarlig for, at nærværende regler bliver overholdt. Den eneste afdeling, der organisatorisk er placeret i NOE Net A/S er projekteringsafdelingen. I tilfælde, hvor øvrige afdelinger nævnes, er det således afdelinger i NOE Net A/S's datterselskaber.

Dette program er udarbejdet af selskabets / koncernens afdelingsleder-gruppe, hvorved det sikres, at alle afdelinger og ansatte bliver involveret og forpligtet.

Alle ansatte på NOE er informeret om denne manuals eksistens og indhold på overordnet plan.

De enkelte afdelingsledere er ansvarlige for, at deres medarbejdere bliver informeret konkret og grundigt i de områder, de enkelte er berørt af.

Manualen skal tages op mindst én gang om året i afdelingsleder-gruppen og derefter til godkendelse i bestyrelsen.

Programmet vil blive offentliggjort via NOE Net A/S's hjemmeside www.noe.dk og det sikres, at det altid er den senest reviderede version, der er tilgængelig.

1.1 Manualens opbygning

Manualen er opbygget således, at der er et kapitel til hvert af de punkter, som et program for intern overvågning som minimum skal indeholde;

- forretningsmæssigt følsomme oplysninger (såvel egne som modtagne)
- adgang til distributionsnettet
- kundekontakt
- selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter
- regnskabsmæssig adskillelse
- krav om habilitet
- indgåelse af aftaler
- prisfastsættelse

Hvert kapitel afsluttes med en konklusion, der for det første indeholder en bred afslutning for hele området, og for det andet indeholder delkonklusioner / konkrete tiltag for NOE Net A/S inklusive eksisterende retningslinier og tiltag for at imødegå den ikke-diskriminerende adfærd.

Delkonklusionerne er opdelt på:

- formål
- personkreds
- principper

2 Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (§ 2, stk. 1, nr. 1 og 2)

2.1 Hvori ligger risikoen for diskriminerende adfærd

Ifølge elforsyningslovens § 84a, stk. 1 må kollektive elforsyningsvirksomheder ikke forskelsbehandle brugere af systemet eller kategorier af brugere eller begunstige egne selskaber eller ejere bl.a. med hensyn til anvendelsen af forretningsmæssigt følsomme oplysninger.

Eksempelvis skal der i en koncern med både et netselskab og et elhandelsselskab etableres procedurer, der sikrer, at koncernens eget elhandelsselskab ikke får konkurrencemæssige fordele i forhold til andre elhandelsselskaber som følge af adgang til netselskabets oplysninger om kundeforhold m.m.

Et typisk risikoområde vil være i de tilfælde, hvor netselskabet har outsourcet en del af dets administration som f.eks. fakturerings- og opkrævningsfunktionen til et koncernforbundet selskab. Uanset outsourcing vil det fortsat være netselskabet, der som data-ejer skal sikre, at dataene behandles på en måde, der opfylder de krav, der stilles til netselskabet. Det koncernforbundne selskab vil i denne henseende være at betragte som databehandler.

Der vil være tilfælde, hvor lovgivningens bestemmelser naturligt medfører udveksling af oplysninger, der kan have karakter af forretningsmæssigt følsomme oplysninger. Det drejer sig eksempelvis om kommercielle elhandelsselskabers mulighed for at forestå samfakturering af såvel elektriciteten som transporten heraf overfor forbrugeren. I sådanne tilfælde vil netselskabet uanset kravene til ikke-diskriminerende adfærd være forpligtet til at videregive de nødvendige oplysninger til brug for faktureringen til elhandelsselskabet.

Da ingen af NOE Net A/S's selskaber udfører samfakturering, er dette ikke for nuværende en opgave, der skal løses.

Et andet tilfælde, hvor lovens bestemmelse naturligt vil medføre udveksling af oplysninger mellem en bevillingspligtig og en kommerciel aktivitet, er der, hvor et elhandelsselskab anvender lovgivningens mulighed for at drive såvel bevillingspligtig elhandel som elhandel på kommercielle vilkår i ét og samme selskab. En sådan organisering af elhandelsaktiviteterne vil uvilkårligt medføre, at oplysninger fra den bevillingspligtige aktivitet ikke kan holdes adskilt fra den kommercielle aktivitet. Da lovgivningen åbner mulighed for en sådan organisering, antages dette dog ikke for at være et problem i relation til overholdelse af kravene til ikke-diskriminerende adfærd.

NOE Net A/S har valgt at bibeholde virksomhed med forsyningspligt og elhandelsselskabet hver for sig, og derfor er der ikke behov for opmærksomhed på dette område.

2.2 Hvilke oplysninger er følsomme

Bekendtgørelsen om intern overvågning i netselskaber oplister ikke, hvilke oplysninger, der skal betragtes som forretningsmæssigt følsomme oplysninger, og de enkelte netselska-

ber skal selv beskrive, hvilke oplysninger, der er fortrolige og hvilke procedurer, der skal gælde for modtagelse og behandling af sådanne fortrolige oplysninger.

Ifølge bekendtgørelsen skal fortroligheden og det interne overvågningsprogram gælde:

- de forretningsmæssigt følsomme oplysninger, som netselskabet modtager under udøvelsen af sin virksomhed
- de oplysninger om virksomhedens egne aktiviteter, som kan være forretningsmæssigt fordelagtige for andre virksomheder.

Forretningsmæssigt følsomme oplysninger omfatter:

- konkrete registreringer i form af aftageprofiler
- konkrete registreringer af forbrugstal og profiler
- betalingsforhold, dvs betalingsmønstre, herunder restancer
- ikke offentliggjorte planer og beslutninger

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

Netselskabet er naturligvis forpligtet til at videregive oplysninger om forbrugstal m.m., der er nødvendige af hensyn til leverandørskifte. Der forudsættes her, at der i sådanne tilfælde foreligger et aftaleforhold mellem kunden og elhandelsselskabet, dvs. kunden har accepteret videregivelse af oplysningerne. Også FØR et reelt leverandørskifte – altså ved kundens ønske i det hele taget – bl.a. til tilbudsafgivelse.

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

Et eksempel på andre forretningsmæssigt følsomme oplysninger kan være:

- oplysninger om, hvilke elhandelsselskaber, der sælger elektricitet inden for netselskabets bevillingsområde

Sådanne aggregerede oplysninger om elforbruget inden for netselskabets bevillingsområde skal behandles som fortrolige, og må ikke videregives af netselskabet.

Dog vil netselskabet altid skulle videregive de krævede oplysninger til den systemansvarlige virksomhed.

Eksempler på almindelige kundeoplysninger kan være:

- navn
- adresse
- e-mail
- telefonnumre

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

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

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

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

Overdragelse af oplysninger skal ske på markedsmæssige vilkår, hvilket sandsynligvis vil medføre, at de andre selskaber skal betale for kundeoplysningerne.

Det må antages, at såfremt netselskabet har solgt almindelige kundeoplysninger til ét selskab (f.eks. koncernens eget elhandelsselskab), da vil netselskabet ikke kunne nægte at sælge tilsvarende oplysninger til andre konkurrerende selskaber.

2.3 Hvilke personer har adgang til oplysningerne

I hvert netselskab vil der være der en lang række personer, der vil have adgang til forretningsmæssigt følsomme oplysninger. Det skyldes, at de forretningsmæssigt følsomme oplysninger spænder vidt, og dækker såvel økonomiske forhold om enkeltkunder som mere tekniske oplysninger.

Personer med fortrolige oplysninger:

- kundeservice enkelte kunders forbrugstal
- teknikere forbrugsprofiler
- inkassomedarbejdere restancer og betalingsevne
- marketingafdelingen netselskabets kundedatabase
- andet administrativt personale hvilke elhandelsselskaber, der sælger elektricitet inden for netselskabets bevillingsområde
- eksterne rådgivere forretningsmæssigt følsomme oplysninger

Generelt bør videregivelse af forretningsmæssigt følsomme oplysninger ske til en så snæver personkreds som mulig under hensyntagen til varetagelsen af den daglige drift og god kundebetjening.

2.4 Hvilke forpligtelser har personerne

De personer, der har adgang til de følsomme oplysninger, skal medvirke til, at netselskabet kan overholde kravene om, at der ikke må ske favorisering af selskaber ved anvendelse eller viderebringelse af oplysninger om kundeforhold og lignende.

Afdelingslederne afgør i hvilket omfang, den enkelte skal gøre sig bekendt med og følge de retningslinier og procedurer, som netselskabet har opstillet som led i sit program for intern overvågning.

2.5 Hvad skal der etableres procedurer for

Der skal være etableret procedurer for:

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

Nedenfor er der nogle typiske risikoområder:

- videregivelse af målerdata
- udveksling af oplysninger i forbindelse med samfakturering
- anvendelse af oplysninger i forbindelse med markedsføring
- fælles administration i koncernen
- outsourcete funktioner, f.eks. opkrævnings- og inkassofunktionen

Der bør være etableret en generel procedure, der sikrer, at den, der videregiver forretningsmæssigt følsomme oplysninger, gør modtageren bekendt med, at der er tale om sådanne følsomme oplysninger og de særlige krav til behandling og opbevaring af oplysningerne.

Modtageren af de fortrolige oplysninger bør acceptere forudsætningerne forud for modtagelse af de følsomme oplysninger. Dette bør gælde uanset om der er tale om videregivelse af oplysninger inden for netselskabet eller videregivelse til modtagere uden for netselskabet. I sidstnævnte tilfælde bør der indhentes skriftlig accept fra modtageren, om at denne er klar over, at det er fortrolige oplysninger, der modtages.

Ved videregivelse af forretningsmæssigt følsomt materiale til modtagere uden for netselskabet bør det anføres på materialet, at der er tale om fortroligt materiale.

2.6 Hvordan sikres overholdelse af procedureerne

En væsentlig del af netselskabets arbejde med etablering af program til sikring af ikke-diskriminerende adfærd vil bestå i at overvåge og sætte rammer for adfærden hos en række personer, der på forskellig vis deltager i den daglige drift af netselskabet.

Det er en væsentlig forudsætning for at sikre den korrekte adfærd hos disse personer, at de er informeret om de etablerede procedurer og formålet hermed. Det er desuden vigtigt, at netselskabets ledelse støtter op om vigtigheden af at sikre den nødvendige fortrolighed og ikke-diskriminerende adfærd.

Informationen til de berørte personer kan ske ved, at der udarbejdes skriftlige forretningsgange for, hvorledes de skal forholde sig i forskellige situationer. Når forretningsgangene er etableret, skal personerne undervises i/informereres om de nye procedurer. Der kan evt.

indføres en plan for, at medarbejderne periodisk skal gennemgå et genopfriskningskursus f.eks. hvert tredje år.

Der kan desuden indføres et afsnit i personalehåndbogen om fortrolighed, forretningsmæssigt følsomme oplysninger og ikke-diskriminerende adfærd. Det kan overvejes at indføre afsnit herom i ansættelseskontrakten for udvalgte personer. Der bør herudover indføres procedurer der sikrer, at nyansatte bliver bekendt med de etablerede procedurer og forretningsgange.

Udover at styre de berørte personers adfærd via information og undervisning vil det i nogle tilfælde være hensigtsmæssigt at begrænse adgangen til de fortrolige og forretningsmæssigt følsomme oplysninger efter need to know-princippet. Afhængigt af hvorledes oplysningerne foreligger, kan adgangsbegrænsningen enten ske fysisk i form af aflåsning eller elektronisk i form af password m.m.

2.7 Hvordan skal der føres kontrol med overholdelsen

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

I stedet for den direkte kontrol kan der føres en mere indirekte kontrol med overholdelse af de etablerede procedurer. Det kan ske ved at der føres kontrol med, om der ydes en tilstrækkelig indsats for at informere personerne og derigennem sikre overholdelsen. Antagelsen er den, at såfremt der gøres en tilfredsstillende indsats (information) for at nå målet (overholdelse af procedurerne) må det antages, at resultaterne (den ikke-diskriminerende adfærd) følger med.

Den indirekte kontrol kan bestå i, at der følges op på:

- om der er foretaget undervisning af de relevante persongrupper
- om der foreligger skriftlige forretningsgange for området og at disse er opdateret
- om personerne i tvivlstilfælde altid kan finde oplysninger om, hvordan de skal forholde sig f.eks. ved opslag i personalehåndbogen eller de skriftlige forretningsgange

Det kan overvejes, om der fra udvalgte nøglepersoner én gang årligt skal indhentes bekræftelse af, at de er bekendt med og efterlever de procedurer og forretningsgange, som netselskabet har etableret for at sikre en ikke-diskriminerende adfærd.

Endeligt vil der kunne foretages en mere direkte kontrol eksempelvis ved systematisk registrering af og opfølgning på konstaterede brud på de etablerede forretningsgange og procedurer. Den direkte kontrol vil også kunne finde sted i de tilfælde, hvor det er valgt at begrænse adgangen til de fortrolige og forretningsmæssigt følsomme oplysninger. Her vil det være relevant at gennemføre en periodisk gennemgang af, at de personer der har adgang, også er berettiget hertil.

2.8 Konklusion

Der skal:

- beskrives, hvilke oplysninger, der er fortrolige
- indhentes accept fra private kunder om videregivelse af data
- sikres, at de berørte medarbejdere kender procedurerne
- opfølges på, at procedurerne overholdes

Følgende procedurer skal udarbejdes:

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

2.8.1 Modtagelse og behandling af fortrolige oplysninger

Formål:

At sikre, at alle involverede ansatte ved, hvilke typer oplysninger, NOE Net A/S definerer som fortrolige oplysninger;

- aftageprofiler
- forbrugstal
- betalingsforhold (restancer og betalingsmønstre)

Alle ansatte anmodes om at bruge deres sunde fornuft, når det gælder modtagelse af person- eller firmarelaterede data. Er man i tvivl, så spørg!

Personkreds:

Administrationsafd.	forbrugstal, restancer
Inst. - og målerafdeling	aftageprofiler, forbrugstal
Marketingsafdeling	adgang til kundedatabase

Principper:

Alle ansatte på NOE informeres om nærværende manuals eksistens og indhold på overordnet plan, og afdelingslederen sikrer, at direkte involverede instrueres i, at NOE Net A/S anser ovenstående oplysninger som fortrolige, og at omgang med disse data skal foregå efter reglerne.

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

2.8.2 Opbevaring af fortrolige oplysninger

Formål:

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

Personkreds:

Administrationsafd.	fuld adgang til alle elektroniske data i afregningssystem
Inst. - og målerafdeling	fuld adgang til alle elektroniske data i afregningssystem
Marketingsafdeling	begrænset adgang til data vedr. kunders navn, adresse o.l.
Energirådgivning	fuld adgang til energimæssige data for kunden

Principper:

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

Disse adgangsbegrænsninger defineres og opsættes af økonomichefen, og i tvivlstilfælde kontaktes direktøren for afklaring heraf.

NOE Net A/S har udarbejdet en procedure for IT-sikkerhed, hvor koncernens edb-struktur, risici, adgangsforhold m.m. er beskrevet.

2.8.3 Videregivelse af fortrolige oplysninger

Formål:

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

Personkreds:

Administrationsafd.	forbrugstal, restancer, øvrige økonomiske forhold
Inst. - og målerafdeling	aftageprofiler, forbrugstal
Marketingsafdeling	adgang til kundedatabase
Bestyrelse	

Principper:

Hvis der gives fortrolige oplysninger til personer eller selskaber udenfor koncernens ejer-kreds, skal der udtrykkeligt gøres opmærksom på, at det er fortrolige oplysninger, der opereres med.

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

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

3 Adgang til distributionsnettet (§ 2, stk. 1, nr. 3)

3.1 Hvori ligger risikoen for diskriminerende adfærd

Transmissions- og netselskaberne har monopol på transport af elektricitet inden for deres respektive bevillingsområder. Som følge af netselskabernes monopolstatus er et væsentligt punkt i bekendtgørelse om program for intern overvågning, at adgangen til nettet sker på ikke-diskriminerende og gennemsigtige vilkår.

Sikring af forbrugernes adgang til nettet er relevant i forbindelse med:

- tilslutning af nye forbrugere
- vedligeholdelse af nettet og
- udbygning af nettet

Adgang til nettet er således meget bredt defineret (adgang til enhver tid). Det skal i denne forbindelse nævnes, at flere af nedenstående forhold er omfattet af den netbenyttelsesaftale, som netselskaberne er forpligtet til at anmelde til Energitilsynet.

Såfremt en forbruger inden for netselskabets bevillingsområde ønsker at blive tilsluttet nettet og i øvrigt opfylder de fastsatte vilkår, skal netselskabet give forbrugeren adgang til nettet. Der må i forbindelse med tilslutningen ikke ske diskriminering af den nye forbruger f.eks. med hensyn til betaling eller hastigheden hvormed forbrugeren bliver tilsluttet.

Netselskabet skal ligeledes sørge for en sådan vedligeholdelse af nettet, at hensynet til leveringssikkerhed tilgodeses på tilfredsstillende vis. Vedligeholdelse af den yderste periferi af nettet må ikke neddrogles, blot fordi en eventuel defekt alene vil berøre få forbrugere. En sådan neddrogning af vedligeholdelsen vil blive betragtet som diskrimination af forbrugere tilsluttet i periferien af nettet. Det forudsættes naturligvis, at netselskabet handler rimeligt og rationelt i henhold til gældende infrastruktur og geografi.

Kravet om forbrugernes adgang til nettet indvirker også på netselskabets pligt til udbygning af det eksisterende net. For at sikre alle forbrugere inden for bevillingsområdet adgang til nettet kræves det, at nettet løbende udbygges i forbindelse med etablering af nye huse eller kvarterer, ved opførelse af nye fabrikker eller industriområder eller ved opførelse af decentrale kraftvarmeanlæg, vindmøller eller andre decentrale producenter. Kravet om udbygning gælder dels udstrækningen af nettet, dels dimensioneringen af nettet.

Netselskabet skal således i forbindelse med sin planlægning sikre, at nettet udbygges så nye forbrugere inden for en rimelig frist kan blive tilsluttet nettet, ligesom eksisterende forbrugere kan få transporteret den mængde elektricitet, som de har behov for.

3.2 Hvem er involveret i beslutningerne

Netselskabets projekterings-, drifts- og anlægsafdeling er central for at sikre, at forbrugernes adgang til nettet sker på ikke-diskriminerende og gennemsigtige vilkår;

- projekteringsafdelingen skal via den langsigtede planlægning sikre, at nettet ud

- | | |
|---------------------------|---|
| | bygges således, at det fremadrettet kan tilfredsstille nuværende og kommende forbrugeres behov for transport af elektricitet |
| • driftsafdelingen | skal sikre en vedligeholdelse af nettet, der tilfredsstiller kravet til leveringssikkerhed |
| • anlægsafdelingen | skal tilslutte nye forbrugere og stå for udbygningen af nettet |
| • direktion og bestyrelse | vil være involveret i forbindelse med godkendelse af planlagte udbygnings- og vedligeholdelsesplaner samt på dimensionering af projekterings-, drifts- eller anlægsafdelingen |

3.3 Hvad skal der etableres procedurer for

Nedenstående er eksempler på procedurer, som netselskabet kan etablere, med henblik på at sikre adgangen til nettet på ikke-diskriminerende vilkår:

- offentliggørelse af vilkår for tilslutning (netbenyttelsesaftale og tilslutningsvilkår)
- måltal for hastighed for tilslutning
- periodisk revurdering af vedligeholdelsesniveau
- fastlæggelse af niveau for leveringssikkerhed (antal udfald, varigheden heraf, antal berørte forbrugere)
- koordinering med myndigheder om udbygning af nye områder
- periodisk revurdering af nettets dimensionering

3.4 Hvordan sikres overholdelse af procedurerne

De procedurer, der skal sikre adgang til nettet på ikke-diskriminerende vilkår, er allerede en del af netselskabets almindelige forretningsgange eller vil naturligt kunne indarbejdes heri.

Overholdelse af de procedurer, som netselskabet har indarbejdet i dets forretningsgange, kan bl.a. sikres ved:

- langsigtet planlægning
- tilstrækkelige ressourcer til projektering, drift og nyanlæg
- registrering af antal udfald, varigheden heraf, antal berørte forbrugere
- registrering af afvigelse fra måltal for hastighed for tilslutning

3.5 Hvordan skal der føres kontrol med overholdelsen

Netselskabets kontrol med overholdelse af de iværksatte procedurer vil ske på flere niveauer.

På det mere overordnede niveau vil kontrollen kunne bestå i at sikre:

- at der faktisk foretages langsigtet planlægning
- at der foretages periodisk revurdering af de enkelte afdelingers ressourcer
- at der er etableret fornuftige budgetteringsprocedurer

Udover kontrollen på det overordnede niveau kan der foretages en mere direkte kontrol af, hvorvidt de iværksatte procedurer overholdes.

3.6 Konklusion

Der skal:

- udføres langsigtet planlægning og revision heraf
- vurderes på ressourcer
- udarbejdes budgetter
- registreres antallet af udfald
- sikres, at de berørte medarbejdere kender procedurerne (afdelingsledere)
- opfølges på, at procedurerne overholdes

Følgende procedurer skal udarbejdes:

- offentliggørelse af vilkår for tilslutning (netbenyttelsesaftale)
- måltal for hastighed for tilslutning
- periodisk revurdering af vedligeholdelsesniveau
- fastlæggelse af niveau for leveringssikkerhed (antal udfald, varigheden heraf, antal berørte forbrugere)
- koordinering med myndigheder om udbygning af nye områder
- periodisk revurdering af nettets dimensionering

3.6.1 Offentliggørelse af vilkår for tilslutning

Formål:

At sikre, at adgang til nettet sker på en ikke-diskriminerende og gennemsigtig måde.

Personkreds:

Projekteringsafd.	skal sikre, at nettet udbygges tilfredsstillende
Driftsafd.	skal sikre tilfredsstillende vedligeholdelse af nettet
Anlægsafd.	skal tilslutte nye forbrugere
Direktør	overordnet ansvar for planlægning og bemanning
Bestyrelse	overordnet godkendelse af udbygninger og bemanning

Principper:

Det gælder for forhold vedrørende tilslutning og adgang til benyttelse af NOE Net A/S's net, at dette er reguleret via "Bestemmelser om tilslutning og adgang til benyttelse af Nordvestjysk Elforsynings elnet (Netbenyttelsesaftale).

Til hvert bestyrelsesmøde i netselskabet udarbejder projekteringsafdelingen en oversigt over projekterede, igangværende og afsluttede anlægsprojekter. Bestyrelsen sikres derved altid at være ajourført med, hvilke opgaver, der prioriteres.

Det er bestyrelsen, der fastsætter de overordnede rammer og budgettets størrelse, hvad angår investering i nyanlæg osv., og det er projekteringsafdelingen, der udbygger disse til konkrete handlingsplaner.

3.6.2 Måltal for hastighed for tilslutninger

Formål:

At sikre, at alle forbrugere bliver tilsluttet nettet uden unødvendige forsinkelser.

Personkreds:

Projekteringsafd.	Behandler ønsker om tilslutning
Anlægsafd.	Udfører nettilslutninger
Direktør	overordnet ansvar for tilslutninger til nettet
Bestyrelse	overordnet godkendelse af tilslutninger til nettet

Principper:

Ved en henvendelse om tilslutning i NOE Net A/S's forsyningsområde anviser projektafdelingen tilslutningsstedet til elnettet og udarbejder nødvendige anlægsprojekter for den ønskede tilslutning.

Anlægsafdelingen rekvireres af projektafdelingen til udførelse af anlægsprojektet, så tilslutningen kan ske til det ønskede tidspunkt.

Det er direktøren, der er ansvarlig for, at en henvendelse om tilslutning til NOE Net A/S's elnet kan ske efter de bestemmelser, som bestyrelsen har godkendt.

3.6.3 Periodisk revurdering af vedligeholdelsesniveau

Formål:

At sikre, at vedligeholdelsen af NOE Net A/S's net udføres efter vedtagne beslutninger og, at ingen områder, personer, grupper eller andet overses eller nedprioriteres.

Personkreds:

Driftsafd. skal sikre, at nettets vedligeholdelse løbende optimeres
Direktør overordnet ansvar for et ajourført vedligeholdelsesniveau
Bestyrelse overordnet godkendelse af vedligeholdelsesniveauet

Principper:

For til stadighed at sikre NOE Net A/S's elnet vedligeholdes efter de givne retningslinier, skal der løbende ske en revurdering af vedligeholdelses-niveauet for det samlede elnet.

Her arbejdes der ud fra reglerne i Stærkstrømsbekendtgørelsen.

Direktøren skal sikre, at der arbejdes for, at vedligeholdelsesniveauet løbende prioriteres, og at bestyrelsens målsætninger følges.

3.6.4 Fastlæggelse af niveau for leveringssikkerhed

Formål:

At sikre, at alle forbrugere er sikret den fastlagte leveringssikkerhed.

Personkreds:

Driftsafd. varetager leveringssikkerhed over for forbrugerne
Anlægsafd. arbejdet udføres for størst mulig leveringssikkerhed
Direktør overordnet ansvar for niveauet for leveringssikkerhed
Bestyrelse overordnet godkendelse af leveringssikkerheden

Principper:

Ved planlægning og udbygning af elnettet søges forbrugerne sikret den højest mulige leveringssikkerhed inden for de overordnede rammer, som bestyrelsen har godkendt.

Antal af udfald registreres i henhold til Energitilsynets regler.

3.6.5 Koordinering vedr. udbygning af nye områder

Formål:

At sikre, at udbygningen af nye områder inden for netselskabets forsyningsområde sker på en hensigtsmæssig og optimal måde ved tilpasning til NOE Net A/S's samlede overordnede netplan.

Personkreds:

Projekteringsafd at sikre en koordineret og optimal net udbygning
Direktør at sikre udbygningen sker efter en overordnet netplan

Bestyrelse overordnet godkendelse af plan for netudbygningen

Principper:

Projektafdelingen søger at koordinere udbygning af nye områder med NOE Net A/S's netplan for det samlede forsyningsområdet på den mest optimale måde.

3.6.6 Periodisk revurdering af nettets dimensionering

Formål:

På grundlag af periodisk kontrol på udførte og idriftværende anlæg foretages en revurdering af grundlaget for projektering af anlæg og udarbejdelse af planer for nettets udbygning.

Personkreds:

Projekteringsafd skal sikre et optimalt dimensioneringsgrundlag

Driftsafd. skal sikre, at nettet er udbygget for den aktuelle drift

Principper:

Ved periodisk kontrol på udførte forsyningsanlæg skal projektafdelingen foretage revurdering af anvendt beregningsgrundlag for dimensionering af nettet.

4 Kundekontakt (§ 2, stk. 1, nr. 4)

4.1 Hvori ligger risikoen for diskriminerende adfærd

Tiltag til at sikre, at der ikke sker favorisering i forbindelse med transmissions- eller netselskabets kundekontakt, kan opdeles i:

- mundtlig kontakt typisk telefonisk henvendelse
- skriftlig kontakt typisk ved udsendelse af regninger og markedsføringsmateriale

Et eksempel på en oplagt risiko for diskriminerende adfærd i forbindelse med netselskabets mundtlige kontakt kan være i forbindelse med en kundes forespørgsel om mulighederne for leverandørskifte. Her er der en oplagt risiko for, at der vil ske henvisning til koncernens eget elhandelsselskab.

I forbindelse med netselskabets skriftlige kontakt med en kunde kan risikoen for den diskriminerende adfærd bestå i, at et af koncernens kommercielle selskaber i forbindelse med udsendelse af materiale fra netselskabet ”brandes”, så kunden foranlediges til at tro, at det er det kommercielle selskab, han/hun er kunde hos eller, at det er netselskabet, der står bag det udsendte materiale fra det kommercielle selskab.

4.2 Hvilke personer er omfattet

Den personkreds i netselskabet, der er relevant i forbindelse med at sikre en ikke-diskriminerende kundekontakt, vil afhænge af, om der er tale om mundtlig eller skriftlig kundekontakt.

- kundeservice ved mundtlig kundekontakt
- markedsføringsafdelingen ved skriftlig kundekontakt
- energirådgivning mundtlig og skriftlig kundekontakt

4.3 Hvilke forpligtelser har personerne

I kraft af netselskabets status som bevillingshaver skal personerne i netselskabets kundeservice levere en neutral og loyal oplysningsforpligtelse, såfremt der under samtale med kunden tales om muligheder for leverandørskifte, henvisning til installatører eller lignende.

Ved den skriftlige kundekontakt vil det typisk være personer fra koncernens markedsføringsafdeling, der er involveret, når det drejer sig om decideret markedsføringsmateriale, og økonomiafdelingen, når det drejer sig om udformning af regningen o.l.

Man skal i den forbindelse være opmærksom på, at det udsendte materiale fra netselskabet ikke er udformet således, at kunden foranlediges til at tro, at det er f.eks. koncernens kommercielle selskab, han/hun er kunde hos frem for netselskabet.

4.4 Hvad skal der etableres procedurer for

Nedenstående er eksempler på procedurer, som netselskabet kan etablere, med henblik på at sikre, at der i forbindelse med netselskabets kundekontakt ikke sker favorisering af bestemte selskaber:

- generel kundekontakt (særligt ved fælles kundecenter)
- udsendelse af markedsføringsmateriale sammen med netselskabets regning
- leverandørhenvi sning
- henvisning til installationsforretning, hvis selskabet har en sådan
- udformning af netselskabets regning

4.5 Hvordan sikres overholdelse af procedurerne

Den væsentligste forudsætning for at sikre en korrekt adfærd hos disse personer, er at der er etableret forretningsgange og procedurer, der beskriver den ønskede adfærd i forskellige situationer, at forretningsgange og procedurer er dokumenteret, at de berørte personer er informeret om de etablerede procedurer og formålet hermed.

4.6 Hvordan skal der føres kontrol med overholdelsen

De procedurer, som netselskabet kan etablere for at sikre, at der ikke sker favorisering af bestemte selskaber ved kontakt med kunderne, består i altovervejende grad af information/instruktion til de personer, der har kundekontakten. I stedet for en direkte kontrol med overholdelse af de etablerede procedurer kan der mere hensigtsmæssigt føres en indirekte kontrol.

4.7 Konklusion

Der skal:

- sikres, at ingen medarbejdere favoriserer selskaber med tilknytning til netselskabet
- sikres, at de berørte medarbejdere kender procedurerne
- opfølges på, at procedurerne overholdes

Følgende procedurer skal udarbejdes:

- generel kundekontakt
- udsendelse af markedsføringsmateriale
- leverandørhenvi sning
- energirådgivning og anbefaling af apparater, der bør udskiftes
- udformning af netselskabets regning

4.7.1 Generel kundekontakt

Formål:

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

Personkreds:

Alle ansatte hos NOE's selskaber samt bestyrelser.

Principper:

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

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

4.7.2 Udsendelse af markedsføringsmateriale

Formål:

At sikre, at markedsføringsmateriale, der udsendes, har entydig afsender og ikke misinformerer.

Personkreds:

Ansatte, der har med markedsføring, information, reklame o.l. at gøre i såvel netselskabet som de øvrige selskaber i koncernen.

Principper:

Ex.vis må det kommercielle selskab (NOE Energi A/S) ikke anvende netselskabets svarkuverter som returkuverter, da kunden i dette tilfælde vil have "kontakt" med to selskaber.

Derfor findes der kuverter for både netselskabet, elhandelsselskabet og koncernens serviceselskab.

4.7.3 Leverandørhenvi sning

Formål:

At sikre, at eventuelle henvendelser fra forbrugere i eget netselskab ikke alene henvises til eget elhandelsselskab ved forespørgsler om leverandørskifte o.l.

Personkreds:

Alle ansatte i administrationen.

Principper:

Alle involverede ansatte instrueres i, at de skal give forbrugeren en saglig og uvildig information og instruks ved sådanne henvendelser. Forbrugeren kan oplyses om de generelle principper og rettigheder ved det frie elmarked, men det må aldrig uopfordret foreslås forbrugeren, at denne flytter sit elkøb til koncernens eget elhandelsselskab.

4.7.4 Energirådgivning

Formål:

At sikre, at NOE Net A/S's energirådgivning ikke ensidig medfører, at kunden udskifter produkter til selskabets produkter, hvis sådanne sælges.

Personkreds:

Ansatte i koncernens energirådgivningscenter.

Principper:

Alle involverede instrueres i, at de i forbindelse med en energirådgivnings-situation skal udføre en neutral og loyal oplysningsindsats ved kunders henvendelse om hvidevarer, ventilation og øvrige produkter.

Koncernens egne produkter, mærker og forbindelser må ikke favoriseres.

4.7.5 Udformning af regninger

Formål:

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

Personkreds:

Økonomichef er ansvarlig for regningernes udformning

Principper:

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

Når netselskabet udsender fakturaer for el-forbrug og netbenyttelse, faktureres der for både netselskabet og forsyningsselskabet på den samme faktura.

Det skal fremgå tydeligt på de enkelte linier, hvilket selskab, der er afsender.

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

5 Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter (§ 2, stk. 1, nr. 5)

5.1 Hvori ligger risikoen for diskriminerende adfærd

For at hindre krydssubsidiering mellem monopol- og konkurrenceudsatte aktiviteter, er der i elforsyningslovens § 47 indføjet en bestemmelse om, at bevilling til drift af transmissions- og netselskaber alene gives til selskaber, der udelukkende driver aktiviteter, der ligger indenfor bevillingen. Der er således krav om, at aktiviteter, der ligger udenfor bevillingen, skal udskilles i selvstændige selskaber.

5.2 Hvilke aktiviteter skal udskilles

Det kan i nogle tilfælde være vanskeligt at vurdere, hvorvidt en aktivitet ligger inden for eller uden for bevillingen. For at imødegå denne problemstilling er det ifølge bekendtgørelse om sideordnet aktivitet muligt for et netselskab at udøve såkaldt sideordnet aktivitet med tilknytning til den bevillingspligtige aktivitet i begrænset omfang. Såfremt omfanget af de sideordnede aktiviteter overstiger 5 % af omsætningen i netselskabet, er der krav om, at den sideordnede aktivitet udskilles i et selvstændigt selskab.

Udover egentlig sideordnet aktivitet sælger eller udlejer flere netselskaber overskydende kapacitet som f.eks. mandskab, driftsmateriel, lokaler m.m. på kommercielle vilkår. En sådan aktivitet kræves i sagens natur ikke udskilt i et selvstændigt selskab. I stedet er der ved den økonomiske regulering af netselskaberne taget højde herfor ved, at sådanne andre indtægter, som netselskabet opnår ved driften af den bevillingspligtige aktivitet, skal medregnes til de primære indtægter fra den bevillingspligtige aktivitet. På denne måde hindres krydssubsidiering mellem netselskabet og konkurrenceudsatte aktiviteter.

5.3 Kontrol med sideordnede aktiviteter

Der bør foretages en kortlægning af de forskellige aktiviteter, der udøves inden for netselskabet. På baggrund heraf kan der foretages en vurdering af, om hver enkelt aktivitet kan udøves inden for netselskabet eller, om aktiviteten skal udskilles i et selvstændigt selskab.

Udover kortlægning af aktiviteterne i netselskabet bør der årligt føres kontrol med, om omfanget af de sideordnede aktiviteter overstiger den tilladte bagatelgrænse, således at aktiviteterne skal udskilles i et selvstændigt selskab.

5.4 Konklusion

Der skal:

- sikres, at netselskabet alene udøver de lovlige aktiviteter
- udarbejdes kortlægning af typer af aktiviteter i netselskabet

Følgende procedurer skal udarbejdes:

- opgørelse af og opfølgning på omfanget af sideordnet aktivitet

5.4.1 Sideordnet aktivitet

Formål:

At sikre, at netselskabets sideordnede aktivitet ikke overstiger 5 % af den samlede omsætning.

Personkreds:

Økonomichef har ansvaret for udarbejdelse og opfølgning på den sideordnede aktivitetets omsætning

Direktør har det overordnede ansvar for at godkende opgørelse og opfølgning.

Principper:

Hvert år ved regnskabsårets slutning skal netselskabets aktiviteter gennemgås.

Der skal listes, hvilke aktivitetstyper, der er sideordnede, og omfanget af disse skal opgøres.

Opgørelsen godkendes af direktøren.

Udgangspunktet for alt dette er, at den sideordnede aktivitet IKKE overstiger 5 % af den samlede omsætning. Hvis dette skulle opstå, skal aktiviteterne udskilles i et særskilt selskab, og problematikken vil være anderledes.

6 Regnskabsmæssig adskillelse (§ 2, stk. 1, nr. 6)

6.1 Hvori ligger risikoen for diskriminerende adfærd

Baggrunden for kravet om regnskabsmæssig adskillelse er at hindre krydssubsidiering mellem monopol- og konkurrenceudsatte aktiviteter. Eksempelvis må konkurrenceudsatte aktiviteter hverken helt eller delvist finansieres af netselskabet.

Kravet om regnskabsmæssig adskillelse af aktiviteter hænger sammen med kravet om selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter, der ligger uden for bevillingen.

6.2 Hvilke aktiviteter skal holdes regnskabsmæssig adskilt

Da der i et netselskab alene må udføres aktiviteter, der ligger inden for bevillingen, kan kravet om regnskabsmæssig adskillelse synes overflødig. Som nævnt i det særskilte kapitel om krav til selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter, har netselskaberne imidlertid mulighed for i begrænset omfang at udøve såkaldt sideordnet aktivitet med tilknytning til den bevillingspligtige aktivitet. Sådanne sideordnede aktiviteter skal holdes regnskabsmæssigt adskilte fra den bevillingspligtige aktivitet.

6.3 Etablering af nødvendige procedurer

I forbindelse med den kortlægning af de forskellige aktiviteter, der udøves inden for netselskabet, som blev anbefalet i kapital 5, bør det påses, at der er foretaget behørig regnskabsmæssig adskillelse af de sideordnede aktiviteter. I praksis kan den regnskabsmæssige adskillelse afhængigt af omfanget de sideordnede aktiviteter bestå i oprettelse af særskilte finanskonti i kontoplanen eller en særskilt bogføringskreds til brug for registrering af de sideordnede aktiviteter.

Udover oprettelse af særskilte finanskonti til de sideordnede aktiviteter skal der etableres procedurer, der sikrer, at de sideordnede aktiviteter behandles, som om der var tale om et selvstændigt selskab. Således bør der ske en kortlægning af de afdelinger i netselskabet, som de sideordnede aktiviteter belaster. Denne kortlægning dokumenteres og danner herefter baggrund for fordeling af en andel af netselskabets omkostninger (f.eks. administrationsomkostninger) til de sideordnede aktiviteter. Indtægter og udgifter, der direkte vedrører de sideordnede aktiviteter registreres regnskabsmæssigt direkte under de sideordnede aktiviteter.

6.4 Hvordan skal der føres kontrol med overholdelsen

Kontrollen med regnskabsmæssig adskillelse af sideordnede aktiviteter fra den bevillingspligtige aktivitet kan ske ved, at ledelsen i netselskabet årligt forelægges et regnskab for de sideordnede aktiviteter.

Et regnskab for de sideordnede aktiviteter vil ligeledes være et udmærket grundlag for løbende at kunne føre kontrol med, om omfanget af de sideordnede aktiviteter overstiger den tilladte bagatelgrænse, således at aktiviteterne skal udskilles i et selvstændigt selskab.

6.5 Konklusion

Der skal:

- sikres regnskabsmæssig adskillelse af sideordnede aktiviteter

7 Krav om habilitet (§ 2, stk. 1, nr. 7)

7.1 Hvori ligger risikoen for diskriminerende adfærd

Elforsyningslovens § 45 indeholder regler om, at der ikke må være ledelsesmæssigt sammenfald mellem monopolvirksomheden og virksomheder med kommercielle aktiviteter.

7.2 Er netvirksomheden omfattet af bestemmelsen

Elforsyningslovens forbud mod ledelsesmæssigt sammenfald mellem monopolvirksomheden og virksomheder med kommercielle aktiviteter gælder alene for transmissions- og netselskaber med 100.000 forbrugere eller mere. Således vil langt de fleste mindre og mellemstore netselskaber være undtaget fra bestemmelserne.

7.3 Hvori består begrænsningen og hvilke personer er omfattet

Reglerne i elforsyningslovens § 45 medfører forbud mod, at nedenstående personer direkte eller indirekte deltager i driften eller ledelsen af en koncernforbundet virksomhed, elproduktionsvirksomhed, elhandelsvirksomhed eller en koncernforbundet virksomhed, der direkte eller indirekte ejer disse, med mindre, der er tale om en kollektiv elforsyningsvirksomhed.

Reglerne gælder følgende personer i en transmissions- eller netvirksomhed:

- bestyrelsesmedlemmer
- direktører
- vicedirektører
- underdirektører
- ledende medarbejdere

Der gælder særlige overgangsbestemmelser for ovennævnte personer, der muliggør, at flere hverv kan opretholdes til udgangen af 2006.

7.4 Konklusion

Da NOE Net A/S har under 100.000 forbrugere, skal der ikke foretages noget på dette punkt.

8 Indgåelse af aftaler (§ 2, stk. 1, nr. 8)

8.1 Hvori ligger risikoen for diskriminerende adfærd

Ifølge elforsyningslovens § 46 skal aftaler, som kollektive elforsyningsvirksomheder indgår med andre selskaber, foreligge i skriftlig form på aftaletidspunktet. Energitilsynet kan endvidere kræve dokumentation for, hvordan priser og vilkår er fastsat.

Urimelig afregning mellem f.eks. et netselskab og et koncernforbundet entreprenørselskab vil medføre krydssubsidiering mellem den kollektive elforsyningsvirksomhed og det koncernforbundne selskab.

8.2 Hvilke aftaler er omfattet af bestemmelsen

I princippet er alle aftaler og kontrakter, som et netselskab indgår, omfattet af bestemmelserne i elforsyningslovens § 46.

Et netselskab, der indgår i en koncernstruktur, har typiske følgende væsentlige koncerninterne aftaler:

- fælles kundecentre
- udleje af mandskab og maskiner
- administrationsaftale
- køb af elektricitet til dækning af nettab
- aftaler om samgravning osv.

8.3 Hvem er involveret ved indgåelse af aftalerne

Som følge af de mangeartede aftaler og kontrakter, er der ofte tale om mange involverede parter både fra netselskabets driftsafdeling, anlægsafdeling og administration. Desuden viser erfaringen, at de mange involverede betyder, at det kan være svært at få overblik over alle indgåede aftaler og kontrakter.

8.4 Hvilke forpligtelser har personerne

De personer, der medvirker ved indgåelse af aftaler og kontrakter på netselskabets vegne, er forpligtet til at medvirke til, at aftalerne er indgået på markedsvilkår og, at de foreligger i skriftlig form.

Ved samhandel mellem koncernforbundne selskaber skal priser og vilkår for samhandel fastsættes i overensstemmelse med de priser og vilkår, som ville have været gældende, såfremt samhandlen havde været gennemført med en uafhængig tredjepart – dvs. på markedsmæssige vilkår.

8.5 Hvad skal der etableres procedurer for

Nedenstående er eksempler på procedurer, som netvirksomheden kan etablere, med henblik på at sikre, at aftaler indgås på markedsvilkår:

- faste beregningsprincipper for afgivelse af tilbud, f.eks. fordeling af syner-gier/fordele ved fællesfakturering
- fastlæggelse af specifikke dokumentationskrav for interne afregningspriser og vil-kår i øvrigt

For koncerninterne aftaler skal der gælde samme afregningsvilkår som en uafhængig tred-jemand ville kunne opnå. Således vil synergier ved eksempelvis fællesfakturering eller samgravning godt kunne fordeles mellem netselskabet og henholdsvis et handelselskab eller et bredbåndsselskab. Omkostningernes allokering bør altid stå i forhold til ydelsens nytteværdi, samt ikke mindst afspejle de vilkår, som man med rimelighed kan forvente at kunne opnå hos en uafhængig tredjepart.

8.6 Hvordan sikres overholdelse af procedurerne

Ved indgåelse af aftaler er det afgørende at kende markedsprisen på en given ydelse med de givne vilkår.

For at sikre det nødvendige kendskab til markedsvilkårene kan netselskabet:

- udarbejde/opdatere liste med ”tegningsberettigede” til forhandling og indgåelse af aftaler og kontrakter
- opdele tegningsberettigede personer, således at de alene kan indgå aftaler inden for det område, hvor de kender priser og markedsvilkårene

Herudover kan netselskabet overveje at indføre en central registrering og arkivering af ind-gåede kontrakter og aftaler med tilhørende grundlag.

8.7 Hvordan skal der føres kontrol med overholdelsen

For at kontrollere overholdelse af reglerne om indgåelse af aftaler kan netselskabet udpege en eller flere kvalitetskontrollanter i netselskabet eller koncernen, der gennemgår aftaler og kontrakter forud for underskrift og sikrer, at de formelle forhold er på plads. Personen bør være uafhængig i forhold til udarbejdelse af kontrakten.

Endvidere kan der f.eks. ud fra den centrale registrering løbende føres kontrol med, at vil-kårene i de kontrakter og aftaler, som netselskabet har indgået, revurderes periodisk og lø-bende bliver ajourført.

8.8 Konklusion

Der skal:

- sikres, at alle koncerninterne ydelser afregnes på markedsvilkår
- sikres, at alle aftaler er indgået på skriftlige vilkår

Følgende procedurer skal udarbejdes:

- procedure for beregningsprincipper
- procedure for mandat til og indgåelse af kontrakter
- procedure for opbevaring af kontrakter
- procedure for revidering af kontrakter

8.8.1 Beregningsprincipper

Formål:

At sikre, at koncerninterne aftaler baseres på samme vilkår som en uafhængig tredjemand ville kunne opnå.

Personkreds:

Økonomichef	ansvarlig for aftaler om koncerninterne administrationsydelser samt fordeling af fællesomkostninger som edb, porto o.l.
Direktør	overordnet ansvar for indhold i disse kontrakter
Bestyrelse	godkender og underskriver disse kontrakter

Principper:

Aftalerne om koncerninterne administrationsydelser ajourføres ved ændring af arbejdsopgaver.

Ydelserne faktureres til en hver tid til den pris, som en uafhængig tredjemand ville kunne opnå og faktureres til. De salgspriser, som koncernen opererer med, er altid de samme, uanset hvem der faktureres til.

Ved enkelte undtagelser skal dette dokumenteres, og undtagelser vil aldrig forekomme til en koncernforbundet virksomhed.

NOE Net A/S skal i denne forbindelse overholde Skats til enhver tid gældende regler for arms-length princippet.

8.8.2 Mandat til - samt indgåelse af kontrakter

Formål:

At sikre, at det kun er personer udpeget af direktøren, der indgår og formulerer kontrakter for ydelser mellem koncernforbundne selskaber.

Personkreds:

Direktør	udpeger til hvert område en eller flere ansvarlige for indgåelse af kontrakter
----------	--

Principper:

Det er direktøren, der udpeger de ansvarlige til at udarbejde de respektive kontrakter, og da det er direktøren, der har det overordnede ansvar for kontrakterne, skal alle kontrakter forelægges direktøren.

Derved sikres det, at det kun er de relevante personer, der har indgået disse kontrakter.

8.8.3 Opbevaring af kontrakter

Formål:

At sikre, at alle indgåede kontrakter opbevares på forsvarlig måde, således at det sikres, at de ikke mistes samt, at netselskabet til enhver tid kan finde ud af, hvilke kontrakter, der er indgået.

Personkreds:

Økonomichef har det overordnede ansvar for den rette opbevaring
Andre involverede har ansvar for, at alle kontrakter afleveres til økonomichef

Principper:

Alle kontrakter opbevares i aflåst brandboks. Det skal sikres, at de opbevares på en sådan måde, at de til enhver tid uden problemer kan findes frem.

8.8.4 Revidering af kontrakter

Formål:

At sikre, at de indgåede aftaler til enhver tid er tidssvarende med hensyn til såvel indhold, beskrivelse, satser o.a.

Personkreds:

Økonomichef har det overordnede ansvar for at sikre, at gennemgangen gennemføres
Andre involverede har ansvaret for at udføre gennemgangen og ajourføringen
Direktør har ansvar for, at bestyrelsen bliver informeret i tilfælde af ændringer
Bestyrelse i tilfælde af ændringer udover timesatser o.l. skal bestyrelsen informeres og underskrive nye kontrakter eller tillæg dertil

Principper:

En gang årligt skal alle koncernforbundne aftaler gennemgås og eventuelt justeres i forhold til gældende lovgivning, ydelsernes art og omfang, priser o.l.

9 Prisfastsættelse (§ 2, stk. 1, nr. 9)

9.1 Hvori ligger risikoen for diskriminerende adfærd

Risikoen for diskriminerende adfærd i forbindelse med prissætningen ligger i, at enkelte kunder eller kundegrupper pålægges at betale priser, der ikke står i forhold til de omkostninger, som er forbundet med den leverede ydelse.

Ordet prissætning dækker over:

- egentlige tariffer
- størrelsen af tilslutningsbidrag
- gebyrer
- m.v.

9.2 Hvem er involveret ved prisfastsættelsen

De umiddelbart involverede, er de personer, der står for prisfastsættelsen, men også de personer i netselskabet, der formelt beslutter prisfastsættelsen, skal være opmærksomme på ikke at udøve diskriminerende adfærd i forbindelse med prisfastsættelsen. Det hvad enten prisfastsættelsen formelt beslutes af driftslederen, direktionen eller bestyrelsen.

9.3 Hvordan sikres overholdelse af lovgivningens krav

Netselskabets sikkerhed for, at der ikke udøves diskriminerende adfærd i forbindelse med prisfastsættelsen, sikres bedst ved, at der årligt foretages en struktureret og dokumenteret gennemgang og vurdering af de forudsætninger, der danner grundlag for prisfastsættelsen – det uanset om der er tale om netselskabets almindelige tariffer (abonnement og variabel betaling), tilslutningsbidrag eller gebyrer.

Til brug for fastsættelse af netvirksomhedens almindelige tariffer har Dansk Energi - Net i efteråret 2005 udarbejdet en model til tarifiering i netvirksomheder. Ved at anvende modellen og den tilhørende vejledning sikres overvejelse af en række forhold af betydning for tarifieringen f.eks., hvorledes de enkelte kundekategorier belaster netselskabet inden for forskellige omkostningskategorier.

For tilslutningsafgifter og gebyrers vedkommende er der udarbejdet standardiserede satser, som netvirksomheden kan anvende. Dog vil netvirksomheden skulle være særligt opmærksom på prisfastsættelsen og øvrige vilkår ved individuelle tilslutninger af eksempelvis større virksomheder, hvor standard-tilslutningsbidraget ikke kan anvendes.

Netselskabet skal foretage anmeldelse af deres tariffer og vilkår til Energitilsynet, der har kompetencen til at tage stilling til rimeligheden heraf samt overensstemmelse med lovgivningen.

9.4 Hvordan skal der føres kontrol med overholdelsen

Kontrollen med, at de iværksatte procedurer, der skal sikre, at der ikke sker diskrimination i forbindelse med prissætningen, kan for netselskabets almindelige tariffer og abonnement ske ved:

- at der ved tarifieringen foretages en struktureret og dokumenteret gennemgang og vurdering af de forudsætninger, der danner grundlag for prisfastsættelsen
- rapportering til den formelle beslutningstager om principper for prisfastsættelsen

Såfremt fastsættelse af gebyrer og tilslutningsbidrag afviger fra vejledende standardiserede satser for branchen bør der foreligge begrundelse herfor.

9.5 Konklusion

Der skal:

- sikres, at prissætningerne følger gældende bestemmelser

Følgende procedurer skal udarbejdes:

- principper for beregning af tariffer
- principper for fastsættelse af gebyrer og tilslutningsbidrag

9.5.1 Beregning af tariffer

Formål:

Formålet med denne beskrivelse er at opnå, at de enkelte kundegrupper ikke pålægges at betale priser, der ikke står i forhold til de omkostninger, som er forbundet med den leverede ydelse.

Personkreds:

Økonomiechef forestår det manuelle arbejde med diverse udregninger, anmeldelser til Energitilsynet etc.

Direktør forestår det overordnede ansvar for principper o.l.
Bestyrelse forestår den endelige godkendelse af principper, beløb etc.

Principper:

NOE Net A/S har valgt at anvende ”Model til tarifiering i netvirksomheder” udarbejdet af Dansk Energi – Net i efteråret 2005.

NOE Net A/S har løbende gennemgået forudsætningerne for de forskellige typer af omkostninger og disses fordeling på de forskellige kundegrupper. Opgaven er løst i administrationsafdelingen og afklaret med bestyrelsen.

9.5.2 Fastsættelse af gebyrer og tilslutningsbidrag

Formål:

Formålet med denne beskrivelse er at opnå, at de enkelte kundegrupper ikke pålægges at betale priser, der ikke står i forhold til de omkostninger, som er forbundet med den leverede ydelse.

Personkreds:

Økonomiechef forestår det manuelle arbejde med diverse udregninger, anmeldelser til Energitilsynet etc.

Direktør forestår det overordnede ansvar for principper o.l.
Bestyrelse forestår den endelige godkendelse af principper, beløb etc.

Principper:

NOE Net A/S har valgt at anvende de satser, der anbefales fra Dansk Energi Net's side. Det er ikke alle typer af gebyrer i Dansk Energi Net's anbefaling, der anvendes hos NOE Net A/S, og i enkelte tilfælde har NOE Net A/S nogle typer af gebyrer, der ikke er med i Dansk Energi Net's anbefaling.

Én gang årligt gennemgås gebyrerne og tilslutningsbidragene og forelægges bestyrelsen til godkendelse inden anmeldelse til Energitilsynet.

10 Rapportering til Energitilsynet (§ 5)

Bevillingshaveren skal udarbejde og offentliggøre en årsberetning med en beskrivelse af de truffe foranstaltninger.

Den person eller det organ i den bevillingspligtige virksomhed, som har ansvaret for kontrollen med programmet for intern overvågning, skal anmelde årsberetningen til Energitilsynet.

Anmeldelsen skal foregå senest 1. juni i efterfølgende kalenderår, og skal indeholde:

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