

Årsberetning vedrørende program for intern overvågning SEF Net A/S - 2011

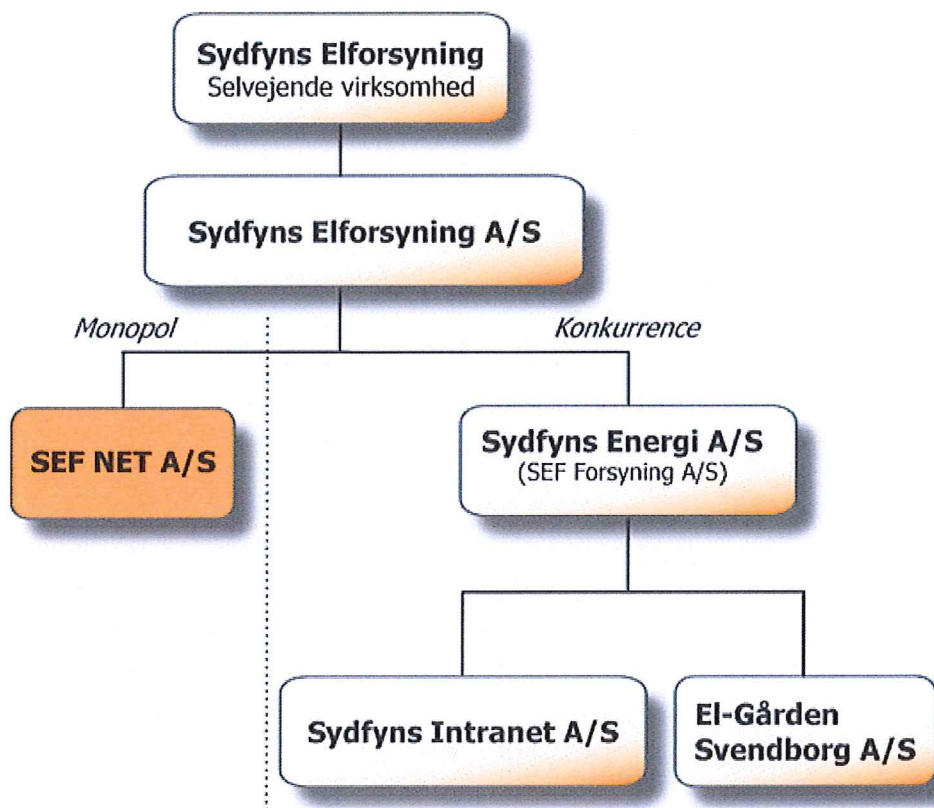
1 Indledning

SEF Net A/S er underlagt reglerne for etablering af et program for intern overvågning i henhold til BEK nr. 980 af 06.10.2011 om program for intern overvågning for net- og transmissionsvirksomheder og Energinet.dk i henhold til lov om elforsyning.

Nærværende årsberetning om intern overvågning hos SEF Net A/S for kalenderåret 2011 anmeldes til Energitilsynet inden d. 1.6.2012 i henhold til bekendtgørelsens §5.

2 Koncernstruktur

SEF Net A/S indgår i koncernen Sydfyns Elforsyning:

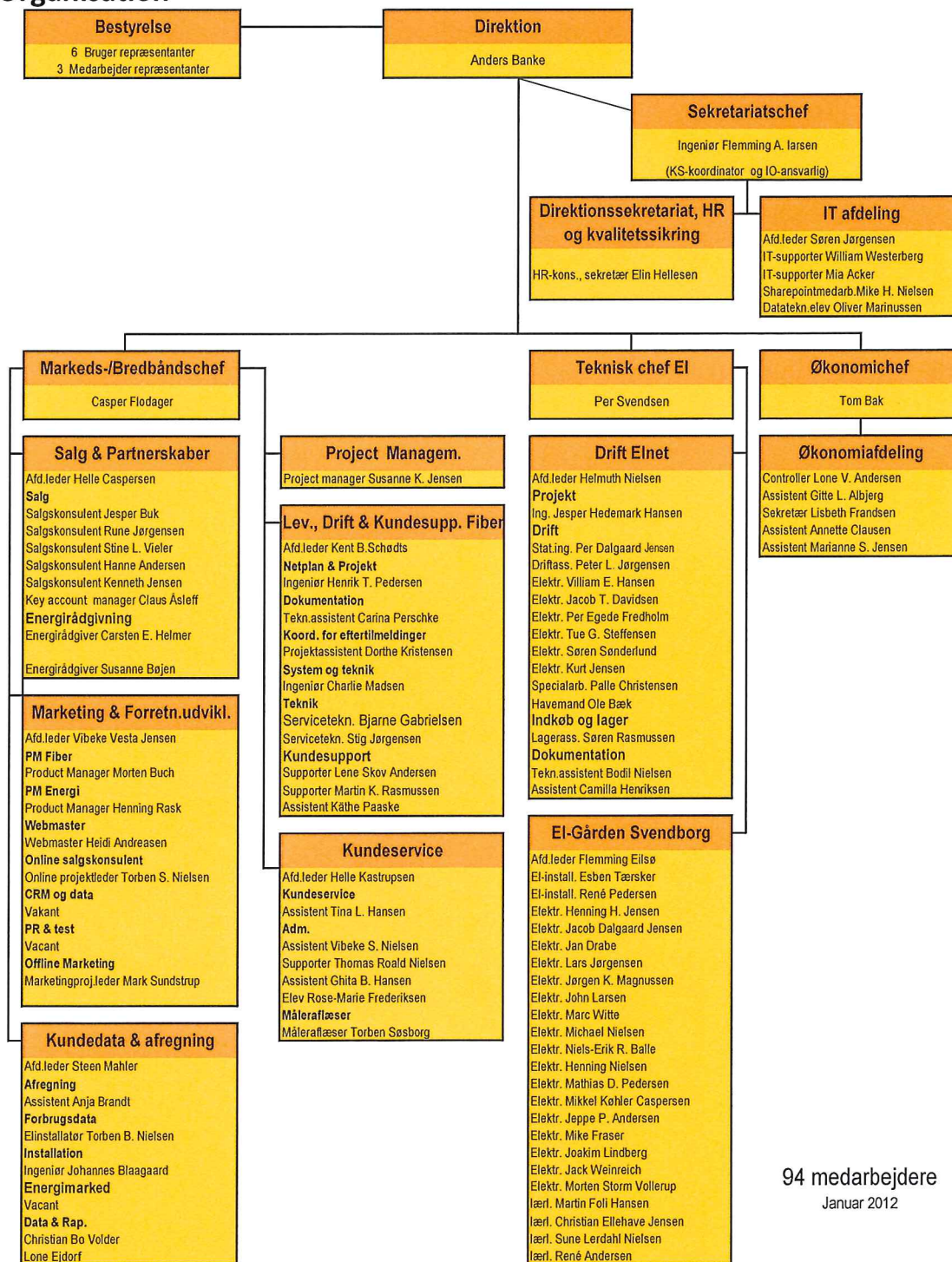


Den selvejende virksomhed Sydfyns Elforsyning har i 2011 drevet hele sin virksomhed gennem de underliggende 100 % ejede selskaber. Aktieselskabet Sydfyns Elforsyning A/S har i koncernen samtlige rettigheder og forpligtelser, aktiver og passiver fra den selvejende virksomhed, og det er således dette selskab, der er ejer af og moderselskab for de underliggende selskaber i koncernen. Endvidere er samtlige medarbejdere i koncernen ansat i Sydfyns Elforsyning A/S, der således leverer arbejdskraften til de forskellige selskaber i koncernen.

SEF Net A/S har derudover dog egen ansat ledelse, som forudsat i elforsyningsloven.

Side 1

3 Organisation



94 medarbejdere
Januar 2012

Side 2

4 Gennemførelse og kontrol af program for intern overvågning

Sydfyns Elforsyning A/S, herunder SEF Net A/S, har et kvalitetsledelsessystem, der er certificeret i henhold til ISO 9001:2008. Program for intern overvågning er sammen med andre juridiske krav og myndighedskrav implementeret i kvalitetsledelsessystemet. Efterprøvning, dokumentstyring og kontrol foretages derfor systematisk og styres i kvalitetsledelsessystemet. Kvalitetsledelsessystemet er udvidet med procedurer for informationssikkerhed, hvor Sydfyns Elforsyning A/S er certificeret efter standarden DS 484:2005. Program for intern overvågning er beskrevet i proceduren DIR-05-3, som er vedlagt årsberetningen som bilag. Proceduren er opdateret i henhold til den nye bekendtgørelse, men er under løbende revision i forhold til organisation m.m.

I henhold til program for intern overvågning rapporteres gennemførelsen af programmet iht. til de opstillede punkter:

1. Tiltag til sikring af fortrolighed om forretningsmæssige følsomme oplysninger og videregivelse af oplysninger om SEF Net A/S aktiviteter på en ikke-diskriminerende måde.
2. Tiltag til forhindring af, at forretningsmæssige fordelagtige oplysninger om SEF Net A/S aktiviteter og videregivelse af oplysninger herom sker på diskriminerende måde.
3. Tiltag til sikring af, at adgang til distributionsnettet sker på ikke-diskriminerende vilkår.
4. Tiltag til sikring af, at SEF Net A/S i sin kundekontakt ikke favoriserer bestemte selskaber.
5. Tiltag til sikring af, at SEF Net A/S i kommunikation og identitet ikke skaber uklarhed om virksomhedens særlige identitet.
6. Tiltag til sikring af overholdelse af selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter.
7. Tiltag til sikring af overholdelse af krav om regnskabsmæssig adskillelse.
8. Tiltag til sikring af krav til habilitet.
9. Tiltag til sikring af, at indgåelse af aftaler med andre selskaber sker på markedsmæssige vilkår og skriftlighed.

Stk. 2. Programmet skal beskrive, hvordan SEF Net A/S gennemfører en passende kontrol af programmet og hvordan den overvågningsansvarliges uafhængighed sikres.

Stk. 3. Energitilsynet kan kræve, at programmet skal indeholde beskrivelse af tiltag ud over de i stk. 1 nævnte.

Ad 1)

Oplysninger i selskabets kundedatabase betragtes og behandles alle som følsomme oplysninger.

Der oplyses alene om forbrug, bl.a. i relation til leverandørskifte, kun skriftligt til kunden, eller til leverandøren såfremt leverandøren har fuldmagt fra kunden. Selskabets ansatte, samt de medarbejdere i koncernen, der har adgang til kundedatabasen, er alle instrueret i at behandle oplysninger fortroligt, idet disse oplysninger således alene anvendes til at gennemføre selskabets elforsyningsaktiviteter i overensstemmelse med elforsyningsloven.

Alle oplysninger i databasen over el-kunder samt SEF Net A/S tekniske data betragtes som forretningsmæssigt følsomme, med mindre det udtrykkeligt er angivet i lov eller bekendtgørelse, at de skal udleveres på anfordring til rette vedkommende.

Side 3

Sydfyns Elforsyning A/S er certificeret efter informationssikkerhedsstandarden DS 484:2005.

Dokumentationen er lagt ind i et elektronisk system, hvor der bl.a. er registreret alle informationsaktiver og – ejere. Informationsaktiverne er klassificeret efter følsomhed. Desuden er der i forbindelse med dette et adgangskontrolsystem, hvor alle medarbejdere får registreret adgang til IT-systemerne efter dennes funktion og rolle.

Databasen med kundeoplysninger er således adgangsbegrænset til det personale, som har et arbejdsbetinget behov for at have adgang hertil. Adgangen er sikret ved passwords iht. ITS-08-1 "Adgangsstyring for medarbejdere og eksterne samarbejdspartnere". Denne er vedlagt årsberetningen som bilag. Der har ikke været ændringer til denne i det forløbne år.

Der har været afholdt tværorganisatorisk intern audit af området. Der har ikke været modtaget klager i forbindelse med behandling af forretningsmæssige følsomme oplysninger.

Ad 2)

Selskabets ansatte instrueres løbende i og bekræfter deres kendskab til, bl.a. i forbindelse med intern audit, at oplysninger om selskabets egne aktiviteter, det kan være fordelagtige for andre at have kendskab til, ikke på diskriminerende måde må videregives til andre. Dette drøftes også på afdelingsmøder i de enkelte afdelinger. Oplysningerne betragtes som fortrolige og behandles i henhold til procedurer for informationssikkerhed, bl.a. ITS-05-1 "IT Adfærdskodeks", som i nyeste udgave er vedlagt årsberetningen som bilag. Desuden er der under kontrol indsat afsnit om fortrolighed om forretningsmæssige fordelagtige oplysninger.

Der har været afholdt tværorganisatorisk intern audit af området. Der er ikke modtaget klager i forbindelse med behandling af forretningsmæssige fordelagtige oplysninger.

Ad 3)

Ifølge bekendtgørelsen om etablering af program for intern overvågning skal netvirksomheden sikre adgang til nettet i forbindelse med tilslutning af nye kunder, vedligeholdelse af nettet samt udbygning af nettet. Kunder på nettet behandles ensartet i henhold til selskabets betingelser for adgang til og brug af Sydfyns Elforsynings net iht. "Leveringsbestemmelser for SEF Net A/S", der er baseret på Dansk Energis standard Netbenyttelsesaftale.

Udbygning af nettet sker ud fra objektive nettekniske betragtninger, hvorved det sikres, at favorisering eller diskrimination af kunder ikke finder sted.

Vedligeholdelse af nettet sker ud fra en målsætning om, at kunden altid er i centrum, uanset størrelse og gennem indberetning af afbrudsstatistik til Dansk Energi sikres, at der er fokus på kvalitet i levering.

Medarbejderne er således informeret om, at udbygnings- og vedligeholdelsesaktiviteter skal udføres på ikke diskriminerende måde.

Der har været afholdt tværorganisatorisk intern audit af området. Der er ikke modtaget klager i forbindelse med behandling af tilslutnings- eller vedligeholdelsesaktiviteter i netselskabet.

Side 4

Ad 4)

Alle medarbejdere med kundekontakt er orienteret om formålet med etablering af det interne overvågningsprogram i SEF Net A/S samt orienteret om, at de ikke i deres kundekontakt må favorisere bestemte selskaber, kunder, leverandører, konsulenter, håndværkere m.fl. Alle samarbejdspartnere behandles efter samme principper og ikke-diskriminerende. Der gennemføres intern audit og der henvises til tidligere omtalte procedure ITS-05-1 "IT Adfærdskodeks".

Der har været afholdt tværorganisatorisk intern audit af området.

Ad 5)

Der fokuseres på områder, hvor der kan være risiko for diskriminerende adfærd, fælles markedsføring og henvisning til egen elinstallationsforretning. Disse aktiviteter holdes adskilte og medarbejderne bliver ved afdelingsmøder undervist i reglerne omkring intern overvågning.

Sydfyns Elforsynings hjemmesider.

Hjemmesiden www.sefnet.dk er helt adskilt fra de kommercielle hjemmesider, således at SEF Net's hjemmeside kun omfatter informationer og bestemmelser vedr. netselskabet. Alle aktiviteter og selskaber er nu samlet under hjemmesiden www.sef.dk, hvorfra man kan vælge de underliggende selskaber, bl.a. www.sefnet.dk.

Udsendelse af informationsmateriale sammen med regning.

Der udsendes fortsat ikke informationsmateriale fra koncernforbundne selskaber med netselskabets faktura til kunder.

Ad 6)

Koncernens aktiviteter vedrørende elinstallation (El-Gården A/S), bredbånd (Sydfyns Intranet A/S) og øvrige kommercielle aktiviteter (SEF Forsyning A/S) herunder elhandel og salg af naturgas, er selskabsmæssigt og juridisk udskilt fra netselskabet i særskilte aktieselskaber.

Denne udskillelse er omfattet af den ordinære revision af koncernen, og der vurderes ikke at være behov for yderligere tiltag på dette område.

Der har været afholdt tværorganisatorisk intern audit af området.

Ad 7)

SEF Net A/S udfører kun aktiviteter i henhold til netbevillingen i SEF Net A/S og er ikke involveret i transmission.

Der opretholdes selskabsmæssig adskillelse mellem SEF Net A/S og de øvrige selskaber i koncernen ved så direkte omkostningskontering som muligt og regnskaberne bliver revideret af statsautoriseret revisor. Sydfyns Elforsyning A/S' fordelingsnøgler vedr. koncernens fællesfunktioner har været under revision, og alle posteringer vedr. fællesfunktioner føres så vidt muligt direkte på afdelinger via projektstyring. Alle medarbejdere fører timeregnskab over de daglige arbejdsopgaver. Desuden bliver SEF Net A/S benchmarket mod øvrige netselskaber i Danmark.

Side 5

Ad 8)

SEF Net A/S har 32.000 tilsluttede målepunkter og er derfor ikke omfattet af de særlige regler om habilitet, som er fastsat i elforsyningslovens § 45.

Ad 9)

Koncerninterne aftaler om omkostningsfordeling godkendes i bestyrelserne i forbindelse med bestyrelsesgodkendelse af de koncernforbundne selskabers budgetter.

Der er indgået følgende koncerninterne aftaler, som tidligere er indsendt til Energitilsynet:

- Samarbejdsaftale mellem SEF Net A/S og SEF Forsyning A/S om køb af nettab.
- Samarbejdsaftale mellem SEF Net A/S og SEF Forsyning A/S om køb af energirådgivning.
- Samarbejdsaftale mellem SEF Net A/S og El-Gården A/S om målerudskiftning.

Ingen af de koncerninterne aftaler har været i udbud, men de aftalte priser observeres og kontrolleres op mod gennemsnitlige markedspriser indenfor de respektive samarbejdsområder og – brancher.

Direktøren har udpeget KS-koordinatoren (Sekretariatschefen) som den IO-ansvarlige, som er placeret i Direktionssekretariatet.

Til begrundelse for sekretariatschefens uafhængighed kan følgende oplistes:

- Sekretariatschefen er ansvarlig for en stabsfunktion med funktioner, som yder service til den øvrige virksomhed og som sådan er uafhængig og neutral i forhold til den øvrige forretning.
- Samtidig har han som KS-koordinator stort indblik i og kan få adgang til diverse oplysninger i de forskellige forretningsområder – samtidig med, at han som KS-koordinator er neutral i forhold til de forskellige forretningsområder.
- SEF er certificeret efter standarderne ISO9001 og DS484, hvor SEF bliver eksternt auditeret to gange om året.
- Det er indføjet i sekretariatschefens Job- og Funktionsbeskrivelse under særligt ansvar, at han uden ophold og indblanding fra direktøren kan orientere Energitilsynet i tilfælde af observationer, der strider imod Bekendtgørelsen om Intern Overvågning.

Intern Overvågning indgår som et fast punkt på de kvartalsmæssige ledelsesevalueringsmøder, hvor der følges op på status for information om IO. Her vurderes evt. registreringer af hændelser om brud på retningslinier. Der har været gennemført 3 møder i 2011 og der kan bl.a. fremhæves flg. konklusioner fra møderne:

- 24.02.2011: - Der har ikke været rapporteret om brud på retningslinier for IO. Der er fremsendt rapport til direktøren om rapportering af IO-hændelser for hvert chefområde for 2010.
- 30.06.2011: - Der har ikke været rapporteret om brud på retningslinierne for IO. Der er dog efterfølgende konstateret en afvigelse på udsendelse af breve til netkunder på kommercielt brevpapir. Det er sket i forbindelse med overgang til nyt brevpapir for alle selskaber i koncernen. Fejlen er omgående rettet og der vil i fremtiden blive skrevet ud til netkunder på neutralt brevpapir (SEF Net A/S).

Der er indsendt årsberetning for 2010 om Intern Overvågning for SEF Net A/S til Energitilsynet d. 27.05.2011.

Side 6

- 04.10.2011: - Der har ikke været rapporteret om brud på retningslinierne for IO. Der er netop sendt forespørgsel rundt til cheferne omkring rapportering af informationssikkerhedshændelser for 3. kvartal 2011.

Der er løbende over året gennemført interne audits i hele koncernen og herunder gennemgås og drøftes IO-retningslinier for de enkelte afdelinger. Det bliver kontrolleret, at funktionerne bliver udført neutralt ligesom eventuelle hændelser eller tvivlsspørgsmål vil blive rapporteret og belyst.

De medarbejdere, der deltager i auditeringen, underskriver en medarbejdererklæring KS113, Bekræftelse af intern audit i Intern Overvågning. Der er ikke sket ændringer i brugen af medarbejdererklæringer.

Den IO-ansvarlige tilsendes hvert kvartal information fra hvert chefområde vedrørende registrerede hændelser, der ikke har været i overensstemmelse med fortroligheds- og ikke-diskriminationsreglerne. Rapporteringerne behandles, således at direktøren senest 1. april kan orientere bestyrelsen om status på program for intern overvågning. Den IO-ansvarlige har d. 14.02.2012 rapporteret til direktøren om intern overvågning hos SEF i 2011. Dette er forelagt bestyrelsen på bestyrelsesmøde d. 04.04.2012.

5 Tiltag i det forløbne år

Den IO-ansvarlige holder sig løbende orienteret på området gennem samarbejde og dialog med Dansk Energi og Energitilsynet. Der er igennem hele året taget tiltag til at informere om Intern Overvågning gennem deltagelse i afdelingsmøder og ved intern audit.

Svendborg, den 26. maj 2012

SEF Net A/S



Anders J. Banke
Direktør



Flemming A. Larsen
IO-ansvarlig

Bilag:

- | | |
|------------|--|
| • DIR-05-3 | "Intern Overvågning" |
| • ITS-05-1 | "IT Adfærdskodeks" |
| • ITS-08-1 | "Adgangsstyring for medarbejdere og eksterne samarbejdspartnere" |
| • SEF A/S | Årsrapport for 2011 |

Side 7