

Årsberetning vedrørende program for intern overvågning SEF Net A/S – 2015

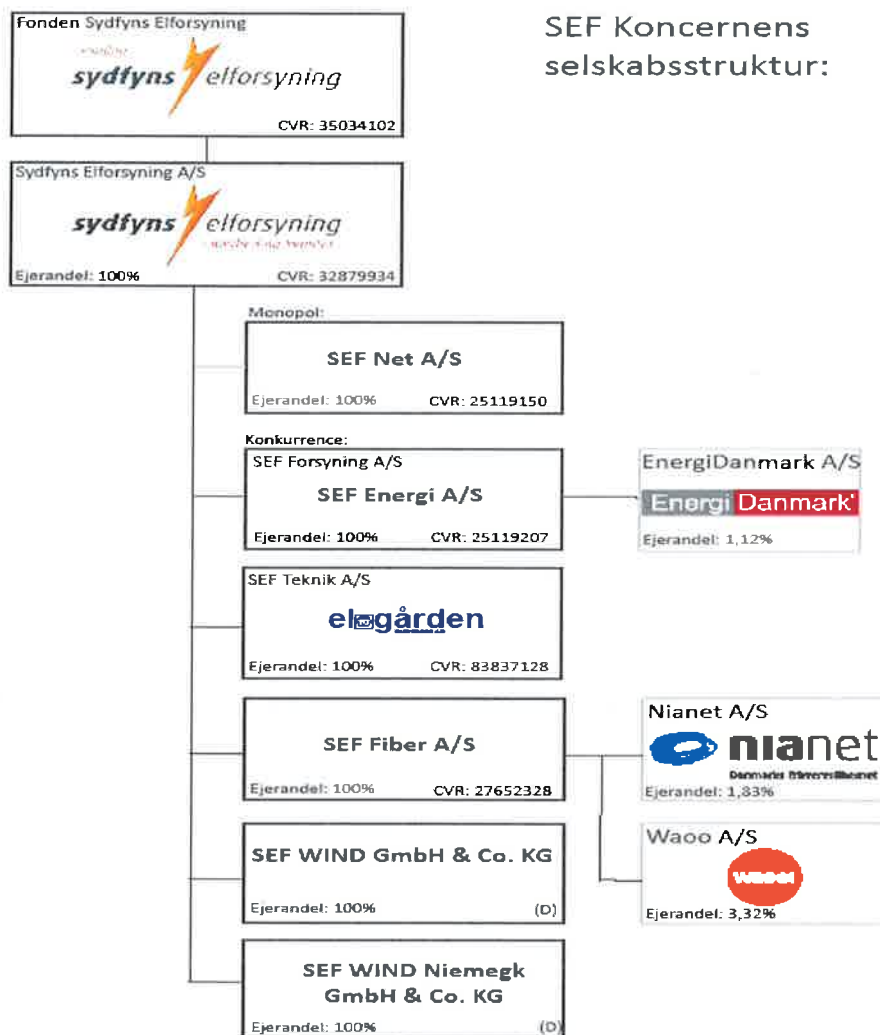
1 Indledning

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 2015 anmeldes til Energitilsynet inden den 1. juni 2016 i henhold til bekendtgørelsens §5.

2 Koncernstruktur

SEF Net A/S indgår i koncernen Sydfyns Elforsyning:



Den erhvervsdrivende fond Sydfyns Elforsyning har i 2015 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 erhvervsdrivende fond, 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.

3 Organisation



Pr. 31.12.2015 var der 92 ansat

Der er ikke sket væsentlige ændringer i organisationen i 2015 ud over personaletilpasning. Dog har man samlet alle kundevedtente funktioner i en og samme afdeling, således er "Butikken" lagt ind under "Salg,

kundecenter og Energirådgivning". Alle nye medarbejdere gennemgår introduktionsforløb, hvor de bl.a. instrueres om Intern Overvågning.

4 Gennemførelse og kontrol af program for intern overvågning

Sydfyns Elforsyning A/S, herunder SEF Net A/S, har et kvalitetsledelsessystem – QMS (Quality Management Systems), der er certificeret i henhold til ISO 9001:2008. Program for intern overvågning er sammen med andre juridiske krav og myndighedskrav implementeret i QMS. Efterprøvning, dokumentstyring og kontrol foretages derfor systematisk og styres i kvalitetsledelsessystemet. QMS er udvidet med procedurer for informationssikkerhed.

Program for intern overvågning er beskrevet i proceduren "Intern Overvågning", som er vedlagt årsberetningen som bilag. Proceduren 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 el-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.

Dokumentationen er lagt ind i et elektronisk system, hvor der bl.a. er registreret alle informationsaktiver og – ejere. Informationsaktiverne er klassificeret efter følsomhed. Alle medarbejdere registreres i SEF's HRM-system, hvor kompetencer og adgangsrettigheder administreres og opsættes via intern kommunikation mellem HRM-systemet og IT- / Økonomiafdelingen.

Databasen med kundeoplysninger er derfor adgangsbegrænset til det personale, som har et arbejdsbetinget behov for at have adgang hertil. Adgangen er sikret ved passwords iht. QMS proces "16 – IT Adgangsstyring for interne og eksterne medarbejdere". Denne er vedlagt årsberetningen som bilag. Processen er blevet tilrettet siden sidste års IO-årsberetning og den administreres nu af den ansvarlige for IT-afdelingen.

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, der 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. "IT Adfærdskodeks og telefonpolitik", som i nyeste udgave er vedlagt årsberetningen som bilag.

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 er ikke modtaget klager i forbindelse med behandling af tilslutnings- eller vedligeholdelsesaktiviteter i netselskabet.

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 "IT Adfærdskodeks og telefonpolitik".

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 får bl.a. ved afdelingsmøder opfrisket og repeteret reglerne omkring intern overvågning, ligesom nye medarbejdere introduceres til reglerne straks efter ansættelsen.

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 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 (SEF Teknik A/S / El-Gården A/S), bredbånd (SEF Fiber A/S) og øvrige kommercielle aktiviteter (SEF Energi 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.

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 er udarbejdet, så det sikres, at alle posteringer vedr. fællesfunktioner så vidt muligt fordeles efter omkostningsbyrde og føres 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.

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:

- Samarbejdsaftale mellem SEF Net A/S og SEF Energi A/S om køb af nettab.
- Samarbejdsaftale mellem SEF Net A/S og SEF Energi A/S om køb af energirådgivning.
- Samarbejdsaftale mellem SEF Net A/S og SEF Teknik A/S om målerudskiftning.

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

Direktøren har udpeget QMS-koordinatoren og teknisk chef for SEF Net som den IO-ansvarlige.

Til begrundelse for QMS-koordinatorens uafhængighed kan følgende oplistes:

- QMS-koordinatoren er ansvarlig for funktioner, som yder service til den øvrige virksomhed og er som sådan uafhængig og neutral i forhold til den øvrige forretning.
- Samtidig har QMS-koordinatoren stort indblik i og kan få adgang til diverse oplysninger i de forskellige forretningsområder – samtidig med, at han som QMS-koordinator er neutral i forhold til de forskellige forretningsområder.
- SEF-koncernen er certificeret efter standarden ISO 9001 – kvalitetsledelse, hvor SEF bliver eksternt auditeret en gang om året.
- Det er indføjet i QMS-koordinatorens Funktions- og jobbeskrivelse, 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 retningslinjer. Der har været gennemført 4 møder i 2015 og 1 i 2016 der kan bl.a. fremhæves flg. konklusioner fra møderne vedr. I/O-punkter:

- **27.01.2015 – nr. 83:** Der har ikke været rapporteret om brud på retningslinjerne for IO siden sidste møde. Der har den 08.01.2015 været sendt forespørgsel rundt til cheferne omkring rapportering af informationssikkerhedshændelser for 4. kvartal 2014, til brug for afrapportering for 2014 til direktøren. Der udarbejdes årsrapport om IO hos SEF til Energitilsynet inden d. 1. juni 2015. PS overtager pr. 01.02.2015 rollen som IO-ansvarlig, og ændres i Funktions- og jobbeskrivelse.
- **30.04.2015 – nr. 84:** På bestyrelsesmøde i SEF Net A/S den 26.03.2015 forelagde direktøren rapport fra den IO-ansvarlige vedr. Intern Overvågning. Der udarbejdes og indsendes ligeledes en årsrapport for 2014 til Energitilsynet inden den 01.06.2015, den IO ansvarlige sørger for dette.
13.08.2015 – nr. 85: Der er udarbejdet og indsendt IO-årsrapport for 2014 til Energitilsynet den 01.06.2015. Der er ikke registreret diskriminerende hændelser i Q1 og Q2 2015.
- **03.11.2015 – nr. 86:** Der er ikke registreret diskriminerende hændelser i Q1, Q2 og Q3 2015.
08.03.2016 – nr. 87: Der er ikke registreret diskriminerende hændelser i Q3 og Q4 i 2015. AJB har den 15.02.2016 modtaget rapport om IO forhold ved SEF for 2015, denne skal forelægges bestyrelsen.

Der er løbende over året gennemført interne audits i hele koncernen og herunder gennemgås og drøftes IO-retningslinjer for de enkelte afdelinger. Det er blevet kontrolleret, at funktionerne bliver udført neutralt ligesom eventuelle hændelser eller tvivlsspørgsmål bliver rapporteret og belyst. De medarbejdere, der deltager i auditeringen, underskriver en medarbejdererklæring, 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. 15.02.2016 rapporteret til direktøren om intern overvågning hos SEF i 2015. Dette er forelagt bestyrelsen på bestyrelsesmøde d. 26.03.2016.

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 24. maj 2016

Sydfyns Elforsyning Net A/S



Anders J. Banke
Direktør



Per Svendsen
IO-ansvarlig

Bilag:

- Årsrapport 2015 for SEF Net A/S – underskrevet version
- QMS Procedureerne
 - QMS kopi 06.05.2015 – Intern Overvågning
 - QMS kopi 06.05.2015 – IT-Adgangsstyring for interne og eksterne medarbejdere
 - QMS kopi 06.05.2015 – Adfærdskodeks og telefonpolitik