

Årsberetning vedrørende program for intern overvågning i Flow Elnet A/S - 2021

1 Indledning

Flow Elnet A/S (FE) er registreret under cvr. nr. 25 11 91 50 og er underlagt reglerne for etablering af et program for intern overvågning i henhold til BEK nr. 2247 af 29.12.2020 om program for intern overvågning for net- og transmissionsvirksomheder og Energinet. Nærværende årsberetning om programmet for kalenderåret 2021 anmeldes til Forsyningstilsynet inden den 1. juni 2022 i henhold til bekendtgørelsens § 5. Årsberetningen offentliggøres på FE's hjemmeside, flow-elnet.dk.

Nedenfor beskrives i afsnit 2 den koncernstruktur og organisation, som FE indgår i. I afsnit 3 beskrives programmets gennemførelse og kontrol i 2021, mens afsnit 4 beskriver tiltag under de enkelte punkter i programmet. Endelig indeholder afsnit 5 en beskrivelse af den overvågningsansvarliges uafhængighed.

2 Koncernstruktur og organisation

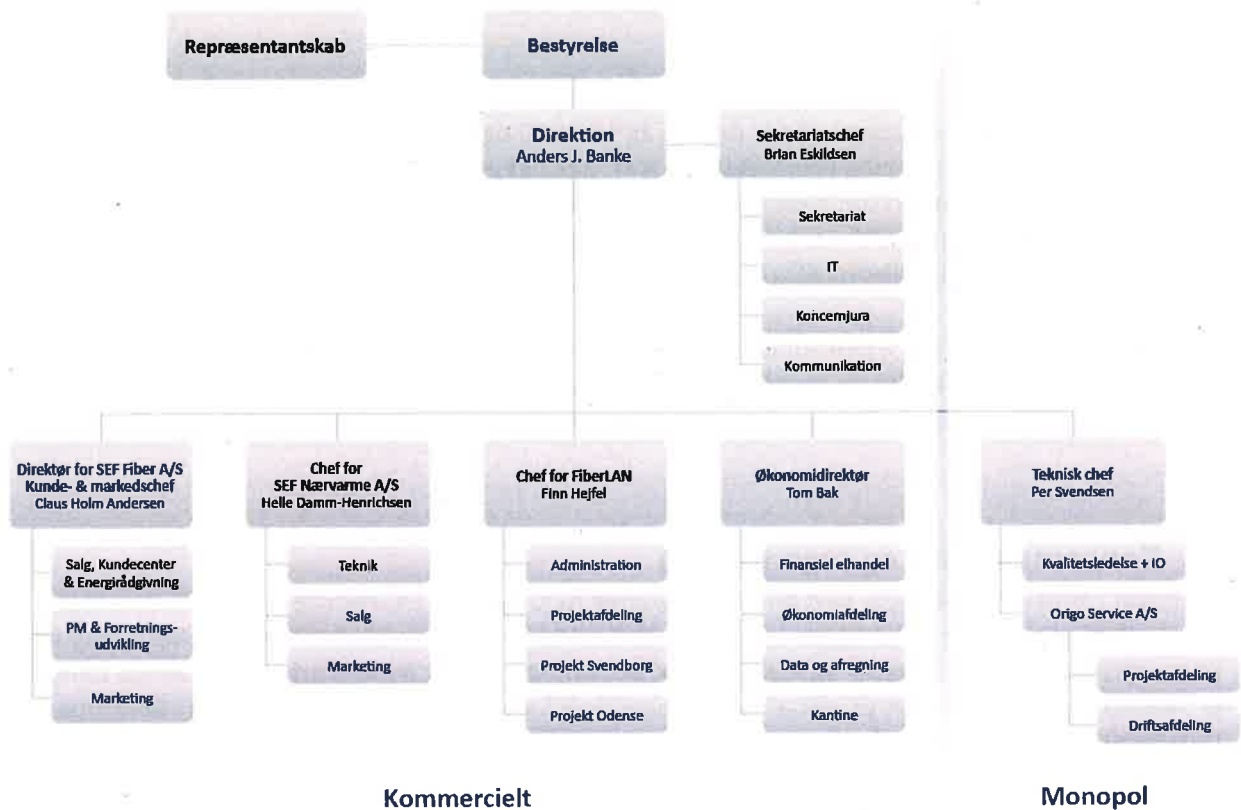
FE indgår i koncernen SEF A/S. Den erhvervsdrivende fond Sydfyns Elforsyning har i 2021 drevet sin virksomhed gennem de underliggende 100 % ejede selskaber. Aktieselskabet Sydfyns Elforsyning A/S har i koncernen samtlige rettigheder og forpligtelser, aktiver og passiver fra den erhvervsdrivende fond, og det er således dette selskab, der er ejer af og moderselskab for de underliggende selskaber i koncernen. Desuden var samtlige medarbejdere i koncernen i 2021 ansat i SEF A/S (Binavn Origo Service A/S), der således har leveret ydelser og arbejdskraft til de forskellige selskaber i koncernen, herunder FE. En række medarbejdere er pr. 1. januar 2022 ansættelsesmæssigt flyttet fra SEF A/S/Origo Service A/S til FE, jf. afsnit 4 nedenfor.

FE har derudover dog egen ansat ledelse, som forudsat i elforsyningsloven.

Figur 1. Selskabsdiagram for SEF-koncernen pr. 31. december 2021.



Figur 2. Organisationsdiagram for SEF-koncernen pr. 31. december 2021.



Pr. 31.12.2021 var der 160 ansatte i SEF-koncernen.

SEF-koncernen har domicil i Svendborg for ansatte i FE og ansatte, der udfører ydelser for FE. FiberLAN A/S har dog eget domicil i Odense med egen ledelse. Selskabet leverer ikke ydelser til FE, og personalet i FiberLAN A/S har derfor ikke behov for instruktion om intern overvågning.

3 Gennemførelse og kontrol af programmet

Program for intern overvågning er sammen med andre myndighedskrav rettet mod FE implementeret i QMS, SEF-koncernens kvalitetsledelsessystem – QMS (Quality Management Systems), der er certificeret i henhold til ISO 9001:2015. Efterprøvning, dokumentstyring og kontrol foretages derfor systematisk i kvalitetsledelsessystemet. QMS er desuden udvidet med proces for informationsikkerhed. Program for intern overvågning versionsstyres i QMS-systemet og er vedlagt årsberetningen som bilag. Proceduren er under løbende revision i forhold til organisation m.m.

FE har i 2021 gennemført en række aktiviteter i forbindelse med programmets gennemførelse og kontrol, herunder i QMS-regi.

Rapportering af hændelser

Den IO-ansvarlige har skriftligt indhentet kvartårlig status på registreringer i de enkelte chefers ansvarsområde – ”Registreringer af hændelser vedr. program for Intern Overvågning”, jf. QMS-procedure Intern Overvågning, pkt. 4.1 – senest adspurgt i mail af den 5. januar 2022 vedr. Q4-2021. De kvartalsvise tilbagemeldinger viser, at der ikke har været registreret nogen afvigelse (diskriminerende adfærd) i forhold til program for intern overvågning i 2021.

Forsyningstilsynets stikprøvekontrol og ajourført program

I efteråret 2020 blev FE af Forsyningstilsynet udtaget til stikprøvekontrol vedr. program for intern overvågning. Stikprøven havde fokus på at kontrollere, hvorledes FE Flow Elnet har dokumenteret tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd og sikre efterlevelse af lovbestemmelserne herom, jf. §20a, stk. 1 i lov om elforsyning. Ved denne kontrol lagde Forsyningstilsynet særlig vægt på om FE FLOW Elnet overholder de krav om særskilt identitet, der er fastsat i §2, stk. 1, nr. 10 og 11 i bekendtgørelsen om intern overvågning.

I forbindelse med ovennævnte stikprøvekontrol og efterfølgende dialog med Forsyningstilsynet fik FE Flow Elnet i 2021 omgjort et påbud til en påtale (hvor forholdet dermed anerkendes som værende bragt i orden). FE's program for intern overvågning blev ajourført, og Forsyningstilsynet har efterfølgende afsluttet sagen. Det ajourførte program kan tilgås på FE's hjemmeside flow-elnets.dk.

Auditering

Ved de gennemførte interne QMS-audits (ISO 9001:2015) i koncernens respektive afdelinger er de auditerede medarbejdere ligeledes blevet auditeret i program for intern overvågning.

I 2021 blev der gennemført 7 interne audits i intern overvågning. De auditerede medarbejdere underskriver rapporterne, som bevis for deres kendskab til program for intern overvågning.

IO-auditeringerne for 2021 viser, at medarbejderne i de enkelte afdelinger har en generel stor forståelse og et godt kendskab for IO-programmet. På baggrund af dialogerne med medarbejderne og deres eksempler på, hvordan de i deres hverdag er opmærksomme på ikke at udvise diskriminerende adfærd, vurderes kendskabet til programmet at være godt implementeret.

Drøftelser på afdelingsmøder

På afdelingsmøder i FE repeteres løbende, at der aldrig må favorisere koncernforbundne selskaber frem for øvrige aktører / kunder.

Introduktionskurser for nye medarbejdere

Den IO-ansvarlige informerer månedsvis på særlige chefintrroduktionsmøder ”Introduktion for nye medarbejdere” om program for intern overvågning. I 2021 blev der i alt gennemført 11 chefintrroduktionsmøder.

Efter ca. 1 måned indkaldes alle nye medarbejdere til chef-introduktionsmøde med information om specielt de særlige forhold som gør sig gældende i en virksomhed som varetager både kommercielle og monopolopgaver – herunder gennemgang af program for intern overvågning.

E-learning kurser

Som et yderligere tiltag til at sikre kendskab til og efterlevelse af program for Intern overvågning, blev der i 2021 for alle koncernens ansatte indført obligatorisk e-learningkursus, der afsluttes med en test.

Pr. den 31.12.2021 havde 144 af 160 medarbejdere gennemført kurset, 4 var i gang og 12 manglerede fortsat at gennemføre. Der følges løbende op på, at alle gennemfører.

Videreuddannelse af den IO-ansvarlige m.fl.

To QMS leadauditorer – den IO-ansvarlige og koncernjuristen – gennemførte i 2021 et 2 dages branchekursus (i daværende Dansk Energi-regi) ”Funktionel adskillelse og Intern Overvågning”. Relevante emner er efterfølgende blevet drøftet og delt i QMS-ambassadørgruppen.

Ambassadørmøder

FE sikrer på de månedlige QMS-ambassadørmøder (ambassadører fra alle koncernens ISO-certificerede afdelinger) løbende egen kontrol af, at der ikke udøves diskriminerende adfærd over for kunder og selskaber, der agerer i konkurrencemarkeder. Der blev afholdt 8 møder i 2021.

På QMS-ambassadørmøder drøftes aktuelle sager, hvor GDPR- og IO-data evt. har været kompromitteret eller tæt på at være det. Den vedvarende fokus på kommunikationskravet og ikkediskriminerende adfærd vurderes således at være godt forankret i organisationen.

Opfølgning og sparring

I bestræbelserne på løbende at øge / fastholde FE's fokus på efterlevelse af krav i program for Intern overvågning indgik FE i 2021 en aftale med en konsulentvirksomhed med kompetencer indenfor IO-programmet om rådgivning og sparring inden for området. Med afsæt i konsulentvirksomhedens årshjul sikres løbende dialog om relevante IO-emner. Herunder er FE's program for Intern overvågning blevet gennemgået i 2021 med særligt fokus på egenkontrol af programmets krav. Gennemgangen gav anledning til mindre justeringer i programmet.

Særlige fokusområder i 2021

Udover ovennævnte tværgående aktiviteter har der i 2021 været særlig opmærksomhed på tiltag til sikring og tydeliggørelse af FE's identitetsmæssige adskillelse samt sikre, at FE og SEF /Origo Service-koncernens ansatte samt ansatte i forbindelse med koncernekstern outsourcing af netselskabets opgaver ikke udviser diskriminerende adfærd.

Dette sker ved, at FE's egen hjemmeside (www.flow-elnet.dk), FE's egen mail (kontakt@flow-elnet.dk), FE's eget brevpapir, FE's eget telefonnummer (62212771), FE's visitkort og FE's logo og navn er valgt forskelligt fra de øvrige koncernforbundne selskaber.

ORIGO Service A/S' logo og navn er ligeledes valgt forskelligt fra de øvrige koncernforbundne selskaber. Selskabet har således med denne særlige identitet på biler og beklædning varetaget opgaver for FE i det offentlige rum i 2021.

Fokus i 2021 har desuden være på organisering af FE, hvor en række medarbejdere er flyttet til ansættelse fra SEF A/S til FE ultimo 2021.

Rapportering til FE's bestyrelse

Der er udarbejdet en rapport til bestyrelsens orientering vedr. Intern overvågning for 2021 til bestyrelsesmøde den 24.03.2022

4 Gennemførelse og kontrol af de enkelte punkter i program for intern overvågning

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

- 1)** De tiltag der skal sikre, at adgangen til virksomhedens net sker på ikkediskriminerende vilkår, og at vedligeholdelse og udbygning af nettet samt virksomhedernes opgaver, herunder vedrørende nettilslutning og netafbrydelse, gennemføres på en ikkediskriminerende måde i forhold til nettets brugere.
- 2)** De tiltag der skal sikre, at virksomheden i sin kundekontakt ikke favoriserer bestemte selskaber.
- 3)** De tiltag der skal sikre, at kravene om habilitet, jf. § 45 i lov om elforsyning samt regler om ledende medarbejders erhvervsmæssige interesser fastsat i bekendtgørelse om varetagelse af netvirksomhedsaktiviteter, overholdes.
- 4)** De tiltag der skal sikre overholdelse af kravet om, at aftaler, som virksomheden indgår med andre virksomheder, skal indgås på markedsmæssige vilkår samt foreligge skriftligt på aftaletidspunktet, jf. § 46 i lov om elforsyning.
- 5)** De tiltag der skal sikre overholdelse af kravet om regnskabsmæssig adskillelse, jf. § 47, stk. 3, og § 76, stk. 1, nr. 4 i lov om elforsyning, § 12 i lov om Energinet samt regler herom udstedt i medfør af lov om elforsyning og lov om Energinet.
- 6)** De tiltag der skal sikre overholdelse af kravet om selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter, jf. § 47, stk. 4 i lov om elforsyning, samt § 2, stk. 4 i lov om Energinet.
- 7)** De tiltag der skal sikre, at netvirksomheden forvalter data i overensstemmelse med § 84 a, stk. 3 i lov om elforsyning, herunder beskrive de tiltag, der sikrer, at alle berettigede parter, har ikkediskriminerende adgang til oplysninger vedrørende netvirksomhedens aftagenumre på tydelige og lige vilkår.
- 8)** De tiltag der skal sikre, at kommunikation med en elhandelsvirksomhed om forhold, der vedrører et konkret aftagenummer, sker via datahubben i henhold til forskrifter udstedt af Energinet, og at direkte kommunikation mellem netvirksomheden og elhandelsvirksomheden om enkelte aftagenumre kun sker i særlige tilfælde fastlagt i Energinets forskrifter, hvor elhandelsvirksomheden har behov for en dialog vedrørende konkrete problemstillinger om målinger, fakturering, afbrydelser eller lignende, jf. § 72 c, stk. 1 i lov om elforsyning.

9) De tiltag der skal sikre, at forretningsmæssigt følsomme oplysninger, som virksomheden modtager under udøvelsen af sin virksomhed, behandles fortroligt, jf. § 84, stk. 8, og § 84 a, stk. 1 i lov om elforsyning, og hvis sådanne oplysninger kan videregives, at dette sker på en ikkediskriminerende måde. Programmet skal herunder beskrive, hvilke oplysninger, der skal behandles fortroligt, samt de procedurer, der gælder for virksomhedens modtagelse og behandling af disse oplysninger.

10) De tiltag der skal forhindre, at oplysninger om virksomhedens egne aktiviteter, som kan være forretningsmæssigt fordelagtige, bliver videregivet på en diskriminerende måde, jf. § 84 a, stk. 1 i lov om elforsyning.

11) De tiltag der skal sikre, at netvirksomheder er identitetsmæssigt adskilt fra virksomheder, som er vertikalt integreret med netvirksomheden, og at der ikke i øvrigt i den vertikalt integrerede netvirksomheds kommunikationsarbejde og identitetsstrategier skabes uklarheder om netvirksomhedens særskilte identitet. Netvirksomheden skal herunder beskrive de tiltag, der skal sikre retlig og faktisk råderet over netvirksomhedens hjemmeside og oplysninger, som netvirksomheden lader andre uden for netvirksomheden anvende, jf. § 20 b, stk. 1 i lov om elforsyning.

12) De tiltag der skal sikre, at andre, der udfører opgaver for netvirksomheden, ved opgavens udførelse anvender en identitet, som adskiller sig fra de identiteter, som i øvrigt anvendes af virksomheder, som er vertikalt integreret med netvirksomheden, jf. § 20 b, stk. 2 i lov om elforsyning.

4.1 Ad 1) (Adgang til distributionsnettet m.v.)

For at sikre, at adgangen til virksomhedens net sker på ikkediskriminerende vilkår, og at vedligeholdelse og udbygning af nettet samt virksomhedernes opgaver, herunder vedrørende nettilslutning og netafbrydelse, gennemføres på en ikkediskriminerende måde i forhold til nettets brugere, anvender og følger FE de af branchen udarbejdede standardbeskrivelser 1:1, hhv.:

- Tilslutningsbestemmelser
- Standardaftale mellem Netselskab og Elleverandør om brug af Distributionsnettet
- Vilkår for Serviceniveauet mellem Netselskabet og Elleverandør.

Ovennævnt tre dokumenter som i øvrigt er anmeldt til Forsyningstilsynet kan tilgås i gældende version på FE's hjemmeside.

Som et andet eksempel på ikke at favorisere bestemte kunder/selskaber kan nævnes fastsættelse af tariffer. Her anvendes standard branchemodel efter metodegodkendelse ved Forsyningstilsynet.

FE følger branchevejledninger og ved tarifiering – standard branchemodel efter metodegodkendelse.

Alle medarbejdere som i deres arbejdsfunktion er i kontakt med nettets brugere, er alle informeret og bekendt med gældende bekendtgørelse om ikke, at udvise diskriminerende adfærd, se afsnit 3 ovenfor.

En væsentlig gruppe af nettets brugere er elinstallatørfirmaerne, som på vegne af netkunderne varetager dialogen med FE. Alle installatørfirmaer og deres ansatte inviteres årligt til infomøde, hvor også regler og vilkår for udbygnings- og vedligeholdelsesaktiviteter i nettet drøftes. Dette blev dog ikke gennemført i 2021 pga. Corona-restriktioner. I stedet blev der udsendt elinstallatørmeddelelser.

4.2 Ad 2) (Kundekontakt)

Koncernmedarbejdere som i deres arbejdsfunktion håndterer kundekontakt for både netselskabet og for andre af koncernens selskaber, er alle instrueret om aldrig at favorisere egne selskaber.

Eksempler på ovennævnte kunne være:

- Medarbejdere i netselskabet, som modtager henvendelser om fejl i kundens egen elinstallation, er alle instrueret i aldrig at henvise til koncernforbundne selskaber om fejlafhjælpning og særligt er personalet, der varetager el-vagt, opmærksom på dette forhold.
- Medarbejdere i Databehandling & Afregning (serviceafdeling for både net- og koncernforbundne selskaber) er instrueret i ikke at udlevere oplysninger om netkundernes data uden om DataHubben (data skal være synlig for alle i DataHub).

Ved de årlige QMS audits rettes en særlig fokus på netop de medarbejderfunktioner som betjener kunder i både netselskabet og andre koncernselskaber - det være sig i form af bestemte selskaber, kunder, leverandører, konsulenter, håndværkere m.fl.

4.3 Ad 3) (Ledelsens habilitet)

FE har ca. 33.000 tilsluttede målepunkter og er derfor ikke omfattet af de særlige regler om habilitet, som er fastsat i Elforsyningslovens § 45 (< 100.000 tilsluttede forbrugere). Alligevel er der implementeret en række tiltag med fokus på ledelsens roller og ansvar, der også har fungeret i 2021.

Bestyrelsessammensætningen i netselskabet ligner de øvrige selskabsbestyrelser. Dog adskiller den sig ved, at der yderligere er valgt to uafhængige medlemmer – kun til netselskabet. FE's bestyrelse kan ses på FE's hjemmeside.

Bestyrelsesmøderne afvikles med en pause mellem bestyrelsesmødet i netselskabet og de efterfølgende. Når de 2 uafhængige bestyrelsesmedlemmer har forladt mødelokalet igangsættes de øvrige bestyrelsesmøder. Der blev afviklet 5 bestyrelsesmøder i FE i 2021. FE's bestyrelsesmøder blev alle afviklet som de første i rækken af bestyrelsesmøder i SEF koncernen.

Alle bestyrelsesmedlemmer har bl.a. via kurser tilegnet sig bestyrelseskompetencer og brancheforeningens anbefaling til god selskabsledelse.

Efter valg til bestyrelserne (hvert 4. år) er ledelsen i FE ekstra opmærksom på, at der gennemføres kurser om de særlige forhold, som gør sig gældende for et netselskab. På bestyrelsesmøderne deltager udover direktøren også den tekniske chef / IO-ansvarlig. Der er således løbende mulighed for at orientere om de særlige forhold, som gør sig gældende vedr. IO.

På QMS ledelsesevalueringsmøder drøftes organisationsændringer, herunder tilretning af / nye funktions- og jobbeskrivelser med stillingtagen til bl.a. rolle og ansvar. Der er i 2021 gennemført 5 ledelsesevalueringsmøder.

Ligeledes afholdes der hver onsdag et ledelsesmøde som hver 14. dag omfatter alle afdelingsledere, chefer og direktør og hver 14. dag er det kun chefer og direktør som deltager. På disse møder benytter den IO-ansvarlige lejligheden til at minde koncernens ledere om program for intern overvågning.

4.4 Ad 4) (Aftalers markedsmæssighed)

FE A/S har for både 2021 og 2022 indgået koncernintern aftale med SEF A/S vedrørende leverance af administrative ydelser for FE, herunder anvendelse af fælles IT-systemer, Jura, Økonomi og IT, HR-funktion, lokaler m.v. I 2021 (inden organisationsændring, jf. nedenfor) omfattede aftalen endvidere diverse tekniske ydelser inden for drift- og vedligeholdelse samt anlæg af distributionsnettet.

Fra den 01.01.2022 er alle medarbejdere (26 stk.) i det tidligere Origo Service A/S, der indtil da arbejdede med ydelsesleverancer til FE, i stedet blevet ansat i FE (cvr. nr. 25 11 91 50) for at skabe en mere enkel samhandelsmodel vedrørende kerneydelser som netplanlægning, udførende tekniske ydelser, driftsovervågningsydelser og måledataydelser. Der er på den baggrund pr. 01.01.2022 indgået ny aftale om Service og Administration mellem SEF A/S og FE.

Ydelserne udtrykker behov og er beskrevet i aftalen.

Koncerninterne aftaler kontrolleres / godkendes af parterne samt af koncernjuristen, ligesom prissætningen kontrolleres af koncernens revisionsfirma eller anden relevant ekstern rådgiver.

Alle koncerninterne aftaler er indgået i henhold til armslængdeprincippet – dvs. til markedspris og på markedsvilkår i henhold til Forsyningstilsynets og Skats retningslinjer samt brancheforeningens (Green Power Denmark) instruks vedrørende behandling af koncerninterne aftaler.

Alle aftaler er generelt på vilkår, som var der tale om en koncernekstern aftale – også i forhold til misligholdelse, løbende opfølgning og kontrol.

Alle koncerninterne aftaler er udførligt dokumenteret i en skriftlig aftale med tilhørende dokumentation for prissætning i form af et prisbilag. Hertil kommer dokumentation for bl.a. allokerede omkostninger til brug for prissætningen.

Koncerninterne aftaler arkiveres i særligt adgangsstyret IT-system og med automatisk varsling om et årligt genbesøg af prisbilag.

Alle koncerninterne aftaler følger brancheforeningens (Green Power Denmark) instruks vedrørende behandling af koncerninterne aftaler.

Håndtering af / indgåelse af kontrakter og aftaler følger gældende QMS-proces.

Håndtering af indkøb / udbud følger gældende QMS-proces. Hvor det er muligt / fordelagtig gøres der brug af indkøbsfællesskab med andre netvirksomheder, i bestræbelse på at opnå fordelagtige priser.

4.5 Ad 5) (Regnskabsmæssig adskillelse)

FE udfører kun aktiviteter i henhold til netbevillingen.

Der opretholdes regnskabsmæssig adskillelse mellem FE og de øvrige selskaber i koncernen ved direkte omkostningskontering.

SEF 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/firmaer via projektstyring. Dette afspejler prissætningsmetoden i de koncerninterne aftaler.

Alle medarbejdere i Origo Service A/S, der i 2021 har arbejdet med ydelser til FE, har ført timeregnskab over de daglige arbejdsopgaver.

Koncernens økonomiafdeling varetager de økonomiske transaktioner (regnskabs- og bogføring) for FE i et opdelt økonomisystem.

FE er underlagt revision af fælles revisionsfirma for hele koncernen.

4.6 Ad 6) (Selskabsmæssig adskillelse)

Koncernen består af flere selskaber, som alle er juridisk udskilt fra FE i særskilte aktieselskaber.

FE er i h.t. Erhvervsstyrelse for selskabsoplysninger registreret med eget cvr. Nr. 25 11 91 50.

FE udfører udelukkende netbevillings-opgaver herunder udbygning af samt drift- og vedligeholdelse af 10 kV og 0,4 kV nettet. Opgavestyringen overvåges løbende og med tydelig opdeling i ERP-systemet.

Det bemærkes, at FE med sine ca. 33.000 målepunkter godt kunne drive sideordnede aktiviteter i FE, hvis de samlede indtægter herfra udgør mindre end 5% af omsætningen i netselskabet, men at dette ikke sker.

4.7 Ad 7) (Forvaltning af data og adgang til aftagenumre)

Medarbejdere, som repræsenterer FE på elmarkedet, anvender DataHubben som primær kommunikationskanal efter retningslinjer beskrevet i Energinets Markedsforskrifter, som findes på hjemmesiden – Energinet.dk. Eksempel på forretningsmæssige følsomme data der kommunikeres: aftagenummer, belastningsprofiler, personlige forhold, restance, energiforbrug / energiproduktion m.v.

Samarbejdet mellem elnetselskaber og elleverandører følger **Standardaftalen** med tilhørende **Servicevilkår**, som er udarbejdet af Dansk Energi og som anvendes af alle elnetselskaber. Gældende Standardaftale og Servicevilkår kan tilgås på FE's hjemmeside – flow-elnet.dk

I særlige tilfælde er det tilladt for netselskabet og elhandelselskaber at kommunikere direkte med hinanden. Der foreligger sådanne særlige tilfælde, når elhandelsvirksomhederne har behov for en dialog vedrørende konkrete problemstillinger om målinger, fakturering, afbrydelser eller lignende.

I 2021 vurderes der at have været 2 – 3 situationer, hvor elhandlere har haft behov for direkte kommunikation med FE. Det drejer sig om situationer hvor elhandleren har fejltastet et aftagenummer eller hvor der har været datanedbrud. Dette vurderes at være indenfor reglerne og således ikke en overtrædelse af programmet.

4.8 Ad 8) (Kommunikation med elhandlere)

Medarbejdere som repræsenterer FE på elmarkedet, anvender DataHubben som primær kommunikationskanal efter retningslinjer beskrevet i Energinets Markedsforskrifter, som findes på hjemmesiden – Energinet.dk. Eksempel på forretningsmæssige følsomme data der kommunikeres: aftagenummer, belastningsprofiler, personlige forhold, restance, energiforbrug / energiproduktion m.v.

Samarbejdet mellem elnetselskaber og elleverandører følger Standardaftalen med tilhørende Servicevilkår, som er udarbejdet af Dansk Energi og som anvendes af alle elnetselskaber. Gældende Standardaftale og Servicevilkår kan tilgås på FE's hjemmeside – flow-elnet.dk

I særlige tilfælde er det tilladt for netselskabet og elhandelselskaber at kommunikere direkte med hinanden. Der foreligger sådanne særlige tilfælde, når elhandelsvirksomhederne har behov for en dialog vedrørende konkrete problemstillinger om målinger, fakturering, afbrydelser eller lignende.

4.9 Ad 9) Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (ffo)

FE betragter følgende oplysninger over netkunder som ffo, og de behandles fortroligt:

- Aftagenummer, belastningsdata og leverandørvalg for netkunder
- Belastningsprofiler for netkunder med timemåling
- Enhver form for oplysninger om personlige forhold
- Enhver oplysning om en virksomheds produktionsforhold
- Oplysninger vedr. elleverandører og netkunder – eks. betalingsmønster, restance og markedsandele m.v.
- Øvrige oplysninger omfattet af GDPR (EU's persondataforordning) og Databeskyttelsesloven

Til imødegåelse af utilsigtet videregivelse af ffo skal nedennævnte efterleves:

- Det er kun relevante medarbejdere, som har adgang til ffo. Der anvendes elektronisk adgangsstyring i form af brugernavn og adgangskode ved elektronisk system log-on. Alle medarbejdere afkræves ny log-on adgangskode til deres PC'er hver anden måned.
- Koncernens IT-afregningssystem er opdelt i 2 adskilte enheder for hhv. elhandel og Netselskab.
- Medarbejderne er instrueret i håndtering af oplysningerne. Der oplyses alene om forbrug, bl.a. i relation til leverandørskifte, kun skriftligt til kunden, eller til el-leverandøren, hvis leverandøren har fuldmagt fra kunden.
- Medarbejdere som repræsenterer FE på elmarkedet, anvender DataHubben som primær kommunikationskanal efter retningslinjer beskrevet i Energinets Markedsforskrifter, se afsnit 4.8 ovenfor.
- Alle medarbejdere arbejder efter QMS Processer og det vurderes, at nedennævnte QMS Processer er bredere, end hvad der i nærværende program for intern overvågning er krævet om ffo. Derfor

følges: IT-Politik, GDPR, Informationsaktiver og ejere, IT Adfærdskodeks, IT Adgangsstyring for eksterne brugere, IT Beredskabsplan samt Informationssikkerhed.

- I QMS Proces **GDPR** behandles bl.a. Udarbejdelse af og vedligeholdelse af interne fortegnelser, Udarbejdelse af og vedligeholdelse af privatlivspolitikker, Indhentelse af samtykker, Sletning og opbevaring af personoplysninger, Indgåelse af databehandleraftaler og kontrol af databehandlere, Kryptering af e-mails med følsomme eller fortrolige personoplysninger, Brud på persondata sikkerheden, Indsigtsanmodninger samt Henvendelser fra Datatilsynet.
- I QMS Proces **Informationsaktiver og ejere** er der bl.a. for hvert informationsaktiv identificeret forholdsregler som beskriver ansvars- og rollefordeling, godkendelse af brugeradgange (internt / eksternt) m.v.
- I QMS Proces **IT Adfærdskodeks** er der bl.a. for de enkelte informationsaktiver taget stilling til:
 - Overvågning af IT-brug (logging)
 - Styring af IT-systemer (komplekse passwords, tvunget skift, administrationsrettigheder af servere, PC-lås/pauseskærm, styring af brugerrettigheder m.m.)
 - Adfærdskodeks (krav til medarbejderne)
 - Gæster, kunder, leverandører og eksterne konsulenter (forholdsregler om fysisk og IT-adgang)
 - Sanktioner (forholdsregler for interne og eksterne brugere)
- I QMS Proces **IT Adgangsstyring for eksterne brugere** beskriver bl.a. forløbet fra en ekstern konsulent med behov for adgang – får svar fra Forretningsejer / Service Manager – får godkendelse og har underskrevet ”erklæring for samarbejdspartnere og leverandører af serviceydelser” – IT Support tildeler adgang – Arkivering – Kontrol
- I QMS **IT Beredskabsplan** beskriver bl.a. hvorledes de IT-afhængige forretningskritiske arbejdsprocesser kan reetableres og er funktionelle efter at en kritisk hændelse direkte eller indirekte har forhindret normal drift i en længere periode
- QMS Proces **Informationssikkerhed** beskriver bl.a. forholdsregler om informationssikkerhed, informationssikkerhedsorganisationen, informationsaktiver, risiko- og mulighedsvurdering og håndtering

4.10 Ad 10) (Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger om egne aktiviteter)

FE betragter følgende oplysninger om egne aktiviteter som kan være forretningsmæssigt fordelagtige:

- Projektplaner om netudbygning og netudvikling
- Strategiske overvejelser og beslutninger i relation til selskabet
- Beredskabsplaner

Til imødegåelse af utilsigtet videregivelse af oplysninger om egne aktiviteter som kan være fordelagtige, skal nedennævnte efterleves:

- Oplysninger om detaljerede netudbygningsplaner offentliggøres generelt ikke, dog deltager FE i fællesmøder med kommunens øvrige ledningsejere i bestræbelser for at koordinere fælles anlægsarbejder. Der har i 2021 været afholdt 2 koordinerende fællesmøder med andre ledningsejere
- Strategiske overvejelser og beslutninger som har betydning for FE drøftes med ledelsen og bestyrelsen. På hvert af de kvartårlige ledelsesevalueringsmøder gøres der status på strategien for FE, og den præsenteres efterfølgende på bestyrelsesmøderne. Materialet er alene tilgængeligt for deltagerne.
- Referater fra bestyrelsesmøder er kun tilgængelige for en begrænset kreds og styres i et særskilt IT-system.
- Referater fra ledelsesmøder (AC- og AC/DC-møder) videregives på intern Info-portal samt i QMS-systemet – begge platforme er styret med bruger log-in.
- Beredskabsplaner for FE kan tilgås fra QMS-systemet og er styret med bruger log-in

4.11 Ad 11) (Særskilt identitet)

FE har i nedennævnte oplyst tiltag som sikre, at FE er identitetsmæssigt adskilt fra koncern integrerede selskaber:

- Der fokuseres løbende på områder, hvor der kan være risiko for at skabe uklarheder om FE's særskilte identitet, f.eks.:
 - Kontrakter, Pressemeddelelser, Indberetning til myndigheder m.v. gennemlæses kritisk af medarbejdere i FE, koncernjurist samt evt. brancheorganisation
- Den 01.04.2016 blev Engrosmodellen idriftsat. Dette afstedkom flere tiltag som sikrer, at FE i sit kommunikationsarbejde og sine identitetsstrategi ikke skaber uklarhed om virksomhedens særskilte identitet.
- Tydeliggørelse af FE's særlige identitet sker bl.a. i form af:
 - FE's hjemmeside med domæne www.flow-elned.dk *)
 - FE's mail (kontakt@flow-elned.dk)
 - Medarbejderens FE's mail@flow-elned.dk
 - FE's brevpapir
 - FE's telefonnummer 62212771
 - Medarbejderens FE's visitkort

*) FE har sin egen hjemmeside og har både retlig og faktisk råderet over hjemmesiden og dennes indhold. Der informeres ikke om koncernens øvrige selskaber men kun informationer vedr. netselskabet.

FE's logo og navn er valgt forskelligt fra de øvrige koncernforbundne selskaber.

Den tekniske chef i FE er ansvarlig for hjemmesidens særskilte identitet og opdatering. Hjemmesiden er et fast punkt på afdelingsmøderne, det er bl.a. her indhold og identitetskontrol gennemføres.

Indberetning om manglende overholdelse af kravet om netselskabets særskilte identitet sker via QMS-systemets afvigelsehåndtering.

På de kvartårige ledelsesevalueringsmøder behandles Intern overvågning som et fast punkt. Input vedr. diskriminerende adfærd, uklarheder om netselskabets særskilte identitet – misbrug af navn og logo behandles på disse møder.

4.12 Ad 12) (Særskilt identitet i opgaveudførelsen) FE (cvr nr. 25119150) med bevilling til at udøve elforsyningsvirksomhed ejer det elektriske forsyningsanlæg og anvender fra ultimo 2021 egne ansatte til at udføre opgaverne (ny anlæg samt drift- og vedligehold). Ved både rekruttering og i aftaler om ydelsesleverancer til FE er der stor fokus på Flow-identitet.

FE sikrer, at der ikke udvises diskriminerende adfærd og på denne vis favoriserer et vertikalt integreret elhandelsselskab eller elproduktionsselskab fremfor andre handels- eller produktionsselskaber. FE har deres eget logo, og det anvendes bl.a. på biler, tøj, skilte og mail.

De koncerninterne administrative ydelsesleverancer fra SEF A/S indebærer fra ultimo 2021 kun i meget begrænset omfang ekstern kontakt og dermed har aftalerne/funktionerne kun begrænset relevans i forhold til netselskabets særskilte identitet. Kravet om netselskabets særskilte identitet er alligevel indskrevet i den koncerninterne aftale, så SEF forpligter sig til at respektere dette krav ved opgaveudførelsen.

Dette har ligeledes været tilfælde i aftalen med SEF A/S i 2021, hvor Origo A/S (binavn for SEF A/S) er anvendt ved udførelse af opgaver for FE med anvendelse af navn adskilt fra SEF.

5 Den overvågningsansvarlige uafhængighed

Direktøren i FE har udpeget den tekniske chef i FE (i 2021 den tekniske chef i Origo Service A/S) som IO-overvågningsansvarlig. Medarbejderen er samtidig udpeget som QMS-ansvarlig.

Den IO-overvågningsansvarliges uafhængighed sikres bl.a. ved:

- Den IO-ansvarlige har ansættelse i FE og har det daglige ansvar for netvirksomhedens tekniske driftsopgaver.
- Den overvågningsansvarlige refererer til selskabets direktør.
- I den Intern IO-ansvarliges Funktions- og jobbeskrivelse, under særligt ansvar, har direktøren i FE skrevet under på, "at den Intern IO-ansvarlige uden ophold og indblanding fra direktøren kan orientere Forsyningstilsynet i tilfælde af observationer, der strider imod Bekendtgørelsen om Intern Overvågning"

Svendborg, den 24. maj 2022

Flow Elnet A/S



Anders J. Banke
direktør



Per Svendsen
driftsansvarlig person
IO-ansvarlig

Bilag:

- Program for intern overvågning, Flow Elnet A/S