

# Årsberetning vedrørende program for intern overvågning i Flow Elnet A/S - 2018

## 1 Indledning

Der er sket væsentlige ændring i forhold til årsberetningen 2017, et af de mest markante er ændringen som vedrører navneskift – et krav fra Energitilsynet om netvirksomhedernes særskilte identitet blev en realitet i foråret 2018.

Flow Elnet A/S (FE) er registreret under samme cvr. nr. 25 11 91 50, og er fortsat underlagt reglerne for etablering af et program for intern overvågning i henhold til BEK nr. 933 af 27.06.2018 om program for intern overvågning for net- og transmissionsvirksomheder og Energinet i henhold til lov om elforsyning. Nærværende årsberetning om intern overvågning hos FE for kalenderåret 2018 anmeldes til Energitilsynet inden den 1. juni 2018 i henhold til bekendtgørelsens §5.

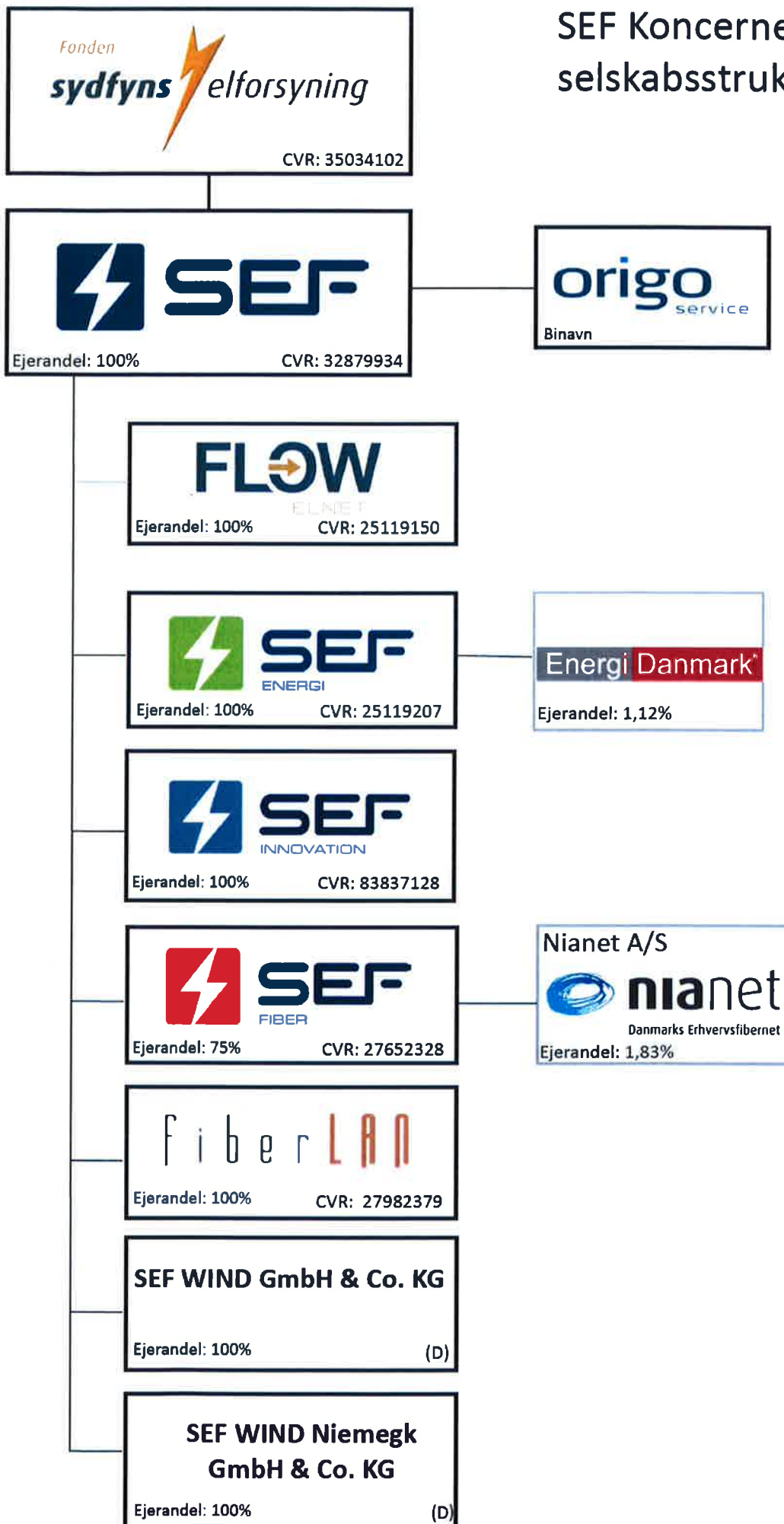
## 2 Koncernstruktur

FE A/S indgår i koncernen SEF A/S:

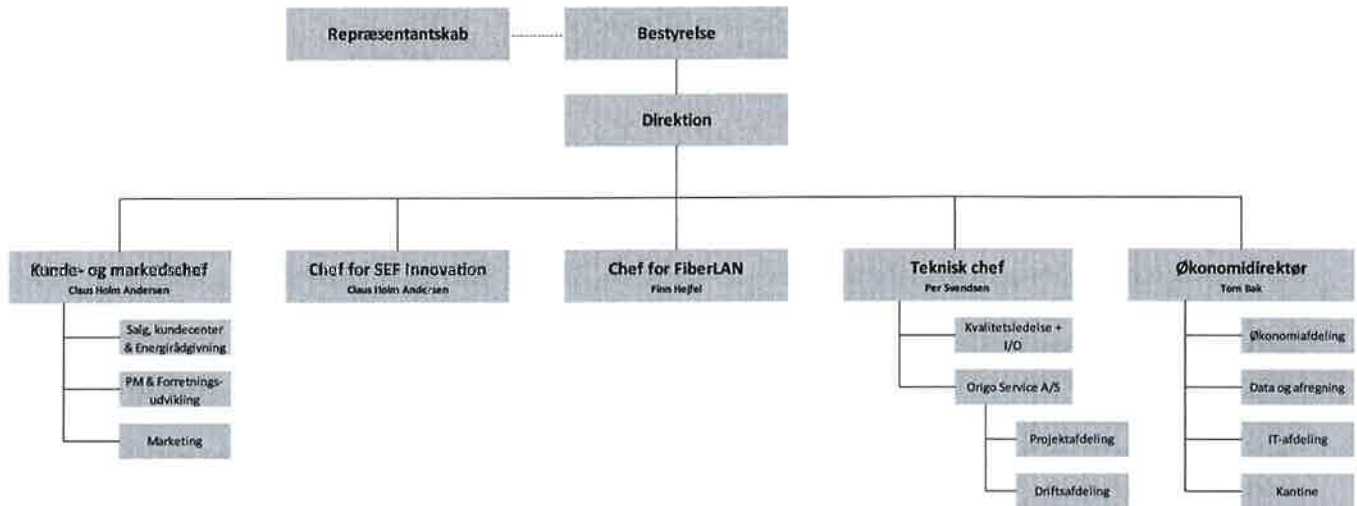
Den erhvervsdrivende fond Sydfyns Elforsyning har i 2018 drevet hele sin virksomhed gennem de underliggende 100 % ejede selskaber. Aktieselskabet Sydfyns Elforsyning A/S har i koncernen samtlige rettigheder og forpligtelser, aktiver og passiver fra den erhvervsdrivende fond, og det er således dette selskab, der er ejer af og moderselskab for de underliggende selskaber i koncernen. Endvidere er samtlige medarbejdere i koncernen ansat i SEF A/S (Binavn Origo Service A/S), der således leverer arbejdskraften til de forskellige selskaber i koncernen.

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

# SEF Koncernens selskabsstruktur:



### 3 Organisation



Pr. 31.12.2018 var der 65 ansat.

FiberLAN A/S har eget domicil i Odense og personalet styres via egen ledelse, og har derfor ikke behov for instruktion om Intern Overvågning.

Af væsentlige ændringer i organisationen i 2018 er ORIGO Service A/S nu opdelt i 2 afdelinger – hhv. ORIGO Service Projekt og ORIGO service Drift samt løbende personaletilpasning. Alle nye medarbejdere på Fåborgvej 44 i Svendborg gennemgår introduktionsforløb, hvor de bl.a. instrueres om Intern Overvågning.

### 4 Gennemførelse og kontrol af program for intern overvågning

Koncernen SEF A/S har et kvalitetsledelsessystem – QMS (Quality Management Systems), der er certificeret i henhold til ISO 9001:2015. Program for intern overvågning er sammen med andre juridiske krav og myndighedskrav implementeret i QMS. Efterprøvning, dokumentstyring og kontrol foretages derfor systematisk i kvalitetsledelsessystemet. QMS er endvidere udvidet med proces 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. Adgang til og drift af distributionsnettet skal ske på ikke-diskriminerende vis.
2. Netselskabet må ikke i sin kundekontakt favorisere bestemte selskaber.
3. Krav til habilitet i ledelsen skal overholdes.
4. Netselskabet skal indgå alle aftaler på markedsmæssige vilkår.
5. Krav om regnskabsmæssig adskillelse skal overholdes.
6. Krav om selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter, der ligger uden for netbevillingen.
7. Kommunikation med elhandlere om konkrete aftagenumre skal ske via datahubben.
8. Forretningsmæssige følsomme oplysninger skal behandles fortroligt, og hvis oplysninger kan videregives, skal det ske ikke-diskriminerende.

9. Oplysninger om netselskabets egne aktiviteter, som kan være forretningsmæssigt fordelagtige, må ikke videregives på diskriminerende måde.
10. Netselskabet skal sikre klarhed om sin særskilte identitet.
11. Netselskabet skal have faktisk og retlig råderet over egen hjemmeside.

#### **Ad 1)**

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 elnettet iht. "Standardaftale mellem Netselskab og Elleverandør om brug af Distributionsnettet – gældende pr. 01.04.2016", samt "Vilkår for Serviceniveauet mellem Netselskab og Elleverandør" der er i overensstemmelse med Dansk Energis branchestandard.

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.

Af særlig tiltag kan nævnes, at der på afdelings- og kvartalsmøder i FE løbende repeteres, at der aldrig må favorisere koncernforbundne selskaber frem for øvrige aktører. Dette budskab er ligeledes på dagsordenen på de årlige "El-installatørmøde". Alle lokale elinstallatørfirmaer og deres ansatte inviteres til et årligt infomøde, hvor også regler og vilkår for udbygnings- og vedligeholdelsesaktiviteter drøftes. Set ud fra interessen til disse møder og dialogen på møderne vurderer vi, at der ikke udvises diskriminerende adfærd fra FE's side.

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

#### **Ad 2)**

Alle medarbejdere med kundekontakt er orienteret om formålet med etablering af det interne overvågningsprogram i FE 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 procedure "IT Adfærdskodeks og telefonpolitik". Medarbejderne får bl.a. ved afdelingsmøder opfrisket og repeteret reglerne omkring intern overvågning, ligesom nye medarbejdere introduceres til reglerne straks efter ansættelsen.

#### **Ad 3)**

FE har ca. 32.000 tilsluttede målepunkter og er derfor ikke omfattet af de særlige regler om habilitet, som er fastsat i Elforsyningslovens § 45 (< 100.000 tilsluttede forbrugere).

#### **Ad 4)**

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

Som eksempel på hvilket princip vi lagde til grund for indgåelse af energispareforpligtigelsen og at aftalen med koncernforbundne og interesseforbundne virksomheder blev indgået på markedsmæssige vilkår, fremgår af nedennævnte afsnit.

Valg af transfer pricing metode: Den fri markedsprismetode (CUP).

Den fri markedsprismetode sammenligner prisen på det overførte produkt eller service i en kontrolleret transaktion med prisen på solgte produkter eller service i en ikke kontrolleret transaktion under sammenlignelige omstændigheder. Den underliggende antagelse ved brug af den fri markedsprismetode er at der foreligger en høj grad af sammenlignelighed mellem både subjektet og omstændighederne for transaktionen, da begge har en væsentlig påvirkning på den aftalte pris.

SEF A/S sælger serviceydelser til uafhængige tredjeparter. Den fri markedsprismetode kan derfor betragtes som en egnet metode til at fastlægge armslængde prisen for den solgte service.

Oplysninger om baggrunden for prisfastsættelsen af transaktionerne med de koncernforbundne eller interesseforbundne virksomheder, herunder oplysninger om den valgte prisfastsættelsesmetode, f.eks. Cost plus, CUP, etc., gerne belyst ved en funktions- og risikoanalyse med henblik på at finde sammenlignelighed til ikke-koncernforbundne transaktioner (transaktioner mellem uafhængige parter) samt en beskrivelse af kriterierne for fastsættelsen af vederlagets størrelse.

Der er indgået følgende koncerninterne aftaler:

- Drifts og administrationsopgaver mellem SEF/ORIGO Service A/S og FLOW Elnet A/S

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.

#### **Ad 5)**

FE udfører kun aktiviteter i henhold til netbevillingen i FE og er ikke involveret i transmission.

Der opretholdes selskabsmæssig adskillelse mellem FE og de øvrige selskaber i koncernen ved så direkte omkostningskontering som muligt og regnskaberne bliver revideret af statsautoriseret revisor.

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 via projektstyring. Alle medarbejdere fører timeregnskab over de daglige arbejdsopgaver. Desuden bliver FE Benchmarket mod øvrige netselskaber i Danmark.

#### **Ad 6)**

Koncernens aktiviteter vedrørende el- og fiberinstallation (FiberLAN A/S), bredbånd (SEF Fiber A/S) og øvrige kommercielle aktiviteter (SEF Energi A/S) og (Origo Service A/S) herunder elhandel, drift og vedligeholdelse af vejbelysning 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.

FE varetager kun aktiviteter som vedrører netbevillingen. Aktiviteter som eks.: "drift og vedligeholdelse af vejbelysning" varetages af Origo Service A/S.

Det bemærkes, at FE med sine ca. 32.000 målepunkter godt kunne drive sideordnede aktiviteter i FE, såfremt de samlede indtægter herfra udgør mindre end 5% af omsætningen i netselskabet.

#### **Ad 7)**

Kommunikation mellem elhandlere, FE og Energinet om konkrete aftagenumre sker via datahubben i henhold til forskrifter udstedt af Energinet. Herved sikres formålet om, at der skabes vandtætte skodder og stille alle elhandlere ens.

Der gennemføres introduktion for alle nyansatte hvor der informeres om koncernens mange funktioner. Her informeres der særligt om det forhold, at koncernen består af både en kommerciel del og en monopol del og de særlige spilleregler som gælder her.

#### **Ad 8)**

Oplysninger i koncernens 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 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 koncernens HR-system, hvor kompetencer og adgangsrettigheder administreres og opsættes via intern kommunikation mellem HR-systemet og IT- / Økonomiafdelingen.

SONWIN er opdelt i 2 adskilte enheder for hhv. elhandel (SONWIN 1) og netselskab (SONWIN 2)

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.

Der har ikke – siden sidste år – været modtaget klager i forbindelse med behandling af forretningsmæssige følsomme oplysninger.

#### **Ad 9)**

Koncernens ansatte instrueres løbende i og bekræfter årligt – skriftligt – deres kendskab til, bl.a. i forbindelse med intern audit i ISO 9001, 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 er vedlagt årsberetningen som bilag.

Alle medarbejdere bekræfter ovennævnte ved deres underskrivelse af ansættelseskontrakten.

Der er ikke – siden sidst år – modtaget klager i forbindelse med behandling af forretningsmæssige fordelagtige oplysninger.

#### **Ad 10)**

Der fokuseres på områder, hvor der kan være risiko for diskriminerende adfærd, fælles markedsføring og henvisning til egen elinstallations- og fiberforretning. 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.

Den 01.04.2016 blev Engrosmodellen idriftsat. Dette afstedkom flere tiltag som skal sikre, at FE i sit kommunikationsarbejde og sine identitetsstrategi ikke skaber uklarhed om virksomhedens særskilte identitet.

Det øgede kommunikationskrav har bl.a. betydet, at FE kun kommunikerer med elleverandørerne om konkrete aftagenumre via Datahubben for at sikre anonymitet og mindske risikoen for diskrimination.

Ligeledes er der gjort tiltag til sikring og tydeliggørelse af FE's særlige identitet. Dette er bl.a. sket i form af FE's egen hjemmeside ([www.Flow-Elnet.dk](http://www.Flow-Elnet.dk)), FE's egen mail ([kontakt@Flow-Elnet.dk](mailto:kontakt@Flow-Elnet.dk)), FE's eget brevpapir, FE's eget telefonnummer, nye FE visitkort og FE's logo og navn er valgt forskelligt fra de øvrige koncernforbundne selskaber.

#### Ad 11)

Netselskabet skal have faktisk og retlig råderet over egen hjemmeside

Hjemmesiden [www.Flow-Elnet.dk](http://www.Flow-Elnet.dk) er helt adskilt fra den kommercielle hjemmeside, således at FE's hjemmeside kun omfatter information og bestemmelser vedr. netselskabet.

Direktøren har udpeget QMS-koordinatoren og teknisk chef for FE som den Interne IO-ansvarlige.

Til begrundelse for QMS-koordinatorens uafhængighed kan følgende oplyses:

- 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.
- Der er indgået aftale med Deloitte om varetægelse af eksterne IO-ansvarlige.

Intern Overvågning indgår som et fast punkt på de kvartalsmæssige ledelsevalueringsskemaer, hvor der følges op på status for information om IO. Her vurderes evt. registreringer af hændelser om brud på retningslinjer. Der har været gennemført 3 møder i 2018 og 1 i 2019 der kan bl.a. fremhæves flg.

konklusioner fra møderne vedr. I/O-punkter:

08.03.2018 – nr. 95 Der er ikke registreret diskriminerende hændelser i Q4 i 2017.

24.05.2018 – nr. 96 Der er ikke registreret diskriminerende hændelser i Q1 i 2018. Der blev pr. 30.05.2018 indsendt den årlige IO-rapport for 2017 til Energistyrelsen.

19.11.2018 – nr. 97 Der er ikke registreret diskriminerende hændelser i Q2 2018.

05.03.2019 – nr. 98 Der er ikke registreret diskriminerende hændelser i Q4 2018. Der er udarbejdet rapport til direktøren om Intern Overvågning hos Flow Elnet den 14.02.2019, til brug ved kommende bestyrelsesmøde.

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 ligestemte 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 den 14.02.2019 rapporteret til direktøren om intern overvågning hos SEF i 2018. Dette er forelagt bestyrelsen på bestyrelsesmøde den 28. marts 2019.

## 5 Tiltag i det forløbne år

Den IO-ansvarlige holder sig løbende orienteret på området gennem samarbejde og dialog med Dansk Energi, Energitilsynet og Deloitte. Der er igennem hele året gjort tiltag til at informere om Intern Overvågning bl.a. gennem deltagelse i afdelingsmøder, ved intern audit samt fast punkt på Ledelsevalueringmøderne.

Svendborg, den 16. maj 2019

**Flow Elnet A/S**



Anders J. Banke  
direktør



Per Svendsen  
driftsansvarlig person  
intern IO-ansvarlig

### Bilag:

- Årsrapport 2018 for Flow Elnet A/S
- Aftale om varetægelse af Drifts- og administrationsopgaver
- QMS materiale
  - Intern Overvågning
  - IT-Adgangsstyring for interne og eksterne medarbejdere
  - IT Adfærdskodeks
  - Informationsaktiver og -ejere