



Årsberetning for driftsåret 2021

Program for intern overvågning og sikring af ikke-diskriminerende adfærd



N1 A/S



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

Indholdsfortegnelse

1.	Indledning og baggrund.....	2
1.1	Anvendte forkortelser	2
1.2	Generelt om de organisatoriske rammer	3
1.2.1	Ejerstruktur.....	3
1.2.2	Ledelsesforhold og personale.....	3
1.2.3	Den IO-ansvarlige og dennes uafhængighed.....	3
2.	Beskrivelse af IO-Programmet.....	4
3.	Gennemførelse og kontrol af IO-programmet	5
3.1	Administration af IO-programmet.....	5
3.2	Kommunikation af IO-programmet.....	6
3.3	Kontrol af IO-programmet.....	7
3.3.1	Ledelsesevaluering	7
3.3.2	Decentral kontrolfunktion	8
3.3.3	Ekstern audit.....	17
3.3.4	Forsyningstilsynets stikprøvekontrol.....	18
4	Specifikke tiltag vedrørende IO-programmets efterlevelse	18
4.1	Ikke-diskriminerende adgang til distributionsnettet.....	19
4.1.1	Tilslutning og brug af elnettet	19
4.1.2	Prissætning	19
4.1.3	Udbygning og vedligeholdelse af elnettet.....	20
4.2	Ikke-favorisering af bestemte selskaber i kundekontakten	20
4.3	Habilitetskrav.....	20
4.4	Retningslinjer for indgåelse af aftaler på markedsmæssige vilkår	21
4.5	Regnskabsmæssig adskillelse af aktiviteter.....	21
4.6	Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter	22
4.7	Kommunikation med elhandelsvirksomheder	22
4.8	Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO)	22
4.9	Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger om egne aktiviteter (FFO-EA)	23
4.10	Selskabets særskilte identitet i kommunikationsarbejde og identitetsstrategier	23
4.11	Anvendelse af særskilt identitet ved outsourcing	24
5	Godkendelse ved direktører, IO-ansvarlig og bestyrelse for N1 A/S.....	25



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

1. Indledning og baggrund

N1 A/S har udarbejdet denne årsberetning vedrørende intern overvågning for 2021 i henhold til elforsyningslovens § 20 a.

Elforsyningslovens § 20 a foreskriver, at transmissions- og netvirksomheder skal opstille et program for intern overvågning, som beskriver virksomhedens tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd. Programmet skal sikre reel adskillelse mellem monopolaktiviteter og kommercielle aktiviteter. Bekendtgørelse nr. 2247 om program for intern overvågning af 29. december 2020 fastsætter de nærmere retningslinjer for, hvad et program for intern overvågning skal indeholde i 2021.

N1 A/S skal på en passende måde kontrollere, at programmet overholdes og hvert år udarbejde en årsberetning, som skal offentliggøres og anmeldes til Forsyningstilsynet.

I årsberetningen redegøres der for gennemførslen af hvert af punkterne i det interne overvågningsprogram i det forløbne år, herunder en beskrivelse af ændringer i det interne overvågningsprogram og den foretagne kontrol. Årsberetningen skal endvidere redegøre for den udpegede overvågningsansvarliges uafhængighed.

1.1 Anvendte forkortelser

Der er i nærværende årsberetning anvendt følgende forkortelser:

EFL: Elforsyningsloven. LBK nr. 984 af 12. maj 2021

IO: Intern overvågning

IO-ansvarlig: Den uafhængige overvågningsansvarlige, jf. EFL's § 20 a

IO-programmet: N1 A/S' program for Intern Overvågning

IO-bekendtgørelsen: Bekendtgørelse nr. 2247 af 29. december 2020 om program for intern overvågning for net- og transmissionsvirksomheder og Energinet.

Bekendtgørelse om varetagelse af netvirksomhedsaktiviteter: Bekendtgørelse nr. 1499 af 29. juni 2021 om varetagelse af netvirksomhedsaktiviteter

FSTS: Forsyningstilsynet

N1: Netselskabet med navnet N1 A/S, cvr.nr. 25154150.

N1 Hillerød: Netselskabet N1 Hillerød A/S, cvr.nr. 31055148. I 2021 er ejerskabet af N1s tidligere søsterselskab N1 Hillerød A/S overdraget fra Norlys Infrastruktur A/S til Andel A/S. Overdragelsen skete pr. 30. september 2021.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

N1 Randers: Netselskabet N1 Randers A/S, cvr.nr. 29312435.

Norlys-koncernen: Koncern med Norlys a.m.b.a., cvr.nr. 26382645, som ultimativt moderselskab.

FFO: Forretningsmæssig følsomme oplysninger jf. EFL's Kapitel 12 og IO-bekendtgørelsens §2.

FFO-EA: Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger om egne aktiviteter, jf. EFL's Kapitel 12 og IO-bekendtgørelsens § 2.

1.2 Generelt om de organisatoriske rammer

I henhold til IO-programmets afsnit 3.

1.2.1 Ejerstruktur

N1 er ejet af Norlys Infrastruktur A/S (cvr.nr. 34042462) og Norlys Forsyning A/S (cvr.nr. 36069937), som igen er ejet af Norlys Holding A/S (cvr.nr. 25482190) med Norlys a.m.b.a. (cvr.nr. 26382645) som ultimativt moderselskab. N1 indgår dermed som et selskab i Norlys-koncernen.

Norlys-koncernen består af både konkurrenceudsatte selskaber og regulerede selskaber. Koncernen er opdelt i divisioner med hver deres ledelse og separate beslutningsstrukturer. N1 indgår i forsyningsdivisionen, som alene indeholder regulerede elnetvirksomhedsaktiviteter.

I 2021 er ejerskabet af N1s tidligere søsterselskab N1 Hillerød A/S overdraget fra Norlys Infrastruktur A/S til Andel A/S. Overdragelsen skete pr. 30. september 2021. Beskrivelser af sameksistens mellem N1 og N1 Hillerød A/S i nærværende årsberetning dækker således over perioden 1. januar 2021 til 30. september 2021.

1.2.2 Ledelsesforhold og personale

N1 er ledelsesmæssigt adskilt fra de øvrige selskaber i Norlys-koncernen, herunder de selskaber, der varetager elproduktion eller elhandel. Den daglige ledelse af N1 varetages af de to direktører, Daniel Skovsbo Erichsen og Jan Østergaard Jensen, der i 2021 begge var ansat i N1.

Hele den primære drift og langt størstedelen af det arbejde, der udføres for N1, leveres af medarbejdere, der er ansat i netselskabet. Der er pt. ansat ca. 490 medarbejdere i N1. Enkelte medarbejdere var i 2021, ansat i N1 Randers A/S og udlånt til N1. N1 køber også administrative støttefunktioner af andre selskaber i koncernen. Det drejer sig eksempelvis om kantine- og facility-drift, IT-support og regnskabsydelser, som købes af Norlys Holding A/S.

1.2.3 Den IO-ansvarlige og dennes uafhængighed

I henhold til IO-programmets afsnit 8.4.

Direktionen for N1 har det overordnede ansvar for at IO-programmet overholdes. Til at forestå den daglige administration af IO-programmet er der jf. EFL's § 20a, stk. 2 udpeget en uafhængig IO-ansvarlig.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

Den IO-ansvarlige for 2021 var Steen T. Larsen, ansat i Regulering & Compliance i N1.

Den IO-ansvarlige har ingen stilling, noget ansvar, nogen interesser eller noget forretningsforhold i eller med tilknyttede og associerede virksomheder samt i eller med virksomheder, der kontrolleres af samme virksomhedsdeltagere jf. kravene til den IO-ansvarliges uafhængighed efter EFL's § 20 a, stk. 2. Dog har Steen T. Larsen i 2021 ligeledes varetaget IO-ansvaret for koncernens andre netselskaber; N1 Randers og N1 Hillerød. Dette vurderes ikke i strid med EFL's §20a, stk. 2, da koncernens netselskaber har identiske interesser og i øvrigt anvender stor grad af sameksistens ift. systemer, håndtering af IO m.v. IO-ansvaret er varetaget efter indgåelse af udlånsaftale, hvor den IO-ansvarlige er udlånt, som om denne er ansat i netselskabet i den tid, der er dedikeret hertil i den skriftlige udlånsaftale.

For at kunne varetage sin opgave har den IO-ansvarlige adgang til alle nødvendige oplysninger hos N1 og eventuelle tilknyttede og associerede virksomheder samt virksomheder, der kontrolleres af samme virksomhedsdeltagere jf. kravene til den IO-ansvarliges uafhængighed efter EFL's § 20 a, stk. 4

Baseret på ovenstående konkluderes det, at Steen T. Larsen i 2021 opfyldte kravene til den IO-ansvarliges uafhængighed efter EFL's § 20 a, stk. 1-4.

2. Beskrivelse af IO-Programmet

Formålet med IO-programmet er at forhindre diskriminerende adfærd, jf. IO-bekendtgørelsen. IO-programmet beskriver de foranstaltninger, som N1 har truffet, for at forhindre diskriminerende og konkurrenceforvridende adfærd. IO-programmet indeholder bl.a. de forpligtelser, som selskabets ansatte, rådgivere og øvrige personer, der udfører opgaver for N1, er underlagt for at forhindre diskriminerende adfærd.

Programmet beskriver i overensstemmelse med § 2 i IO-bekendtgørelsen de foranstaltninger, som N1 har foretaget i relation til nedenstående emner:

- Ikke-diskriminerende adgang til distributionsnettet
- Ikke-favorisering af bestemte selskaber i kundekontakten
- Habilitetskrav
- Retningslinjer for indgåelse af aftaler på markedsmæssige vilkår
- Regnskabsmæssig adskillelse af aktiviteter
- Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter
- Kommunikation med elhandelsvirksomheder
- Håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger
- Håndtering af forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger
- Selskabets særskilte identitet i kommunikationsarbejde og identitetsstrategier
- Anvendelse af særskilt identitet ved outsourcing

Udover ovenstående beskriver IO-programmet en række generelle tiltag om, hvordan N1 gennemfører en passende kontrol af programmet, herunder hvordan den IO-ansvarliges uafhængighed sikres.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

N1 foretager løbende tilpasning af IO-programmet bl.a. foranlediget af ændringer i selskabets forhold og de erfaringer der gøres i forbindelse med den løbende gennemførelse og kontrol af IO-programmet. Dette har også været tilfældet i 2021.

3. Gennemførelse og kontrol af IO-programmet

I henhold til IO-programmets afsnit 4, 5, 6, og 8.

I det følgende gennemgås N1's gennemførelse og kontrol af IO-programmet i 2021. I afsnit 3.1 er der redegjort for administration af IO-programmet for året, i afsnit 3.2 er der redegjort for kommunikation af IO-programmet, mens der i afsnit 3.3 er redegjort for kontrol af IO-programmet.

3.1 Administration af IO-programmet

Det overordnede ansvar for IO-programmet er organisatorisk placeret hos direktionen for N1. Udformning og kontrol varetages på vegne heraf af den udnævnte IO-ansvarlige.

Det er den IO-ansvarlige, der i dagligdagen er ansvarlig for administrationen af IO-programmet og dets skriftlige instrukser. Den daglige administration består i sikring af løbende introduktion af medarbejdere, sikring af opdatering af IO-program ved behov, kontakt med Forsyningstilsynet, rådgivning af N1's ledelse og medarbejdere, der arbejder for N1, afholdelse af styregruppemøder, afholdelse af ledelsesevalueringer, afholdelse af audits på IO-programmet samt udarbejdelse af Årsberetningen. Nogle af de nævnte opgaver udføres dog af andre N1-ansatte medarbejdere eller udlånte medarbejdere i tæt koordination med den IO-ansvarlige.

N1 offentliggør årsberetningen om den interne overvågning samt årsrapport på www.n1.dk. Her offentliggøres i øvrigt ligeledes det til enhver tid gældende IO-program.

Der er en fælles IO-styregruppe for N1, N1 Randers og N1 Hillerød. Styregruppens medlemmer er sammensat på tværs af N1-selskaberne samt i koncernforbundne selskaber, som udfører opgaver for netselskaberne, med henblik på overholdelse af netselskabernes retningslinjer. Styregruppen omfattede i 2021 centrale medarbejdere og ledere i N1, N1 Randers og enkelte medarbejdere fra udvalgte fællesfunktioner i Norlys-koncernen.

Styregruppen skal sikre tværgående koordinering af IO-reglerne og assisterer den IO-ansvarlige i forhold til beslutninger om implementering af nye tiltag og retningslinjer vedrørende IO. Styregruppen sikrer således sammenhæng og eksekveringsevne i forhold til N1-selskaberne og Norlys-koncernen.

Styregruppens medlemmer pr. 31. december 2021:

Navn	Rolle i styregruppen
Jan Ø. Jensen	Direktør i N1 A/S, N1 Randers A/S & N1 Hillerød A/S (t.o.m. 30/9)
Daniel S. Erichsen	Direktør i N1 A/S



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

Steen T. Larsen	IO-ansvarlig i N1 A/S, N1 Randers A/S & N1 Hillerød A/S (t.o.m. 30/9)
Poul B. Thomsen	Driftsansvarlig (N1 i Silkeborg)
Tommy S. Frandsen	Driftsansvarlig (N1 i Støvring)
Jesper Møller	Driftsansvarlig (N1 i Esbjerg)
Mikkel A. G. Rytter	Driftsansvarlig (fællesfunktioner i Norlys-koncernen)
Henrik Fiil-Nielsen	Compliance Manager i N1 A/S, N1 Randers A/S & N1 Hillerød A/S (t.o.m. 30/9)

Strukturen i IO-programmet og dets enkelte dele tages op til revision en gang om året i forbindelse med udarbejdelse af IO-årsberetningen samt ved større organisatoriske eller forretningsmæssige ændringer. Ved samme revision kontrolleres, at den IO-ansvarliges uafhængighed fortsat er intakt jf. EFL's § 20 a, stk. 2-4.

Det er en væsentlig forudsætning for at sikre den korrekte adfærd, at de berørte medarbejdere holdes informeret om de etablerede procedurer og formålet hermed. Information om procedurerne gives af afdelingsledere samt af den IO-ansvarlige eller dennes stedfortræder.

Der skal foretages regelmæssig kontrol af overvågningsprogrammets bestemmelser. Kontrolforanstaltningerne for de forskellige tiltag er beskrevet under de enkelte tiltag i afsnit 4.

Ved overdragelse/udlicitering af opgaver til eksterne aktører skal den ansvarlige for overdragelsen sikre, at bestemmelserne i overvågningsprogrammet overholdes i det omfang, det er relevant for de eksterne aktører.

3.2 Kommunikation af IO-programmet

I N1 er kommunikationen af IO-programmet dels sket ved introduktion og undervisning for nye medarbejdere, og dels ved undervisning af udvalgte afdelinger eller medarbejdere efter behov. Fokus har i 2021 været, dels at fastholde opmærksomhed om IO-programmet, dels at afklare eventuelle tvivlsspørgsmål for medarbejdere eller afdelinger. Derudover har der i 2021 været et specifikt fokus på oplysning og uddannelse af medarbejdere i fællesfunktioner, som udfører opgaver for N1.

Den IO-ansvarlige kan ikke have dialog med den enkelte medarbejder på daglig basis, hvorfor der anvendes elektroniske platforme til introduktion, videndeling og kommunikation. Ligeledes er de driftsansvarlige fra IO-styregruppen behjælpelige med at sikre, at den interne overvågning fungerer i dagligdagen.

Der udføres introduktion og undervisning i IO-programmet for nye medarbejdere. Når et ansættelsesforhold påbegyndes for en medarbejder, der udfører opgaver for N1, tildeles medarbejderen adgang til Dansk Energis e-learning kursus, hvor der undervises i ikke-diskriminerende adfærd i et netselskab. Kurset afsluttes med en test, som skal bestås, før kurset kan betragtes som gennemført.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

For at sikre en umiddelbar tilgængelighed er alt relevant materiale vedr. IO stillet til rådighed for medarbejderne via N1's intranetsider. Det omfatter relevant lovgivning, relevante bekendtgørelser, IO-program, skriftlige instruktioner, adgang til e-learning, adgang til indberetningssystem, seneste årsberetning, seneste ledelsevaluering, seneste auditrapport samt kontaktoplysninger i forhold til medarbejderspørgsmål.

Som støtte til IO-programmet er der udformet en række skriftlige instrukser, som for hvert af de i IO-bekendtgørelsen §2, stk. 1 angivne punkter definerer netselskabets retningslinjer for adfærd i situationer, hvor diskriminerende adfærd kan forekomme. Disse instrukser er internt publiceret via intranettet.

Til understøttelse af undervisningen af nye medarbejdere samt de skriftlige instrukser, bliver alle medarbejdere der arbejder for N1 præsenteret for en medarbejdererklæring vedr. IO, som skal underskrives. Ved manglende underskrift af erklæringen, kan den pågældende medarbejder ikke udføre opgaver for N1. Medarbejdererklæringen dannes, underskrives og arkiveres ved ansættelsens start. Ligeledes slettes den ved ansættelsens ophør.

3.3 Kontrol af IO-programmet

Der foretages løbende kontrol af, at IO-programmet overholdes i N1 og Norlys-koncernen som helhed, Dette både ved den IO-ansvarlige, IO-styregruppen, via interne indberetninger af afvigelser og forbedringsforslag samt ved ekstern audit af IO-programmet. Dette har også været tilfældet i 2021.

IO-styregruppens medlemmer er ambassadører for programmet i deres områder og funktioner, og er med til at sikre tværgående koordinering af IO-reglerne samt overholdelse heraf. IO-styregruppen behandler desuden løbende de indberetninger der modtages i indberetningssystemet vedrørende løbende forbedringer – og i øvrigt også "afvigelser" – i relation til IO-programmet.

Derudover har N1, udover egenkontrol, også været udtaget til kontrol af Energistyrelsen vedr. netselskabets personelle, tekniske og finansielle kapacitet, jf. EFL §50, som er tæt knyttet til den funktionelle adskillelse. N1 gik gennem denne kontrol uden anmærkninger.

3.3.1 Ledelsevaluering

I forbindelse med afholdelse af IO-styregruppemøde i februar 2022, blev IO-håndteringen i 2021 gennemgået:

"2021 har i lighed med 2020 været et travlt IO-år.

Året har budt på fortsatte harmoniseringstiltag i N1 og udbredelse af den medarbejderintroduktionen til ansatte i Holding, som laver opgaver for N1, så det blev sikret, at alle var introduceret ordentligt i gældende retningslinjer.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

Dette har bidraget til fornyet fokus på IO og deraf afledt givtige drøftelser om faldgruber og forbedringsforslag i relation til Holding-ansattes understøttelse af N1s compliance-mæssige behov.

I lighed med 2020 er der kommet et tilfredsstillende antal indberetninger, dog er andelen af afvigelser faldet. Dette ses som en positiv udvikling, da det i flere situationer betyder, at forhold opdages før de bliver til en afvigelse og dermed kan håndteres som et forbedringsforslag eller et emne til afklaring.

I slutningen af året gennemførtes en ekstern audit af IO-programmet og resultatet var meget tilfredsstillende. Særligt forhold vedr. løbende læring blev fremhævet positivt af auditor.

Forsyningstilsynet har gennem hele 2021 haft 3 igangværende kontroller af markedsmæssighed af indkøbte energibesparelser i 2014, 2017 og 2019. I alle sager har N1 fremsendt den efterspurgte information og afventer FSTS' tilbagemelding.

Endeligt har Energistyrelsen i 2021 gennemført kontrol af netselskabets personelle, tekniske og finansielle kapacitet, jf. EFL §50, som er tæt knyttet til den funktionelle adskillelse. N1 gik gennem denne kontrol uden anmærkninger."

N1 direktionen afgav følgende evaluering af implementeringen af programmet i 2021. Det konkluderedes, at IO-programmet fortsat er fungerende – og at ledelsens forventninger til driftsåret 2021 er indfriet:

- *"Der udtrykkes tillid fra ledelsens side til, at reglerne for intern overvågning efterleves i det daglige arbejde for N1 A/S – også i koncernens fællesfunktioner.*
- *Det konstateres, at der også i 2021 er iværksat tiltag, som skal understøtte og udvikle programmet for intern overvågning hos N1.*
- *Ligeledes konstateres det, at der i 2021 er arbejdet målrettet mod at forbedre kendskabet til intern overvågning i N1. Dette i form af opsamling på obligatorisk undervisning af medarbejdere, samt løbende undervisning af nye medarbejdere.*
- *Det ses, at der er etableret en robust struktur centreret om styregruppen. Medlemmerne af styregruppen har en række supplerende kompetencer og er velkendte i organisationen, hvilket understøtter effektiv efterlevelse af kravene til IO.*
- *Desuden kan det konstateres, at ledelsens forventninger til driftsåret 2021 er indfriet.*
- *Ledelsens evaluering af IO-programmet vedr. driftsåret 2021 er således, at N1 A/S har et velfungerende og aktivt IO-program, som tilpasses efter ændrede krav, vejledninger og ekstern rådgivning."*

3.3.2 Decentral kontrolfunktion

Løbende forbedringer til IO-programmet eller de skriftlige instruktioner er vigtige for at sikre et opdateret og meningsfuldt IO-program. I N1 er der etableret et elektronisk indberetningssystem til løbende forbedringer – og i øvrigt også "afvigelser" – i relation til IO-programmet.

Indberetninger vedrørende IO behandles som fast punkt på N1s styregruppemøder. Den IO-ansvarlige varetager behandlingen af indberetningerne i dagligdagen, som en del af administrationen af IO-programmet og afstemmer alle konklusioner på indberetninger med styregruppen, inden disse afsluttes.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

Der er via det elektroniske indberetningssystem modtaget 21 indberetninger i 2021. Indberetningerne viser, at systemet giver en transparens, hvor der sker fejl eller er uklarheder. Det viser, at IO-programmet er levende og virker, og det giver et stærkt incitament til en vedvarende indsats for at forbedre IO-programmet og dets implementering.

De 21 indberetninger behandles nedenfor. Det skal bemærkes, at beskrivelsen under "Indberetningen" er indberettets umiddelbare iagttagelse, som ikke nødvendigvis er retvisende. Dvs. at der måske ikke reelt er tale om en afvigelse. Men det understreger, at der er en opmærksomhed på området i koncernen. Indberettets iagttagelse kommenteres og behandles efterfølgende under "Tiltag". Generelt er det gældende for afvigelserne, at de er udtryk for systemtekniske eller menneskelige fejl, der hurtigt er blevet afhjulpet og har været af begrænset betydning for iagttagelsen af den funktionelle adskillelse. Ingen af afvigelserne har været udtryk for bevidst favorisering.

Nr.	ID	Titel	Afvigelse	Status
1	28	Kan N1 udlevere adresser til Tele?		Lukket
2	29	Mail påtrykkes tekst om Norlys IT sikkerhed	X	Lukket
3	30	Udlevering af forbrugsoplysninger, med hjemmel i CPR loven		Lukket
4	33	Forhold vedr. involvering af N1-ledere i undersøgelse om kundeoplevelse i koncernen		Lukket
5	34	Afklaring vedr. hjemmøgning af kompetencemidler		Lukket
6	35	Afklaring i forhold til funktionel adskillelse på sociale medier		Lukket
7	36	Fejl i jobopslag - så der er sammenblanding af Norlys og N1		Lukket
8	38	Fejl i afsendt e-mail adresse for N1 vikar	X	Lukket
9	40	Kunde modtager faktura fra N1 med afsender Norlys infrastruktur		Lukket
10	42	Norlys opslag på LinkedIn		Lukket
11	43	N1 medarbejder svarer henvendelse op mod Datahubben med Norlys signatur i mailen	X	Lukket
12	44	Ekstra Bladet blander N1s identitet sammen med koncernens		Lukket
13	45	Uklar/uheldig kommunikation i employer branding kampagne		Lukket
14	46	Uheldig opfordring fra koncernen til N1-medarbejdere om at være ambassadør for Norlys-produkter		Lukket
15	47	Kontakt til driftsvagt		Lukket
16	48	Plan for opfølgning på e-learning bør være en del af årshjul		Lukket
17	49	Tilbagemeldinger til de der opretter indberetninger		Lukket
18	50	Oprettelse af aktions-/taskliste med IO opgaver		Lukket
19	51	Habilitetserklæring for ledere og bestyrelsesmedlemmer		Lukket
20	52	Dokumentation for IO undervisning og medarbejdererklæring for vikarer		Lukket
21	53	N1 mailboks for Finans Kreditor		Lukket

3.3.2.1 Kan N1 udlevere adresser til Tele?

Indberetningen:

Norlys Tele har efterspurgt en liste med adresser på N1s netkunder, da disse er andelshaverne i koncernen.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

Listen skulle anvendes til at følge op på et fusionsløfte vedr. udrulning af højhastighedsinternet til andelshaverne.

Problemstillingen er her, at der gælder meget restriktive regler for udlevering af kundeoplysninger fra et netselskab, som i praksis således kun kan lade sig gøre til brug for valghandling i andelselskaber med koncernforbundet netselskab, hvor EFLs krav om forbrugerrepræsentation opfyldes via et a.m.b.a.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som en afklaring.

Tiltag:

Norlys Tele blev derfor henvist til offentligt tilgængelig GIS-data i form af elnetgrænser (shape-fil), som kan hentes ved Energistyrelsen. Herefter kan Norlys Tele selv analysere data mod KVHX og egne installationer. N1 udleverede dermed ikke data til forespørger.

3.3.2.2 *Mail påtrykkes tekst om Norlys IT sikkerhed*

Indberetningen:

Som en sikkerhedsforanstaltning relateret til koncernens cybersikkerhed, har IT-afdelingen implementeret en foranstaltning i mailprogrammet, som gør mailmodtageren (medarbejder i koncernen, herunder i N1) opmærksom på at mailen kommer fra en ekstern afsender og således bør behandles under hensyntagen til almindelige råd om cybersikkerhed. I den forbindelse blev alle indkomne mails påtrykt en tekst: "*Serviceinfo fra Norlys IT-sikkerhed*".

Problemstilling opstår her, når en N1-medarbejder besvarer en sådan mail, for så medtages den påtrykte tekst fra modtagelsen af mailen. Dette sammenblander koncern- og netselskabsnavn, hvilket ikke må ske.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som en afvigelse.

Tiltag:

Efter henvendelse til IT blev "Norlys" er fjernet fra teksten. Således var teksten herefter identitets-neutral.

3.3.2.3 *Udlevering af forbrugsoplysninger, med hjemmel i CPR loven*

Indberetningen:

N1 modtager ind imellem henvendelser fra kommuner, der ønsker oplysning om forbrug på en given adresse. Oplysningen rekvireres hos netselskaberne ifm. kommunernes opklaring af rigtigheden af borgeres folkeregisteradresse. Indberetter har ønsket afklaring på, om kommunerne kan forlange sådanne oplysninger udleveret fra os som netselskab.

Den problemstilling indberetter i denne sammenhæng rejser, er, at N1 i givet fald udleverer forretningsmæssigt følsomme oplysninger, hvilket normalt kun sker iht. markedsreglerne på elmarkedet.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som en afklaring.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

Tiltag:

Der er hjemmel til udlevering af forbrugsoplysninger til kommuner i CPR-loven. Lovhjemlens GDPR-mæssige gyldighed er ligeledes bekræftet af Datatilsynet. Dermed kan N1 på ikke-diskriminerende vilkår udlevere de ønskede data til alle kommuner, da det udelukkende er kommunerne der har denne lovhjemmel. Oplysninger kan således efter forespørgsel fra en kommune udleveres for en bestemt periode.

3.3.2.4 Forhold vedr. involvering af N1-ledere i undersøgelse om kundeoplevelse i koncernen**Indberetningen:**

I koncernen er der stor fokus på kundeoplevelsen i alle forretningsområder. Derfor gennemføres der flere initiativer i de kommercielle dele af koncernen ift. at løfte kundeoplevelsen. I den forbindelse blev alle ledere i koncernen (dermed også N1-ledere) varslet gennemførelse af en spørgeskemaundersøgelser mhp. netop et løft af kundeoplevelsen i koncernen.

Problemstillingen heri er, at N1s ledere ikke kan deltage i en sådan undersøgelse uden at kompromittere den funktionelle adskillelse mellem N1 som monopolaktivitet og koncernens kommercielle forretningsområder.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som et forbedringsforslag.

Tiltag:

Divisionsdirektøren udsendte derfor kort efter en kontramelding til lederne i N1 med henvisning til den funktionelle adskillelse, hvori han beder lederne i N1 se bort fra den oprindelige mail.

3.3.2.5 Afklaring vedr. hjem søgning af kompetencemidler**Indberetningen:**

Koncernen må hjem søge midler fra kompetencefonde.dk for medarbejdere på HK overenskomsten.

Problemstillingen der spørges til er, om det, at N1s andel indgår i en samlet pulje kan anses for diskriminerende adfærd.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som en afklaring.

Tiltag:

Det er vurderet at effekten er så indirekte, at der ikke er en udfordring. En evt. udfordring skulle være hvis N1 havde bidraget uforholdsmæssigt meget til kompetencemidlerne og refusionen med overvægt benyttes på resten af organisationen. Dette vurderes langt fra at være sandsynligt.

3.3.2.6 Afklaring i forhold til funktionel adskillelse på sociale medier**Indberetningen:**

Ifm. artikel på intranettet om den attraktive arbejdsplads - også for kommende medarbejdere, blev der slået et slag for den funktionelle adskillelse på sociale medier. Dette affødte et spørgsmål herom, som handlede om, hvordan deling af indhold, som ikke nødvendigvis er af salgsminded karakter kan være brud på den funktionelle adskillelse og dermed ikke tilladt?



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som en afklaring.

Tiltag:

Indberetter fik forklaret, at den funktionelle adskillelse også indeholder et krav om, at man i de fleste tilfælde ikke må blande navn og identitet på netselskab og koncern. Det handler således om, at koncernens 'brand' ikke skal kunne blive promoveret af medarbejdere i N1, og at koncernen ikke skal kunne promovere sig med udgangspunkt i N1.

3.3.2.7 Fejl i jobopslag - så der er sammenblanding af Norlys og N1

Indberetningen:

I forbindelse med et rekrutteringsforløb i N1, konstateres det, at det ikke er muligt, at finde en egnet kandidat til en stilling vedr. IT-sikkerhed. Én af årsagerne er, at kendskabet til N1-brandet er meget begrænset. Derfor blev det besluttet at forsøge rekruttering til koncernens IT-afdeling i stedet, da kendskabet til koncernnavnet er bredere. I denne proces skulle stillingsopslaget selvsagt ændres, så det i sin helhed kom fra koncernen.

Problemstillingen var dog, at det ved publicering opdages, at der fortsat fremgår N1 oplysninger i opslaget. Dette er således ikke foreneligt med den funktionelle og identitetsmæssige adskillelse.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som et forbedringsforslag.

Tiltag:

Jobopslaget blev straks fjernet fra Norlys' hjemmeside - og blev redigeret så opslaget i sin helhed kom fra Norlys, inden det igen blev publiceret.

3.3.2.8 Fejl i afsendt e-mail adresse for N1 vikar

Indberetningen:

Det blev konstateret, at ekstern medarbejder der fungerede som vikar i N1 var opsat med @norlys.dk som mailadresse. Mailsignaturen var korrekt angivet som N1. Desværre nåede vikaren at sende mails inden fejlen blev opdaget.

Problemstillingen er, at der dermed skete en kompromittering af N1s særskilte identitet.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som en afvigelse.

Tiltag:

Efter fejlmeddelelse hos IT-afdelingen, blev mailadresse rettet til @n1.dk. Signaturen har heldigvis været rigtig hele tiden, så det visuelle i mails har fremgået korrekt.

3.3.2.9 Kunde modtager faktura fra N1 med afsender Norlys infrastruktur

Indberetningen:

En medarbejder bliver i anden sammenhæng opmærksom på, at en modtaget faktura på tilslutningsbidrag tilsyneladende er påført koncernidentitet. Der var tale om en fakturamodtager, som modtog elektroniske fakturaer.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

Problemstillingen her var, at der som opkrævende selskab stod andet selskab i koncernen samt at kontakt-oplysninger ligeledes ikke var til N1. Det lignede således umiddelbart et brud på den særskilte identitet.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som en afklaring.

Tiltag:

Det viste sig dog, at problemstillingen ikke kunne genskabes. Det blev forsøgt i flere omgange at undersøge hvorvidt alt fremgik rigtigt når det blev afsendt fra N1. Dette var tilfældet. Herefter blev det undersøgt, hvorvidt den leverandør der sender fakturaer fra N1 videre til modtagerne, fik bibeholdt de rigtige oplysninger. Dette blev ligeledes bekræftet. Vurderingen var derfor, at det måtte være modtageren der havde en fejl i sit eget IT-system, som slutteligt resulterede i andre – og forkerte – oplysninger for brugeren på den modtagne faktura.

3.3.2.10 Norlys opslag på LinkedIn

Indberetningen:

Der er blevet konstateret, at en medarbejder ved N1 deler et Norlys jobopslag på LinkedIn.

Problemstillingen er her, at identiteterne blandes sammen.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som et forbedringsforslag.

Tiltag:

Der er gennemført fornyet kommunikation om medarbejderes brug af sociale medier i relation til den funktionelle og identitetsmæssige adskillelse. Der er henstillet til opmærksomhed på dette og givet eksempler på den ønskede adfærd, men det er en del af medarbejdernes privatliv, som selskabet ikke kan eller vil sanktionere.

3.3.2.11 N1 medarbejder svarer henvendelse op mod Datahubben med Norlys signatur i mailen

Indberetningen:

En medarbejder, der flyttede ansættelse fra Norlys til N1 skulle i sit nye job i N1 besvare en webform fra en elleverandør. Da hun svarer en elleverandør på en webform fremgår det af mailen, at hun repræsenterede Norlys og ikke N1, da systemopsætningen ikke var blevet tilrettet efter flytningen.

Problemstillingen er at der dermed ikke kommunikeres tydeligt med netselskabets identitet, som påkrævet.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som en afvigelse.

Tiltag:

Medarbejderen blev sat i "karantæne" ift. at svare på webforms til medarbejderens identitet var tilrettet. Fremadrettet vil IT-bestillinger i denne afdeling ifm. koncerninterne rekrutteringer ligeledes blive præciseret med, at det er væsentligt, at identitetsskiftet gennemføres fuldt ud.

3.3.2.12 Ekstra Bladet blander N1s identitet sammen med koncernens



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

Indberetningen:

Ekstra Bladet har givet spaltepads til utilfreds netkunde, som ikke kendte forskel på Norlys og N1.

Problemstillingen er sammenblanding af identiteter.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som et forbedringsforslag.

Tiltag:

Det blev forsøgt at få journalisten til at omtale N1 i artiklen, da det var et rent N1-anliggende – dog uden held. Det vurderes ikke, at N1 kan gøre andet en anden gang.

3.3.2.13 Uklar/uheldig kommunikation i employer branding kampagne

Indberetningen:

I Norlys-video lagt på LinkedIn bliver der sagt, at "*vi har ansvaret for hjemtagning af data fra 750.000 elmålere*".

Problemstillingen var, at denne formulering såede tvivl om opgavefordelingen mellem N1 og koncernen, da det naturligvis er N1 der har ansvaret for hjemtagning af data fra elmålerne.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som et forbedringsforslag.

Tiltag:

Det blev kommunikeret til de der udarbejder Employer branding kampagnerne, at en anden gang skal man være mere skarp på ansvarsfordelingen mellem Norlys og N1. Norlys assisterer i flere sammenhænge N1 med at håndtere sine ansvarsområder, men det er fortsat N1s ansvar.

3.3.2.14 Uheldig opfordring fra koncernen til N1-medarbejdere om at være ambassadør for Norlys-produkter

Indberetningen:

Der blev lagt et opslag på intranettet med generel opfordring til medarbejdere om henvisning til Norlys-produkter.

Problemstillingen heri var, at dette kan N1-medarbejdere ikke deltage i, grundet den funktionelle adskillelse.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som et forbedringsforslag.

Tiltag:

Efter kontakt til udgiverne blev der tilføjet følgende præcisering inden kampagnen nåede at kaste henvisninger af sig "*OBS: Dette koncept omfatter ikke N1-medarbejdere, da medarbejderhenvisninger er af kommerciel karakter. Det betyder også, at N1-medarbejdere ikke kan deltage i konkurrencen.*"

3.3.2.15 Kontakt til driftsvagt



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

Indberetningen:

Indberetter ringer til den koncerninterne elleverandør efter deres kundeservice er lukket og bliver stillet videre til "driftsvagten". Undervejs i voice-respons skal postnr oplyses af hensyn til identifikation af korrekt netselskab og der viderestilles til "driftsvagten". Dernæst siges "Velkommen til Norlys" og indberetter kommer igennem til "driftsvagten". Indberetter var af den opfattelse, at han således var kommet igennem til N1 – sandsynligvis grundet brug af begrebet "driftsvagt", da det i branchen er almindelig kendt som en medarbejder i netselskabets kontrolrum.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som en afklaring.

Tiltag:

Der blev foretaget kontrolkald til den koncerninterne elleverandør. Ved "selvbetjening" bliver der visiteret efter reglerne hvorefter der viderestilles til netselskabet. Ved "personlig betjening" bliver der spurgt til om opkaldet må optages - herefter viderestilles og der bliver sagt "Velkommen til Norlys" - man kommer også igennem til driftsvagten, men hos den koncerninterne elleverandør. Her foretages visitering manuelt og der kan efterfølgende stilles videre til netselskabet. Der foretages derfor ingen tiltag, da der ikke var tale om fejl e.l. Servicevilkårene blev fulgt.

3.3.2.16 *Plan for opfølgning på e-learning bør være en del af årshjul*

Indberetningen:

Af hensyn til robustheden i undervisningssetup blev det af ekstern auditor anbefalet, at det blev synliggjort i årshjul, hvornår den årlige opdatering via e-learning ligger.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som et forbedringsforslag.

Tiltag:

Årlig e-learning blev indarbejdet i årshjul fra og med 2022.

3.3.2.17 *Tilbagemeldinger til de der opretter indberetninger*

Indberetningen:

Det blev anbefalet af ekstern auditor, at det blev fast del af proceduren, at den person der indberetter forhold også får en tilbagemelding, når indberetningen er færdigbehandlet.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som et forbedringsforslag.

Tiltag:

Proceduren blev tilrettet, så indberetter får tilbagemelding efter afsluttende behandling i styregruppen af indberetning.

3.3.2.18 *Oprettelse af aktions-/taskliste med IO opgaver*

Indberetningen:

Det blev anbefalet af ekstern auditor, at der af hensyn til IO setuppets robusthed blev registreret IO relaterede opgaver, så personafhængigheden blev nedbragt.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som et forbedringsforslag.

Tiltag:

Der blev indført en opgaveliste med IO relaterede opgaver.

3.3.2.19 Habilitetserklæring for ledere og bestyrelsesmedlemmer

Indberetningen:

Det blev anbefalet af ekstern auditor, at der indføres en erklæring for ledere og medarbejdere, som en del af systematik for opfølgning på habilitetsreglerne.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som et forbedringsforslag.

Tiltag:

En habilitetserklæring blev udarbejdet og implementeres primo 2022. Bestyrelseserklæring forventes ligeledes implementeret i 2022.

3.3.2.20 Dokumentation for IO undervisning og medarbejdererklæring for vikarer

Indberetningen:

Det blev anbefalet af ekstern auditor, at der blev sikret dokumentation for undervisning og medarbejdererklæring for konsulenter og vikarer i N1.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som et forbedringsforslag.

Tiltag:

Eksterne medarbejdere skal generelt introduceres på linje med N1s egne medarbejdere. Implementering har afventet tilstrækkelig stamdatakvalitet, så konsulenter og vikarer kan identificeres. Dette er sikret primo 2022 og gennemførelse af undervisning og indsamling af medarbejdererklæringer er sket i foråret 2022 for denne gruppe. Det har drejet sig om ca. 20 konsulenter og vikarer.

3.3.2.21 N1 mailboks for Finans Kreditor

Indberetningen:

Det blev anbefalet af ekstern auditor, at sikre en N1-mailboks til alle der laver opgaver for N1 – med særlig fokus på de medarbejdere fra fællesfunktioner, som arbejder for N1, så der var mulighed for at kommunikere på vegne af N1.

Kategorisering: Indberetningen er klassificeret som et forbedringsforslag.

Tiltag:

Der var oprettet mailbokse for centrale grupper af disse medarbejdere, men rettigheder var ikke justeret rigtigt. Dette er blevet løst. Derudover forventes i starten af 2022 implementeret generel adgang til en N1 mailkonto for relevante medarbejdere i fællesfunktioner.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

3.3.3 Ekstern audit

N1 har haft DNV til at udføre audit på det interne overvågningsprogram, for at undersøge om netselskabet lever op til relevante krav i IO-bekendtgørelsen. Audit blev gennemført den 14. og 15. december 2021. Resultatet var meget tilfredsstillende.

Den eksterne auditor afgav følgende evaluering af det interne overvågningsprogram:

"Konklusion:

Der er ved audit ikke konstateret forhold der indikerer at Program for intern overvågning, samt at Bek. 2247 af 29. december 2020 ikke er efterlevet.

Overordnet kan det konstateres, at Netselskabet N1 A/S har udarbejdet og implementeret et omfattende program for intern overvågning. Program for intern overvågning vurderes at være holdt opdateret iht. ændringer i virksomheden, samt godt implementeret i virksomheden. Programmet er understøttet af vel beskrevne instrukser.

Der er ved audit konstateret at der er godt kendskab til og en god holdning til program for intern overvågning og håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger.

Der er afsat ressourcer til drift, vedligehold og opfølgning på program for intern overvågning, og der arbejdes seriøst med opfølgning på og forbedring af programmet.

Der er ledelses fokus på, at Netselskabet N1 A/S i markedet skal agere ikke-diskriminerende og stille alle aktører / interessenter lige.

I forbindelse med audit er Årsberetning for 2020 gennemgået. Det vurderes at denne giver et retvisende billede af implementeringen af "Program for intern overvågning" samt aktiviteter i forbindelse med programmet for intern overvågning.

Delkonklusioner

Generelt er der under audit konstateret følgende styrker/ positive tiltag:

- *Der stor ledelsesmæssig fokus IO- programmet, der arbejdes systematisk med opfølgning og forbedring af programmet, samt forankre kendskab hertil i organisationen.*
- *Der er kommunikeret bredt i organisationen omkring IO programmet, desuden er der også på en hensigtsmæssig måde kommunikeret om god adfærd på sociale medier.*
- *IO-programmet er beskrevet i Program for intern overvågning 2021. programmer er understøttet af operationelle instrukser der er underlagt dokumentstyring og versionshistorik.*
- *Der i 2021 indberettet 14 sager / spørgsmål til afklaring vedr. IO-programmet, auditor finder dette positivt idet dette er et udtryk for at der er opmærksomhed omkring IO-programmet i organisationen.*
- *Alle de auditerede medarbejdere viste et særdeles godt kendskab til programmet for intern overvågning /FFO.*



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

- *Det er positivt at forbedringsmuligheder angivet i DNV rapport 2020 er behandlet og taget til efterretning af N1.*

Forbedringsområder

- *Plan for opfølgning på uddannelse i relation til IO / e-learning bør være en del af årshjul.*
- *Vær opmærksom på at der sker en tilbagemelding, til den person der har startet en indberetning, når indberetningen er færdig behandlet.*
- *Det kan overvejes at vedligeholde en aktions-/task -liste med IO opgaver der skal gennemføres.*
- *Det kan overvejes at tilsikre at ledere og bestyrelsesmedlemmer underskriver habilitetserklæring, samt at der sikres en systematik for opfølgning.*
- *Der ses ikke dokumentation for, at vikarer / medarbejdere fra Temp Team, der arbejder for support center, har deltaget i undervisning vedr. IO programmet, samt underskrevet medarbejder-erklæring.*
- *Etablering af N1 mailboks og N1 e-mail signatur ikke færdig implementeret for finans kreditor, dette bør prioriteres.*

Uoverensstemmelser mellem program og praksis:

- *Der er ved denne audit ikke konstateret uoverensstemmelser."*

Der er fulgt op på forbedringsområderne påpeget ved den eksterne audit, og alle er taget til efterretning og indarbejdet i den fremadrettede praksis.

3.3.4 Forsyningstilsynets stikprøvekontrol

FSTS fører løbende tilsyn med, at netselskabernes interne overvågningsprogrammer og tilknyttede årsrapporter lever op til reglerne om intern overvågning, jf. IO-bekendtgørelsens §§ 6-7.

I 2021 var der 3 igangværende kontroller af markedsmæssigheden af N1's koncerninterne indkøb. De 3 igangværende kontroller var med markedsmæssighed af indkøbte energibesparelser for N1 i 2014 og 2017 samt markedsmæssigheden af N1's indkøb af energibesparelser i 2019 (i Evonet A/S), som skete ved brug af offentligt udbud og med involvering af FSTS.

I 2022 er der kommet afgørelser fra FSTS i alle tre sager om markedsmæssighed. I sagen om N1's køb i 2017 og 2019 har FSTS vurderet, at indkøbet var markedsmæssigt i henhold til elforsyningslovens § 46. I sagen fra 2014 har FSTS vurderet, at indkøbet i det ene af de to daværende netselskaber var markedsmæssigt, men ikke i det andet. N1 er ikke enig i denne afgørelse og har anket den til Energiklagenævnet.

4 Specifikke tiltag vedrørende IO-programmets efterlevelse

I henhold til IO-programmets afsnit 7.

I nedenstående afsnit er de konkrete aktiviteter vedrørende IO-programmets efterlevelse beskrevet.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

4.1 Ikke-diskriminerende adgang til distributionsnettet

Enhver har jf. elforsyningsloven § 24 ret til at anvende det kollektive elforsyningsnet til transport af elektricitet imod betaling. N1 må således ikke forskelsbehandle brugere af elnettet eller kategorier af brugere eller begunstige tilknyttede eller associerede virksomheder eller virksomheder, der kontrolleres af samme virksomhedsdeltagere.

For N1 er de væsentligste fokuspunkter for den ikke-diskriminerende adgang:

- Offentliggørelse af gældende vilkår og priser
- Ensartede vilkår for kunder af samme kategori
- Anvendelsen af branchestandarder
- Anvendelsen af standarder i driften af elnettet

Der er i N1 i 2021 ikke ændret praksis indenfor området eller registreret nogen afvigelser/klager vedrørende adgang til distributionsnettet.

4.1.1 Tilslutning og brug af elnettet

N1 har anvendt bestemmelser for tilslutning og brug af elnettet på baggrund af Dansk Energis standardvilkår, så vilkårene er ens for alle kunder inden for samme kategori, og dette mindsker risikoen for diskriminerende adfærd.

Alle vilkår er metodegodkendt af Forsyningstilsynet. De gældende og forhenværende bestemmelser for tilslutning og brug af elnettet er offentliggjort på N1's hjemmeside.

N1 indgår endvidere som aktør i elmarkedet og agerer i henhold til en række faste måltal for netydelserne defineret i Energinets markedsforskrifter, samt Danske Energis Standardaftale med tilhørende Servicevilkår.

Der er i N1 i 2021 ikke ændret praksis indenfor området eller registreret nogen afvigelser/klager vedrørende tilslutning og brug af elnettet.

4.1.2 Prissætning

Ifølge EFL's § 73 skal netvirksomhedens prissætning ske efter rimelige, objektive og ikke-diskriminerende kriterier i forhold til, hvilke omkostninger de enkelte køberkategorier giver anledning til.

N1 følger brancheanbefalingen fra Dansk Energi og i forbindelse med indførelse af engrosmodellen pr. 1. april 2016 anvendes Dansk Energis tarifmodel 2.0. Denne model tager højde for det ændrede setup på elmarkedet og FSTS har taget tarifmodellen til efterretning.

N1 anvender de standardiserede beløbsstørrelser for tilslutningsbidrag og gebyrer, der er udarbejdet for branchen, og som er anmeldt til Forsyningstilsynet.

Tariffer, abonnementer, tilslutningsbidrag og gebyrer er offentligt tilgængelige på www.n1.dk



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

Pr. 1. januar 2021 opereredes der med differentierede tariffer for de to forsyningsområder (Det tidligere Evonet A/S og Det tidligere N1 A/S). Baggrunden herfor er, at værdien af andelsbeviserne for de overliggende ejerselskaber skal ensrettes. Derfor bliver der tilbagebetalt 1,2 mia. kr. til forbrugskunderne i det tidligere Evonet A/S forsyningsområde. De differentierede tariffer og abonnementer fastholdes i en periode på 3 år, hvorefter tariffer og abonnementer ensrettes i hele N1's forsyningsområde. Dette er i tråd med godkendelse af geografisk differentierede tariffer, som er modtaget fra FSTS den 20. marts 2020.

Der er i N1 i 2021 ikke ændret praksis indenfor området eller registreret nogen afvigelser/klager vedrørende prissætning.

4.1.3 Udbygning og vedligeholdelse af elnettet

I N1 prioriteres vedligeholdelse og udbygning af elnettet ud fra saglige kriterier vedrørende de tekniske anlæg, såsom type, alder, forventet tekniske stand, fabrikanternes anvisninger, lovgivningen og kritikaliteten for nettets samlede drift. Disse saglige kriterier er baggrunden for N1's forretningsgange i form af procedurer og instrukser til understøttelse af krav og leveringsbetingelser i forhold til vedligeholdelse og udbygning af elnettet. Det er således indbygget i prioriteringen, at den sker på en ikke-diskriminerende måde.

Der er i N1 i 2021 ikke ændret praksis indenfor området eller registreret nogen afvigelser/klager vedrørende udbygning og vedligeholdelse af elnettet.

4.2 Ikke-favorisering af bestemte selskaber i kundekontakten

N1 må i kundekontakt ikke favorisere nogen kunder eller selskaber.

N1 har kundekontakt bl.a. gennem kundeservice, informationsudsendelser og breve, leverandørhenvísninger, entreprenørarbejde, hjemmesiden og fakturaer. En betragtelig del af arbejdet med ikke-favorisering omhandler indsatsen vedrørende N1's særskilte identitet og den skriftlige kommunikation.

Alle medarbejdere, der har hyppig kontakt med kunder, er orienteret om IO-programmet. Dertil afholdes der introduktion og undervisning af nye medarbejdere, samt alle medarbejdere gennemfører Dansk Energis e-learning vedrørende IO. I 2021 har alle ansatte i N1 skulle gennemføre dette.

Der er i N1 i 2021 ikke ændret praksis indenfor området eller registreret nogen afvigelser/klager vedrørende ikke-favorisering af bestemte selskaber i kundekontakten.

4.3 Habilitetskrav

N1 har ca. 750.000 tilsluttede netkunder og er derfor omfattet af reglerne om habilitet i EFL's § 45.

Habilitetskravene indebærer, at direktører, vicedirektører, underdirektører og ledende medarbejdere i en net- eller transmissionsvirksomhed ikke direkte eller indirekte må deltage i driften eller ledelsen af en koncernforbundet elproduktions- eller elhandelsvirksomhed eller en koncernforbundet virksomhed, der direkte eller indirekte ejer disse, medmindre der er tale om en kollektiv elforsyningsvirksomhed. Endvidere medfører



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

habilitetskravene, at bestyrelsesmedlemmer i en net- eller transmissionsvirksomhed ikke direkte eller indirekte må deltage i driften eller ledelsen af en koncernforbundet elproduktions- eller elhandelsvirksomhed.

Direktørerne i N1 deltog i 2021 hverken direkte eller indirekte i ledelse eller drift af koncernforbundne elproduktions- eller elhandelsvirksomheder, eller koncernforbundne virksomheder, der direkte eller indirekte ejer disse.

Bestyrelsesmedlemmerne i N1 deltog i 2021 heller ikke i hverken drift eller ledelse af koncernforbundet elproduktions- eller elhandelsvirksomhed.

Fokus er fortsat på at sikre netselskabets ledelsesmæssige uafhængighed og på den ledelsesmæssige adskillelse i de officielle selskabsdokumenter. Både vedtægter, direktionsinstrukser og bestyrelsens forretningsordner indeholder således klare retningslinjer for ledelsens rolle i forhold til kravet om ledelsesmæssig adskillelse. Det bidrager til at skabe gennemsigtighed og fuldstændig klare ledelsesmæssige rammer for N1's indplacering i Norlys-koncernen.

4.4 Retningslinjer for indgåelse af aftaler på markedsmæssige vilkår

Ved indgåelse af koncerninterne aftaler dokumenteres prissætningens og aftalebetingelsernes markedsmæssighed.

- Aftalerne skal foreligge skriftligt på aftaletidspunktet.
- Forud for aftaleindgåelse skal koncerninterne aftaler godkendes af N1's direktion. Godkendelsen baserer sig bl.a. på en aftalegennemgang af regulatorisk rådgiver, der skal synliggøre, hvorvidt aftalens markedsmæssighed (pris og vilkår) er tilstrækkelig og dokumenteret.
- Koncerninterne aftaler er indgået med prisfastsættelse i henhold til OECD's Transfer Pricing Guidelines og Dansk Energi brancheinstruks.

I 2021 var alle koncerninterne aftaler indgået på aftaletidspunktet.

I øvrigt skal det bemærkes, at N1's samhandel med resten af koncernen er minimeret på grund af bemanningen af netselskabet med alle primære forretningsfunktioner.

4.5 Regnskabsmæssig adskillelse af aktiviteter

I tilfælde af at et selskab har bevilling til både netvirksomhed og transmissionsvirksomhed, skal de to bevillingspligtige aktiviteter efter EFL's § 47 stk. 3 holdes regnskabsmæssig adskilt.

N1 har alene bevilling til at drive netvirksomhed. Da N1 ikke driver andre aktiviteter end hvad der ligger inden for den bevillingspligtige aktivitet, føres der således separat regnskab for denne bevillingspligtige aktivitet. Selskabets eksterne årsrapport aflagt efter årsregnskabsloven kan rekvireres hos Erhvervsstyrelsen, mens selskabets reguleringsregnskab aflagt efter indtægtsrammebekendtgørelsen kan rekvireres hos Forsynings-tilsynet.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

Det bemærkes, at reguleringsregnskabet omfatter N1's bevillingspligtige aktivitet reguleret efter bestemmelserne i elforsyningsloven. I modsætning til bestemmelserne i årsregnskabsloven medfører EFL's § 69, at reguleringsregnskabet også skal omfatte omkostninger knyttet til den bevillingspligtige aktivitet, som regnskabsmæssigt indgår og bogføres i andre virksomheder end den bevillingshavende net eller transmissionsvirksomhed, ligesom indtægtsrammerne omfatter de tilhørende indtægter.

Der er i N1 i 2021 ikke ændret praksis indenfor området eller registreret nogen afvigelser/klager vedrørende regnskabsmæssig adskillelse af aktiviteter.

4.6 Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter

Da N1 har over 100.000 tilsluttede forbrugere skal alle andre aktiviteter end den bevillingspligtige aktivitet udskilles i selvstændige selskaber, jf. EFL's § 47.

N1 har i 2021 ikke drevet andre aktiviteter, end hvad der ligger inden for den bevillingspligtige aktivitet. Selskabet har således ingen sideordnede aktiviteter.

Der er i N1 i 2021 ikke ændret praksis indenfor området eller registreret nogen afvigelser/klager vedrørende selskabets udskillelse af aktiviteter.

4.7 Kommunikation med elhandelsvirksomheder

I henhold til EFL's § 72 c, stk. 1 sker kommunikation om måledata m.v. mellem en elhandelsvirksomhed og N1 og Energinet vedrørende konkrete aftennumre via datahubben i henhold til forskrifter udstedt af Energinet.

Medarbejdere, der repræsenterer N1 på elmarkedet, anvender Datahubben som kommunikationskanal og følger Energinets Markedsforskrifter. Derudover følges de retningslinjer, som er defineret i Dansk Energis Standardaftale med tilhørende servicevilkår.

I de få tilfælde hvor der er direkte kommunikation med elhandelsvirksomheder om måledata, omhandler det principielle problemstillinger, som søges løst af hensyn til markedets funktionalitet.

Der er i N1 i 2021 ikke ændret praksis indenfor området, men der er jf. afsnit 3.3.2.11 registreret en afvigelse ift. særskilt identitet ved kommunikation med elhandelsvirksomhed. Afvigelsen var dog ikke påpeget af den pågældende elhandelsvirksomhed, men opdaget og korrigeret internt. Der er i 2021 ikke registreret klager vedrørende selskabets kommunikation med elhandelsvirksomheder.

4.8 Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO)

N1 skal sikre at forretningsfølsomme oplysninger, som virksomheden modtager under udøvelsen af sin virksomhed, behandles fortroligt, jf. EFL's § 84.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

N1 har kortlagt de typer af oplysninger, som N1 modtager, og vurderet, hvilke der er forretningsfølsomme. N1 har endvidere vurderet, hvem disse oplysninger kan videregives til under hvilke forhold.

I N1's skriftlig instruks vedr. FFO er der fastsat retningslinjer på følgende områder:

- Behandling af FFO
- Videregivelse af FFO til 3. part, f.eks. markedsaktører
- Videregivelse af betalingsmønstre
- Oplysninger vedr. elleverandører

Adgangen til data i N1's databaser er styret via tildeling af adgangsrettigheder til den enkelte medarbejder i forhold til deres arbejdsområder.

Der er i N1 i 2021 ikke ændret praksis indenfor området eller registreret nogen afvigelser/klager vedrørende selskabets håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO).

4.9 Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger om egne aktiviteter (FFO-EA)

N1 skal sikre at oplysninger om virksomhedens egne aktiviteter, som kan være forretningsmæssigt fordelagtigt, kun bliver videregivet på en ikke-diskriminerende måde.

Ovennævnte forhold vedrørende kortlægning, adgangsstyring, retningslinjer for medarbejdere og kontrol vedrørende FFO har omfattet både FFO og FFO-EA.

Der er i N1 i 2021 ikke ændret praksis indenfor området eller registreret nogen afvigelser/klager vedrørende forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger om egne aktiviteter (FFO-EA).

4.10 Selskabets særskilte identitet i kommunikationsarbejde og identitetsstrategier

Det følger af IO-Bekendtgørelsen § 2, stk. 10, at N1 skal sikre, at netvirksomheden i sit kommunikationsarbejde og sine identitetsstrategier ikke skaber uklarhed om virksomhedens særskilte identitet, jf. § 20 b, stk. 1, i lov om elforsyning, herunder sikre retlig og faktisk råderet over netvirksomhedens hjemmeside og oplysninger, som netvirksomheden lader andre uden for netvirksomheden anvende.

N1 har i 2021 haft en selvstændig og uafhængig hjemmeside. På denne hjemmeside – n1.dk – findes alle relevante informationer om/fra N1 samt en separat jobportal. På n1.dk nævnes koncernnavnet eller henvises til koncernen i øvrigt, alene hvor der informeres om, at N1 indgår i en koncern. Dette foregår i overensstemmelse med FSTS' vejledning om særskilt identitet.

IO-styregruppen og den IO-ansvarlige sikrer løbende og typisk ved større ændringer eller opdateringer på hjemmesiden, at kravene til særskilt identitet overholdes.

N1 har selvstændige profiler på sociale medier som Facebook og LinkedIn. Facebook profilen anvendes hovedsageligt til bred orientering af netkunder, som supplement til hjemmeside og SMS-varsling. LinkedIn er primært til rekrutteringsformål.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

I N1 har der i 2021 været eksempler på "likes" og delinger, som medarbejdere foretager af opslag på N1's profiler og/eller koncernens profiler, når dette sker på tværs af identiteterne – eksempelvis en N1-medarbejder der "liker" et jobopslag på koncernens LinkedIn-profil. Dette gør, at selskaberne bliver koblet sammen i den offentlige rum, hvilket er uønsket i relation til sikring af N1's særskilte identitet. Det er dog et vanskeligt område at regulere for N1, da det omhandler medarbejderes private anvendelse af sociale medier og dermed er uden for virksomhedens kontrol. Som tiltag på området er medarbejdere oplyst om problemstillingen, og der er via den skriftlige instruks på området henstillet til, hvilken adfærd N1 gerne ser på dette område. Denne henstilling er i 2021 blevet justeret og kommunikation er gentaget i organisationen. Den opdaterede henstilling forsøger med respekt for forskelle på sociale medier, at hindre/minimere tilfælde, hvor netselskabets navn sammenblandes med koncernens navn. Dette fremgår i øvrigt eksplicit af IO-programmet.

Der er i N1 i 2021 ikke ændret praksis indenfor området, men der er jf. ovenfor samt afsnit 3.3.2.2, 3.3.2.8 og 3.3.2.11 registreret 3 afvigelser vedr. håndteringen af N1's særskilte identitet. Alle afvigelser er blevet behandlet og der er blevet udført korrigerende handlinger. N1 har i 2021 ikke registreret klager vedrørende selskabets særskilte identitet i kommunikationsarbejde og identitetsstrategier.

4.11 Anvendelse af særskilt identitet ved outsourcing

Det følger af IO-Bekendtgørelsen § 2, stk. 11, at N1 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.

N1 stiller krav om anvendelse af N1-identiteten i alle sammenhænge, når der af ansatte i vertikalt integrerede virksomheder udføres opgaver for N1. Dette gælder eksempelvis ved udsendelse af mails, fakturaer, breve m.v.

Ligeledes gælder kravet ift. mærkning af arbejdstøj og køretøjer. Samme krav er dog ikke gældende når ansatte fra virksomheder der IKKE er vertikalt integrerede med N1 udfører opgaver for N1.

Der er i N1 i 2021 ikke ændret praksis indenfor området eller registreret nogen afvigelser/klager vedrørende anvendelsen af særskilt identitet ved outsourcing.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:

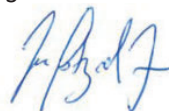
1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

5 Godkendelse ved direktører, IO-ansvarlig og bestyrelse for N1 A/S

Esbjerg, den 31. maj 2022, for N1 A/S



Carsten Bryder
SVP (Adm. Direktør)



Jan Østergaard Jensen
VP (Direktør)



Daniel Skovsbo Erichsen
VP (Direktør)



Steen T. Larsen
IO-ansvarlig



Jesper Barslund Jacobsen
Formand

Jørgen Holt Clemmensen
Bestyrelsesmedlem

Hans Peter Ambrosius Andreasen
Bestyrelsesmedlem

Kathrine Forsberg
Bestyrelsesmedlem

Per Mortensen
Bestyrelsesmedlem

Peder Østermark Andreasen
Bestyrelsesmedlem

Jytte Rabæk Schmidt
Bestyrelsesmedlem

John Thomsen
Bestyrelsesmedlem

Karl Christiansen
Bestyrelsesmedlem



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B

List of Signatures

Page 1/1



N1 IO-årsberetning driftsåret 2021.pdf

Name	Method	Signed at
Jørgen Holt Clemmensen	NEMID	2022-05-23 07:51 GMT+02
John Thomsen	NEMID	2022-05-22 13:44 GMT+02
Karl Christiansen	NEMID	2022-05-22 09:28 GMT+02
Peder Østermark Andreasen	MitID	2022-05-21 13:30 GMT+02
Kathrine Forsberg	NEMID	2022-05-21 13:18 GMT+02
Per Mortensen	NEMID	2022-05-23 22:25 GMT+02
Hans Peter Ambrosius Andreasen	NEMID	2022-05-23 11:53 GMT+02
Jytte Rabæk Schmidt	NEMID	2022-05-23 09:22 GMT+02



This file is sealed with a digital signature. The seal is a guarantee for the authenticity of the document.

External reference: 1C4C8BA6BD7E4909BE1DD9F6C153F22B