

# **Program for Intern overvågning**

**2020**

**For at forhindre diskriminerende adfærd i netselskabet N1 Randers A/S**



## Indhold

1. Indledning.....	2
2. Definitioner.....	4
3. Administration af programmet.....	5
4. Generelle tiltag .....	6
4.1. Introduktion til IO .....	6
4.2. Instruktion vedr. IO.....	6
4.3. Medarbejdererklæringer .....	6
4.4. Adgangskontrol til IT-systemer.....	6
4.5. Objektive måltal og vilkår for netydelser .....	7
4.6. Intranetside, hvor retningslinjer og informationer er samlet .....	7
4.7. Løbende forbedringer – opsamling af viden .....	7
5. Specifikke tiltag.....	9
5.1. Adgang til distributionsnettet .....	9
5.2. Kundekontakt .....	11
5.3. Habilitet .....	12
5.4. Indgåelse af aftaler på markedsmæssige vilkår .....	12
5.5. Regnskabsmæssig adskillelse .....	13
5.6. Selskabsmæssig udskillelse.....	13
5.7. Kommunikation via Datahubben.....	13
5.8. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger .....	13
5.9. Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger – netselskabets egne aktiviteter .....	14
5.10. Netselskabets særskilte identitet .....	15
5.10.1. Anvendelse af netselskabets identitet ved outsourcing .....	16
6. Gennemførelse .....	17
6.1. Kontrol .....	17
6.1.1. Årlige audits .....	17
6.1.2. Indberetningssystem .....	17
7. Den Intern overvågningsansvarliges uafhængighed .....	18

Bilag 1: Eksempel på medarbejdererklæring

Bilag 2: Årsplan for styregruppens arbejde i 2020

## 1. Indledning

Som netselskab ejer N1 Randers A/S (herefter: N1R) ledningsnettet fra transmissionsnettet (150 kV nettet) og ud til forbrugere og producenter. N1R har monopol efter bevilling fra Energistyrelsen, på at transportere strøm indenfor eget netområde. Det er N1Rs ansvar at måle forbrug og produktion af elektricitet i netområdet og indsende det til Energinets DataHub<sup>1</sup>. N1R har også ansvaret for at der indbetales elafgifter til SKAT af den mængde strøm, der forbruges i N1Rs netområde.

N1R modtager betaling fra elleverandørerne for at transportere strøm ud til elleverandørernes kunder og opretholde en tilfredsstillende leveringsikkerhed. Forsyningstilsynet regulerer N1R for at sikre, at den pris, netselskabet opkræver, står i rimelighed i forhold til de udgifter, der er forbundet med driften af nettet. Drift af nettet omfatter opgaver som eksempelvis tilslutning af nye kunder, opgørelse af elforbrug og udbygning og vedligehold af de fysiske anlæg. N1R varetager også en række ad hoc-prægede opgaver som eksempelvis fejlretningsopgaver.

Netselskabet er et naturligt monopolselskab, der agerer under bevilling. Gældende lovgivning tilsiger, at eksempelvis et konkurrenceudsat elhandelsselskab ikke må opnå fordele, fordi det er selskabsmæssigt forbundet – eller samarbejder med – et netselskab, idet det kan hindre den frie konkurrence på markedet for handel med el – og dermed diskriminerende adfærd.

Elnetselskaberne i Danmark (herunder N1 Randers A/S) skal i henhold til elforsyningsloven (LBK nr. 52 af 17/01/2019) efterleve en række bestemmelser med henblik på at forhindre diskriminerende adfærd. Det gælder f.eks. § 20 b (særskilt identitet), § 24 (ikke forskelsbehandling af brugere), § 45 (habilitet) og § 46 (aftaler på markedsmæssige vilkår).

Efter elforsyningslovens § 20 a skal selskaberne endvidere opstille et program for intern overvågning, som beskriver selskabernes tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd og sikrer efterlevelsen af lovbestemmelserne herom.

Energi-, forsynings- og klimaministeren har fastsat nærmere regler om det interne overvågningsprogram i bekendtgørelse nr. 933 af 27. juni 2018 (IO- bekendtgørelsen). Det omfatter, at selskaberne i programmet som minimum skal beskrive tiltagene for de punkter, der følger af bekendtgørelsens § 2, stk. 1.

Forsyningstilsynet fører tilsyn med, at et selskabs IO-program er i overensstemmelse med de i IO-bekendtgørelsen opstillede krav.

Det interne overvågningsprogram er netselskabets (N1 Randers A/S') program for egen kontrol af, at der ikke udøves diskriminerende adfærd over for selskaber, der agerer i konkurrencemarkeder – med særligt fokus på elhandels- og elproduktionsselskaber.

Nærværende IO-program angiver de initiativer, som skal sikre en ikke-diskriminerende adfærd. N1 Randers A/S udarbejder hvert år en årsberetning, hvor ændringer i IO-programmet beskrives, og hvor det dokumenteres, at IO-programmet er gennemført. Årsberetningen forelægges N1Rs bestyrelse til

---

<sup>1</sup> It-systemet, som lagrer data om danskernes elforbrug og håndterer kommunikationen og forretningsprocesserne i elmarkedet mellem elleverandører og netvirksomheder i Danmark.

orientering og indsendes til Forsyningstilsynet samt offentliggøres på fælles N1 hjemmeside (omfattende selskaberne N1 A/S, N1 Randers A/S og N1 Hillerød A/S).

I det følgende gives en kort oversigt over centrale definitioner i programmet (afsnit 2). Herefter gennemgås N1Rs administration af programmet (afsnit 3) og generelle tiltag for at sikre en ikke-diskriminerende adfærd (afsnit 4). Dette efterfølges af en mere detaljeret gennemgang af specifikke tiltag for at sikre ikke-diskriminerende adfærd (afsnit 5). Til sidst redegøres for, hvorledes N1R gennemfører programmet (afsnit 6) og den interne overvågningsansvarliges uafhængighed (afsnit 7).

## 2. Definitioner

Bekendtgørelsen: Bekendtgørelse om program for intern overvågning for net - og transmissionsvirksomheder og Energinet (BEK nr. 933 af 27/06/2018).

EFL: Elforsyningsloven (LBK nr. 840 af 15/08/2019).

FFO: Forretningsmæssigt følsomme oplysninger. Dette defineres nærmere i afsnit 5.

IO: Intern overvågning i henhold til bekendtgørelse om program for intern overvågning for net - og transmissionsvirksomheder og Energinet (BEK nr. 933 af 27/06/2018).

IO-ansvarlig: En IO-ansvarlig er en uafhængig person, der er udpeget af netselskabet.

Program for intern overvågning: Efter elforsyningslovens § 20 a og bekendtgørelse om program for intern overvågning for net - og transmissionsvirksomheder og Energinet (BEK nr. 933 af 27/06/2018), skal netselskaberne opstille et program for intern overvågning (i daglig tale et IO-program), som beskriver selskabernes tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd og sikre efterlevelsen af lovbestemmelserne herom.

IO-program: Forkortelse for "program for intern overvågning".

Særskilt identitet: Netselskaber, som er vertikalt integreret med andre virksomheder, f. eks. et elhandels- eller elproduktionsselskab skal jf. EFL have særskilt og selvstændig identitet, således, at det står klart for elforbrugeren, at netvirksomhedens informationer og ydelser er adskilt fra koncernens øvrige aktiviteter.

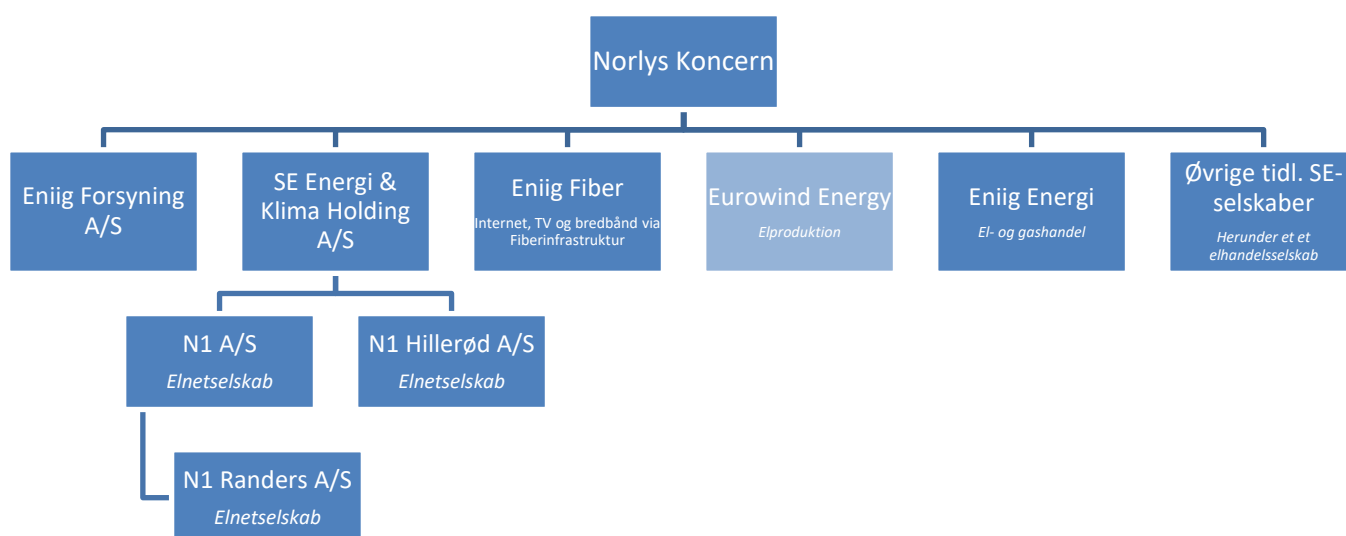
Årsberetning for intern overvågning: Årsberetningen om intern overvågning skal ifølge Bekendtgørelsen indeholde en beskrivelse af programmet, en beskrivelse af programmets gennemførelse og en beskrivelse af den foretagne kontrol af programmet.

### 3. Administration af programmet

N1R er et delvist bemandedt netselskab – sammen med teknikere og teknisk administrativt personale i Eniig Forsyning udføres alle nødvendige funktioner. N1R kan således i samspil med Eniig Forsyning håndtere netdrift, vagt, udbygning, netadministration, måler- og måledatahåndtering samt planlægnings-, projekterings- og projektledelsesopgaver og endeligt også håndtere kontraktindgåelse og –opfølgning ved opgaver der ikke løses af N1R eller Eniig Forsyning.

Da N1R indgår i en koncern, anvendes koncernintern leverandør af fællesfunktionsydelser, såsom HR, Økonomi, Sekretariat m.v.

Den overordnede organisering af Norlys-koncernen er som følger:



N1R er dermed vertikalt integreret i en energikoncern med bl.a. elhandels- og elproduktionsaktiviteter. Dette nødvendiggør en klar adskillelse af N1Rs aktiviteter fra koncernens øvrige aktiviteter. Denne adskillelse er beskrevet i afsnit 4 og 5 i form af konkrete tiltag i henhold til Bekendtgørelsen.

Det er den IO-ansvarlige, der i dagligdagen er ansvarlig for administrationen af IO-programmet og dets skriftlige instruktioner. Den daglige administration består i sikring af løbende introduktion af medarbejdere, sikring af opdatering af IO-program ved behov, kontakt med Forsyningstilsynet, rådgivning af N1Rs ledelse og medarbejdere der arbejder for N1R, afholdelse af styregruppemøder, afholdelse af ledelsesevalueringer, afholdelse af audits på IO-programmet samt udarbejdelse af årsrapporter til Forsyningstilsynet.

Den IO-ansvarlige har en tilknyttet IO-styregruppe. Styregruppens medlemmer er sammensat på tværs af koncernen med henblik på overholdelse af netselskabets retningslinjer – også i koncernforbundne selskaber, som udfører opgaver for netselskabet. Styregruppen omfatter blandt andet N1Rs direktør og centrale medarbejdere i Norlys-koncernens fællesfunktioner.

Styregruppen er det organ i koncernen, som sikrer 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 N1R og Norlys-koncernen. Den IO-ansvarlige leder IO-styregruppens møder.

## 4. Generelle tiltag

N1Rs tilgang til fastsættelse af relevante tiltag tager udgangspunkt i et generelt et ønske om at efterleve definerede markedskrav, branchestandarder og lovgivning – herunder ikke mindst intentionerne, som overordnet er at skabe rammerne for et frit og konkurrencedygtigt elmarked i Danmark.

De generelle tiltag kan inddeles i områder, som individuelt er beskrevet nedenfor.

### 4.1. Introduktion til IO

Når et ansættelsesforhold påbegyndes for en medarbejder, der udfører opgaver for N1R, gennemføres en introduktion i retningslinjerne vedrørende IO. Introduktionen falder i udgangspunktet inden for den første måned af ansættelsen og senest inden for 2 måneder.

Introduktionen gennemføres som gruppeundervisning ved repræsentant fra styregruppen. Introduktionen afsluttes med underskrift af medarbejdererklæring jf. afsnit 4.3.

Efter ansættelse tildeles medarbejderen adgang til Dansk Energis e-learning kursus, hvor der undervises i ikke-diskriminerende adfærd i et netselskab. Kurset afsluttes med en test, hvor der som minimum skal svares rigtigt på 6 ud af 7 spørgsmål, før kurset kan betragtes som gennemført. Ved manglende gennemførelse bliver medarbejderen mindet om at få gennemført kurset. Medarbejdere, der ikke gennemfører kurset, bliver frataget retten til at arbejde for N1R.

### 4.2. Instruktion vedr. IO

Som støtte til nærværende IO-program er der udformet en række skriftlige instruktioner, 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 instruktioner er internt publiceret via Norlys-koncernens intranet jf. afsnit 4.6. Nye medarbejdere henvises til disse instrukser ved medarbejderintroduktionen med henblik på efterlevelse.

### 4.3. Medarbejdererklæringer

Til understøttelse af undervisningen af nye medarbejdere samt de skriftlige instruktioner, bliver alle medarbejdere der arbejder for N1R præsenteret for en medarbejdererklæring vedr. IO, som skal underskrives. Ved manglende underskrift af erklæringen, kan den pågældende medarbejder ikke udføre opgaver for N1R. Medarbejdererklæringen dannes, underskrives og arkiveres ved ansættelsens start. Ligeledes slettes den ved ansættelsens ophør.

### 4.4. Adgangskontrol til IT-systemer

Administrationen af adgange til N1Rs IT-systemer håndteres af koncernens IT-afdeling. IT-afdelingen er særskilt instrueret i at håndtere adgangen til IT-systemerne i henhold til IO-reglerne med det overliggende formål at skærme netselskabets oplysninger fra uvedkommende. Herunder er retningslinjerne for tildeling af IT-rettigheder til N1Rs IT-systemer angivet:

- *Ved oprettelse af nye brugere:*  
Ved nyansættelse i koncernen retter HR samt nærmeste leder henvendelse til IT med det formål at

få oprettet brugerprofil. Det er den enkelte leders ansvar at identificere, hvilke områder, den nyansatte skal have adgang til, for at kunne løse sine opgaver – herunder for N1R. Det sikres dermed, at der kun gives adgang til oplysninger der opgavemæssigt er behov for – og at der på den måde sikres fortrolighed om FFO i N1R.

- *Ved udvidelse af brugerrettigheder:*  
Såfremt en bruger har behov for at få tildelt flere rettigheder for at kunne varetage sine arbejdsopgaver, skal nærmeste leder rette henvendelse til IT med en specificering af hvilke områder, der skal tildeles en given medarbejder. Her kan rettigheder også tildeles i tidsbegrænsede perioder, hvor det er relevant.
- *Ved skift af organisatorisk placering:*  
Ved internt jobskifte eller rotation mellem forskellige organisatoriske enheder, skal IT nulstille brugerrettighederne tildelt den berørte medarbejder og tildele rettigheder efter principperne listet i "Ved oprettelse af nye brugere".
- *Ved ansættelsesophør:*  
Her nulstilles brugerkontoen af IT efter aftale med nærmeste leder. Derved kan brugeren ikke længere tilgå data.

#### 4.5. Objektive måltal og vilkår for netydelser

N1R indgår som aktør i elmarkedet og som sådan er en række måltal for netydelserne defineret i *Markedsforskrifter* udgivet af Energinet (findes på: Energinet.dk) samt i *Standardaftalen* med tilhørende *Servicevilkår* ved Dansk Energi (findes på: danskenergi.dk). Anvendelsen af fælles standarder og vilkår giver et fundament for at sikre, at der ikke diskrimineres i markedet.

Se herudover uddybning i afsnit 5.1.

#### 4.6. Intranetside, hvor retningslinjer og informationer er samlet

For at sikre en umiddelbar tilgængelighed er alt relevant materiale vedr. IO stillet til rådighed for medarbejderne via intranettet. Det omfatter relevant lovgivning, relevante bekendtgørelser, IO-program, skriftlige instruktioner, adgang til e-learning, adgang til indberetningssystem jf. afsnit 4.7 (løbende forbedring) og 6.1.2. (kontrolfunktion), seneste årsberetning, seneste ledelsesevaluering, seneste auditrapport samt kontaktoplysninger i forhold til medarbejderspørgsmål. IO-siden kan findes via intranettets forside.

#### 4.7. Løbende forbedringer – opsamling af viden

Løbende forbedringer til IO-programmet eller de skriftlige instruktioner er vigtige for at sikre et opdateret og meningsfuldt IO-program. Under hensyntagen til organisationens størrelse er der etableret et elektronisk indberetningssystem til løbende forbedringer – og i øvrigt også "fejlmeldinger" – i relation til IO-programmet. Det samme indberetningssystem anvendes i koncernen til indberetninger i relation til arbejdsmiljøforhold og øvrige kvalitetssikringssystemer, herunder N1Rs KLS D.



Indberetninger vedr. IO behandles som fast punkt på N1Rs styregruppemøder vedr. IO, jf. afsnit 6.1.2. 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. De løbende forbedringer samt de korrigerende handlinger, som foretages med baggrund i de indberetninger der modtages, anvendes også til en årlig ledelsesevaluering. I den årlige ledelsesevaluering evalueres IO-programmets virkning og ledelsens evaluering – herunder ændringsønsker – afgives, med henblik på en løbende forbedring af IO-programmet.

## 5. Specifikke tiltag

I nærværende IO-program er N1Rs tiltag beskrevet indenfor de i IO-bekendtgørelsen oplistede punkter, så tiltagernes relevans kan vurderes direkte op mod disse. Alle tiltag er understøttet af en skriftlig instruks, som beskriver medarbejders adfærd i situationer, hvor diskriminerende adfærd kan forekomme. De specifikke tiltag skal i øvrigt ses i sammenhæng med de generelle tiltag i afsnit 4.

### 5.1. Adgang til distributionsnettet

I dette afsnit beskrives de tiltag, der skal sikre, at adgangen til elnettet sker på lige vilkår for alle, jf. Bekendtgørelsens § 2, stk. 1, pkt. 1.

Herunder hvorledes N1R sikrer, at nettets brugere ikke bliver forskelsbehandlet ved gennemførelsen af vedligeholdelses- og udbygningsarbejder. På samme måde beskrives hvorledes samtlige netkunder har lige vilkår, herunder blandt andet ved nettilslutning og netafbrydelse.

I IO-bekendtgørelsen er nævnt forskellige typer af netadgang, som derfor er beskrevet særskilt nedenfor.

#### N1Rs tiltag der sikrer, at netadgang sker på ikke-diskriminerende vilkår

N1R anvender nedenstående standarder og generelle retningslinjer i forbindelse med netadgang.

Anvendelsen af standarder og generelle retningslinjer skaber transparens og offentlig tilgængelighed og understøtter dermed ikke-diskrimination:

- Nye aktører på elmarkedet skal følge branchens standard retningslinjer. Herunder regulerer "Standardaftalen" forholdet mellem N1R og elleverandørerne vedr. brugen af elnettet, herunder forholdet om sikkerhedsstillelse for elleverandørers betalinger til N1R. "Servicevilkårene", definerer serviceniveauet mellem N1R og elleverandørerne. Begge dokumenter findes på den fælles N1 hjemmeside og på Energinets hjemmeside – og er i øvrigt godkendt af Forsyningstilsynet.
- N1Rs priser (tariffer, abonnemeter og tilslutningsbidrag) beregnes efter Dansk Energis tarifmodel 2.0. Beregningsmetoden er anmeldt til og godkendt af Forsyningstilsynet. N1Rs gebyrer er omkostningsægte og ligeledes godkendte af Forsyningstilsynet. Alle priser er således beregnet efter ikke-diskriminerende vilkår.  
N1Rs adgang til elnettet – og afregningen for dette – er ikke-diskriminerende i relation til slutkunde grupperne. Det betyder således at hver kunde gruppe betaler for de omkostninger de giver anledning til. Gældende priser og gebyrer fremgår af den fælles N1 hjemmeside. Se i øvrigt nedenstående afsnit om "N1Rs tiltag der sikrer, at der ikke sker forskelsbehandling af netkunder ved nettilslutning".

#### N1Rs tiltag der sikrer, at gennemførelsen af vedligeholdelse af elnettet sker på en ikke-diskriminerende måde

N1R prioriterer vedligeholdelse af elnettet ud fra saglige kriterier vedrørende de tekniske anlæg, såsom type, alder, forventet teknisk stand, fabrikantens anvisninger, lovgivning og kritikaliteten for nettets samlede drift. Disse saglige kriterier er baggrunden for interne fælles N1-standarder (gældende for N1 A/S, N1 Randers A/S og N1 Hillerød A/S) vedrørende vedligeholdelse af elnettet. Det er således indbygget i prioriteringen, at den sker på en ikke-diskriminerende måde.

Såfremt vedligeholdelsesarbejder medfører afbrydelse af forsyningen til netkunder, håndteres disse som planlagte afbrydelser, der varsles efter faste retningslinjer (i det omfang det er muligt) samt indmeldes i den landsdækkende oversigt over driftsforstyrrelser, der er stillet til rådighed for elleverandører via Dansk Energis hjemmeside.

N1Rs tiltag der sikrer, at gennemførelsen af udbygning af elnettet sker på en ikke-diskriminerende måde  
Der er fælles interne N1-standarder for udbygning af nettet, som sikrer, at udbygning håndteres på ikke-diskriminerende måde. Disse standarder beskriver kriterier for udbygning samt metoder, herunder materialevalg og proces ved behov for udbygning. Udbygning sker både ved udvidelse af elnettet – typisk nye boligområder/bydele og/eller nye enkeltstående tilslutninger eller ved løbende forbrugsudvikling i nettet, hvor kapaciteten i elnettet over tid bliver utilstrækkelig og derfor skal øges. Disse standarder forholder sig ikke direkte til netkunderne, men til tekniske kriterier såsom spændingskvalitet, overføringsevne, belastning af elnettet, anlægstekniske forhold, driftsmæssige forhold og sikkerhedsmæssige forhold. Se i øvrigt afsnit nedenfor om ”N1Rs tiltag der sikrer, at der ikke sker forskelsbehandling af netkunder ved nettilslutning”.

Desuden medvirker N1R i koordinering med øvrige ledningsejere i det omfang dette er muligt. Koordinering kan initieres på flere måder – typisk via konkret aktivitet hos en ledningsejer (herunder N1R) eller via kommunal koordinering med ledningsejere ved byfornyelser eller lignende.

N1Rs tiltag der sikrer, at der ikke sker forskelsbehandling af netkunder ved nettilslutning

Ved den praktiske håndtering af nettilslutninger er det ikke muligt for de medarbejdere der arbejder for N1R, at se netkundernes elleverandørvalg/produktionselleverandørvalg, hvilket medfører, at risikoen for diskriminerende adfærd er minimeret.

Tilslutning af nye forbrugere og producenter til N1Rs elnet sker ved at N1R opretter et målepunkt i DataHub, som kunden eller aktøren på elmarkedet efter indgåelse af kundeforhold hos en elleverandør eller indgåelse af salgskontrakt med en produktionselleverandør gør ”fri” til at N1R kan opsætte elmåler og påbegynde forsendelse af data til DataHub.

Derudover modtager N1R betaling direkte fra kunden/producenten for tilslutning til elnettet, jf. afsnit ovenfor om ”N1Rs tiltag der sikrer, at netadgang sker på ikke-diskriminerende vilkår”.

I tilknytning til dette er der en række vilkår for tilslutning til elnettet (tilslutningsbestemmelser), som regulerer forholdet mellem netkunde og N1R som netselskab. Forsyningstilsynet har metodegodkendt tilslutningsbestemmelserne.

Tilslutninger administreres uden hensyntagen til valg af elleverandør eller produktionselleverandør og foretages uden unødigt ventetid. Der er ikke faste måltal for tilslutningshastigheden, da der er mange individuelle faktorer, der påvirker dette. Både Forsyningstilsynets metodegodkendelser og aktuelle tilslutningspriser fremgår af den fælles N1 hjemmeside.

Nettilslutninger foregår i praksis via en autoriseret elinstallatør og altså ikke af N1R-medarbejdere, hvorfor risikoen for diskriminerende adfærd minimeres. Forretningsgangen for nettilslutninger er standardiseret og findes på den fælles N1 hjemmeside.

N1Rs tiltag der sikrer, at der ikke sker forskelsbehandling af netkunder ved forekomst af netafbrydelse

Ved den praktiske håndtering af netafbrydelser er det ikke muligt for de medarbejdere der arbejder for N1R, at se netkundernes elleverandørvalg og dermed minimeres risikoen for diskriminerende adfærd. Derudover er personalet i øvrigt instrueret skriftligt i at udøve ikke-diskriminerende adfærd – selv ved evt. kendskab til netkunders elleverandørvalg, eksempelvis hvis netkunden oplyser N1R om dette.

N1R har ikke defineret særskilte måltal for hastighed af reparationer, da det afhænger af en række tekniske og praktiske omstændigheder ved netafbrydelsen, men generelt tilstræbes en høj leveringssikkerhed. Koncerntilhørsforhold indgår på intet tidspunkt i prioriteringen af opgaver, hvilket betyder, at netkunder med koncernintern elleverandør således ikke opprioriteres.

## 5.2. Kundekontakt

I dette afsnit beskrives de tiltag, der skal sikre, at selskabet ikke favoriserer bestemte selskaber i sin kundekontakt, jf. Bekendtgørelsens § 2, stk. 1, pkt. 2.

Når der udføres opgaver for N1R, vil der opstå situationer, hvor der er direkte kontakt til en netkunde.

Ved kundekontakt, hvor netkunden har taget kontakt, er der oftest tale om telefonopkald til N1R, mails til N1R eller mundtlig kontakt til teknikere på nettekniske opgaver, herunder målerhåndtering.

Ved kommunikation fra N1R til offentligheden – herunder netkunder – anvendes typisk elektroniske kommunikationsformer som hjemmeside og mails, men også analog kommunikation i form af papirpost, telefonopkald og fysiske besøg.

Den fælles N1 hjemmeside – n1.dk – er adskilt fra koncernens hjemmeside. Hjemmesiden er fælles mellem koncernens elnetselskaber; N1 A/S, N1 Randers A/S og N1 Hillerød A/S. Her informeres om og fra netselskaberne, herunder hvem der ejer netselskaberne. Hjemmesiden indeholder således ingen øvrig henvisning til eller indhold om koncernen. Ved individuelle mailkorrespondancer, telefonopkald eller fysiske besøg er der typisk tale om korrespondance om netforretninger, som udelukkende vedrører forhold mellem N1R og den pågældende netkunde.

Til sikring af ikke-diskriminerende adfærd i N1Rs kundekontakt, instrueres personale både mundtligt og skriftligt i korrekt og markedsneutral adfærd. Undervisning er både ved fysisk undervisning i forbindelse med tiltrædelse, løbende information på fællesmøder, intranet m.v. og e-learning, som anvendes til løbende opdatering.

N1R benytter et fælles call-center til håndtering af almene opkald og indledende screening. Dette call-center deles med Norlys-koncernens fiberforretning (men ikke koncerninterne handels- eller produktionselskaber). Call-centret håndterer således andre typer kald end til N1R, men de er alle af teknisk karakter. I N1Rs call-center afholdes der særskilte træningsseancer, hvor ikke-diskriminerende adfærd indgår. Kundekontakt er et af de centrale områder i relation til den medarbejdererklæring, som medarbejderne, der arbejder for N1R, underskriver.

### 5.3. Habilitet

I dette afsnit beskrives de tiltag, der skal sikre, at kravene om habilitet overholdes, jf. Bekendtgørelsens § 2, stk. 1, pkt. 3.

N1R indgår i en koncern med elhandels- og elproduktionsaktiviteter og har sammen med koncernens øvrige elnetselskaber mere end 100.000 netkunder. Dermed er N1R omfattet af Elforsyningslovens §45 om habilitet.

I N1R overholdes habilitetsbestemmelserne for bestyrelsesmedlemmer ved at bestyrelsesmedlemmer i N1R ikke indgår i bestyrelser i koncernforbundne elhandels- eller elproduktionsselskaber jf. EFLs § 45 og Forsyningstilsynets afgørelse af 8. oktober 2012.

Fsva. direktører, så er der selvstændig direktion i N1R. Direktøren – Jan Østergaard Jensen – indgår ikke direkte eller indirekte i ledelsen af koncernforbundne selskaber, der beskæftiger sig med elhandel eller -produktion. Direktøren deltager i møder med øvrige direktører i koncernen, hvor emner som fælles værdier, kulturelementer og medarbejdertrivsel diskuteres.

Forretningsmæssige emner, som har relevans for netselskabets ejer, drøftes udelukkende på særskilte møder mellem N1R og koncernens øverste ledelse, hvor netselskabets direktør også deltager. Direktøren deltager således i møder med koncernen, men indgår ikke i koncernledelsen.

På niveauet for ledende medarbejdere er der sammenfald mellem N1R og andre elnetselskaber i koncernen, men ikke med øvrige selskaber i koncernen.

Den løbende opfølgning på N1Rs overholdelse af habilitetskravene påhviler den IO-ansvarlige i samspil med direktøren for N1R.

Det ligger som et underliggende krav i forhold til netselskabsledelsens habilitet, at netselskabet skal agere neutralt og uafhængigt af kommercielle hensyn fra koncernens elhandels- eller elproduktionsselskaber. Netselskabets ledelse er via forretningsorden, instruks og direktørens udlånsaftale forpligtet til at overholde gældende lovgivning og loyalt varetage netselskabets interesser. I denne overholdelse og varetagelse af selskabets interesser indgår også en forpligtelse til at agere neutralt og uafhængigt af kommercielle hensyn fra koncerninterne elhandels- eller elproduktionsselskabers interesser.

### 5.4. Indgåelse af aftaler på markedsmæssige vilkår

I dette afsnit beskrives de tiltag, der skal sikre, at aftaler selskabet indgår med andre selskaber indgås på markedsmæssige vilkår, jf. Bekendtgørelsens § 2, stk. 1, pkt. 4.

Ved indgåelse af koncerninterne aftaler dokumenteres prissætningens og aftalebetingelsernes markedsmæssighed.

Aftalerne skal foreligge skriftligt på aftaletidspunktet og udformes med følgende fællesnævner:

- Forud for aftaleindgåelse skal koncerninterne aftaler godkendes af N1Rs direktør. 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.
- Koncerninterne aftaler indgår i årlig beretning om arbejdet med prisfastsættelse af koncernintern handel med N1R som aftalepart.

### 5.5. Regnskabsmæssig adskillelse

I dette afsnit beskrives de tiltag, der skal sikre, at selskabet overholder kravet om regnskabsmæssig adskillelse, jf. Bekendtgørelsens § 2, stk. 1, pkt. 5.

Da N1R hverken har aktiviteter inden for produktion eller handel med elektricitet eller transmissionsvirksomhed er det ikke relevant med tiltag på dette område.

N1R aflægger selvstændigt regnskab jf. Årsregnskabsloven og reguleringsregnskab jf. Elforsyningsloven.

### 5.6. Selskabsmæssig udskillelse

I dette afsnit beskrives de tiltag, der skal sikre, at selskabet overholder kravet om selskabsmæssig udskillelse, jf. Bekendtgørelsens § 2, stk. 1, pkt. 6.

Da N1R har mindre end 100.000 netkunder, er der hjemmel til aktiviteter uden for bevillingen, hvilket dog ikke udøves. Det er dermed ikke relevant med yderligere tiltag på dette område.

### 5.7. Kommunikation via Datahubben

I dette afsnit beskrives de tiltag, der skal sikre, at selskabet kommunikerer korrekt med elleverandører (som oftest via Datahub), jf. Bekendtgørelsens § 2, stk. 1, pkt. 7.

Medarbejdere, der repræsenterer N1R på elmarkedet, anvender DataHub som primær kommunikationskanal efter retningslinjer bekræftet i Energinets *Markedsforskrifter*, som findes på hjemmesiden; energinet.dk.

Endvidere er samarbejdet mellem elnetselskaber og elleverandører defineret i *Standardaftalen* med tilhørende *Servicevilkår*, som er udarbejdet af Dansk Energi og anvendes af alle elnetselskaber i Danmark. Standardaftalen og Servicevilkårene kan findes på Dansk Energis hjemmeside; danskenergi.dk.

Hos N1R er retningslinjerne for IO på dette område, at ovennævnte dokumenter skal overholdes. Medarbejderne instrueres i retningslinjerne for IO hos N1R ved ansættelsen og der anvendes e-learning om funktionel adskillelse og IO. Der foretages i relevante afdelinger – med mellemrum og ved opdateringer – en gennemgang af *Standardaftale* og *Servicevilkår* med henblik på så grundig en introduktion til spillereglerne på elmarkedet som muligt.

### 5.8. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger

I dette afsnit beskrives de tiltag, der skal sikre, at selskabet behandler forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO) fortroligt, jf. Bekendtgørelsens § 2, stk. 1, pkt. 8.

I N1R modtages og behandles følgende FFO:

- Aftagenummer, forbrugsdata og leverandørvalg for netkunder

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

Det er kun relevant personale, der har adgang til FFO, jf. afsnit 4.4. Der skal således anvendes brugernavn og adgangskode for at tilgå FFO. Personalet er instrueret i håndteringen af FFO og har underskrevet medarbejdererklæring. Netselskabets IT-system, som indeholder kundedata, er i øvrigt adskilt fra det IT-system, som indeholder kundedata for koncernens elhandelsselskab.

I forbindelse med implementeringen af EU's Persondataforordning er der etableret nedskrevet struktur for adgang til, behandling af, videregivelse af og sletning af personoplysninger, herunder også FFO. Disse tiltag er bredere, end hvad der i IO-bekendtgørelsen af krævet, derfor er disse tiltag ikke defineret som IO-tiltag.

Videregivelse af FFO til aktører på elmarkedet sker efter Energinets markedsforskrifter. FFO deles derfor via DataHub med andre aktører.

N1Rs retningslinjer vedr. FFO indgår i en skriftlig instruks, som instruerer på følgende områder:

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

### 5.9. Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger – netselskabets egne aktiviteter

I dette afsnit beskrives de tiltag, der skal sikre, at selskabet ikke videregiver forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger diskriminerende, jf. Bekendtgørelsens § 2, stk. 1, pkt. 9.

I N1R er følgende forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger identificeret:

- Fremtidige graveområder
- Koordinering
- Forbrugsdata – til brug ved net dimensionering
- Fællesgravning – ikke-diskriminerende pris
- Arbejde på forbrugerejede installationer
- Adressekontor ADB
- Udlevering af oplysninger til brug for forbrugervalg
- Oplysninger om N1Rs strategiske overvejelser og øvrige virke

N1Rs retningslinjer for håndtering af forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger er givet ved skriftlig instruks. Personalet er instrueret i håndteringen og har underskrevet medarbejdererklæring.

Desuden er dokumenter vedr. N1R adgangsmæssigt adskilt fra den øvrige koncern på det fælles dokumentarkiv, DocuNote. Adgangsbegrænsningen er implementeret på højeste mappeniveau vedr. N1-

selskaberne og nedarves automatisk til underliggende mappeniveauer. Det er således udelukkende personale i N1 A/S, personale i N1 Randers A/S, personale i Energi Forsyning A/S og personale i Energi Holding A/S (fællesfunktioner) der kan tilgå dokumenter vedr. N1R.

I den skriftlige instruks er defineret, at der skal laves særskilt aftale mellem koncern og N1R i tilfælde af udlevering af oplysninger til brug for forbrugervalg. Instruksen definerer således rammerne for en sådan aftale.

Den skriftlige instruks indeholder desuden overordnede retningslinjer for N1Rs håndtering af strategiske overvejelser og øvrige virke.

### 5.10. Netselskabets særskilte identitet

I dette afsnit beskrives de tiltag, der skal sikre, at selskabet identitetsmæssigt er adskilt fra virksomheder, som er vertikalt integreret med selskabet, jf. Bekendtgørelsens § 2, stk. 1, pkt. 10.

N1R er identitetsmæssigt adskilt fra koncernen, hvilket betyder, at alle koncerninterne biler og alt koncernintern mandskab der udfører opgaver for N1R skal bære den fælles visuelle identitet for N1-selskaberne. For at synliggøre N1Rs identitet er skilte på hovedstationer skiftet.

N1R har sammen med de øvrige netselskaber i koncernen en selvstændig og uafhængig hjemmeside – n1.dk – hvor informationer om/fra N1, N1R og N1H findes. Der er på n1.dk to steder hvor koncernnavnet nævnes eller der henvises til koncernen i øvrigt:

- n1.dk/om-n1/ - her informeres om, at N1R indgår i en koncern.
- n1.dk/om-n1/energispareforpligtelser/ - her informeres om, hvem N1R anvender som aktør(er).

Begge tilfælde overholder Forsyningstilsynets vejledning om særskilt identitet.

N1R har ligeledes sammen med de øvrige netselskaber i koncernen en selvstændig mailadresse – [kontakt@n1.dk](mailto:kontakt@n1.dk) – som er N1Rs officielle mailadresse. Mailadressen håndteres af en medarbejder i Koncernsekretariatet, som i tvivlssituationer konfererer med den IO-ansvarlige om håndteringen af indkomne mails. Her modtages med mellemrum mails fra afsendere, der ikke er opmærksomme på N1Rs opgaver. I sådanne tilfælde sendes standardsvar til afsender, som lyder således (de to links er til hhv. en side på Energistyrelsens hjemmeside og til elpris.dk):

Hej

Tak for din e-mail. Du har kontaktet netselskabet N1, netselskabet N1 Randers eller netselskabet N1 Hillerød. Vi står for planlægning, etablering, drift og vedligeholdelse af elnettet i store dele af Midt- og Nordjylland samt i Hillerød.


Du har skrevet til os vedrørende et forhold, der ikke vurderes at være inden for vores forretningsområde. I langt de fleste kundeforhold vil det være relevant for dig at kontakte din elleverandør, herunder regningspørgsmål.

Vi kan desværre ikke hjælpe dig med at videresende din henvendelse, da vi af hensyn til konkurrencen i elmarkedet er underlagt et regelsæt i forhold til ikke-favorisering af bestemte selskaber. Vi må derfor bede dig selv rette henvendelse til rette vedkommende.

Du kan eventuelt læse mere om elmarkedet og dets forskellige aktører her: [link](#). Du kan finde en liste over priser og elleverandører her: [link](#).

Hvis vores vurdering ikke lyder rigtig for dig, bedes du henvende dig igen, hvor du præciserer din henvendelse til N1, N1 Randers eller N1 Hillerød.

Med venlig hilsen



Desuden har N1R sammen med N1 Hillerød og N1 et selvstændigt telefonnummer – 7023 0043 – som er N1Rs officielle telefonnummer. Telefonen betjenes i døgndrift af et døgnbemandet kundecenter. Her modtages og visiteres kald til N1R med stor fokus på særskilt identitet og ikke-diskriminerende adfærd, jf. afsnit 5.2.



Derudover har alle medarbejdere, der er ansat i N1 A/S, N1 Randers A/S og Energi Forsyning A/S en mailsignatur med fælles visuel identitet for N1-selskaberne (fast sekundær ID i fællesfunktioner), ligesom der anvendes fælles visuel identitet for N1-selskaberne på adgangskort (ansatte i N1 A/S, N1 Randers A/S og Energi Forsyning A/S), fælles visuel identitet for N1-selskaberne på baggrund og pauseskærm på PC (ansatte i N1 A/S, N1 Randers A/S og Energi Forsyning A/S), N1R-brevskabeloner, N1R-fakturaer, fælles visuel identitet for N1-selskaberne på kuverter og fælles visuel identitet på powerpointskabeloner i forbindelse med arbejdet for N1R.

N1R deler profiler på sociale medier som Facebook og LinkedIn med N1 A/S og N1 Hillerød A/S. Facebook profilen anvendes hovedsageligt til bred orientering af netkunder, som supplement til hjemmeside og SMS-varsling. LinkedIn er primært til rekrutteringsformål.

N1Rs særskilte identitet kan kompromitteres i forbindelse med medarbejdernes anvendelse af sociale medier på private profiler. Dette forhold har N1R forsøgt at imødegå ved at beskrive den ønskede adfærd (i private sammenhænge) for medarbejderne på sociale medier, med henblik på at undgå kompromittering af N1Rs særskilte identitet.

Endeligt har N1R hovedkontor på adresse i Støvring, så elnetselskabet ikke deler hovedadresse med andre af koncernens forretningsområder. Dette styrker den funktionelle adskillelse og den særskilte identitet, da man ved ankomst til denne adresse udelukkende bliver mødt med N1R-identiteten.

#### 5.10.1. Anvendelse af netselskabets identitet ved outsourcing

I dette afsnit beskrives de tiltag, der skal sikre, at andre selskaber, der udfører opgaver for netselskabet anvender en identitet, som er adskilt fra vertikalt integrerede selskaber, jf. Bekendtgørelsens § 2, stk. 1, pkt. 11.

Alle ovenstående tiltag er for ALLE ansatte i selskaber, der er vertikalt integrerede med N1R, når de udfører opgaver for N1R. Det er i udgangspunktet ansatte i fællesfunktioner, der ud over medarbejdere i N1R og Energi Forsyning arbejder for N1R. Eneste undtagelser vedr. særskilt identitet er:

- KoncernID på adgangskort for ansatte i vertikalt integrerede virksomheder – man kan kun have ét ID-kort, som tildeles ud fra ansættelsesforholdet.
- KoncernID på baggrund og pauseskærm på PC – man har som udgangspunkt kun ét brugerlogin, som tildeles ud fra ansættelsesforholdet – og således styrer opsætning på PC.

Når opgaver outsources fra N1R til vertikalt integrerede virksomheder, anvendes netselskabets identitet og logo ved arbejdets udførelse, herunder mailsignatur, brevskabeloner, kuverter og powerpointskabeloner i forbindelse med arbejdet for N1R samt fælles visuel identitet for N1-selskaberne på køretøjer og arbejdstøj.

Ved outsourcing fra N1R til virksomheder, der ikke er vertikalt integrerede, anvender leverandørerne egen identitet, som således er særskilt ift. vertikalt integrerede virksomheder.

## 6. Gennemførelse

N1Rs IO-program er gennemført, som beskrevet i afsnit 4 og 5. Der blev i forbindelse med onboarding af N1R i Norlys-koncernen den 1. september 2019 foretaget en gennemgribende reimplementering af program for intern overvågning. Reimplementeringen sikrede undervisning i IO-program samt medarbejdererklæringer indsamlet hos medarbejderne.

Alle, der arbejder for N1R, er omfattet af N1Rs IO-program og er introduceret til dette. Således er N1Rs medarbejdere, ansatte i Eniig Forsyning, ansatte i fællesfunktioner (ansatte i Eniig Holding A/S, ekskl. kantinemedarbejdere) og ansatte i N1Rs call-center (ansatte i Eniig Fiber A/S's tekniske support funktion og døgncenter) instrueret i regler og retningslinjer i dette program. I forhold til underleverandører, er instruktionsforpligtelsen uddelegeret til de enkelte afdelinger, der arbejder for N1R.

### 6.1. Kontrol

N1R fører kontrol af IO-programmet ved en central styregruppe, som baserer sin kontrolfunktion på en decentral indberetningsfunktion, hvor alle medarbejdere indberetter emner til afklaring og/eller afhjælpning. Dette er også beskrevet under afsnit om programmets administration. Styregruppen består af repræsentanter fra de funktioner, der servicere N1R samt den overvågningsansvarlige og direktøren for N1R. På denne måde sikres transparens for den overvågningsansvarlige og N1Rs direktør, ligesom beslutningskompetence vedr. selskabets retningslinjer er sikret i gruppen. I bilag 2 findes årsplan for styregruppens arbejde.

#### 6.1.1. Årlige audits

I N1R gennemføres hvert år ekstern audit på IO-programmet.

#### 6.1.2. Indberetningssystem

Som beskrevet i afsnit 4.7. er der etableret et elektronisk indberetningssystem, som både er en væsentlig del af kontrolfunktionen, jf. afsnit 6.1. altså en form for "whistle-blower"-funktion og samtidig er et helt ordinært kvalitetsstyringsværktøj til løbende forbedringer.

Alle indberetninger behandles på styregruppemøder og er en del af grundlaget for audits, ledelsevalueringer og årsberetninger vedr. IO. Ledelsens evaluering af IO-programmet afrapporteres årligt til netselskabets bestyrelse, så der er fuld transparens om N1Rs performance ift. IO.

## 7. Den Intern overvågningsansvarliges uafhængighed

Jesper Bak-Jensen er udpeget som IO-ansvarlig. Jesper er ansat i SE Energi og Klima Holding – udelukkende med opgaver for koncernens elnetselskaber.

Den IO-ansvarlige har ikke nogen stilling, noget ansvar, nogen interesser eller noget forretningsforhold i eller med andre virksomheder, der er i samme koncern.

Den overvågningsansvarlige er uafhængig og har til varetagelse af sin opgave adgang til alle nødvendige oplysninger.

## MEDARBEJDERERKLÆRING – INTERN OVERVÅGNING

Jeg bekræfter ved underskrift af denne erklæring, at være blevet gjort bekendt med retningslinjerne i N1 A/S` interne overvågningsprogram, herunder de gældende instrukser.

Derudover er jeg blevet gjort bekendt med placeringen af de nævnte instrukser i N1 A/S` interne overvågningsprogram.

Endeligt er jeg gjort bekendt med min pligt til at instruere evt. underleverandører i retningslinjerne, så N1 A/S ikke udøver diskriminerende adfærd.

Dato:        /        - 2020.

---

«Fornavn» «Efternavn»

«Mail»

«Afdeling»

«Evt\_ underafdeling»

