



## Årsberetning for driftsåret 2020

Program for intern overvågning og sikring af ikke-diskriminerende adfærd



N1 A/S

## 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.....	4
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 .....	19
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.....	21
4.4	Retningslinjer for indgåelse af aftaler på markedsmæssige vilkår .....	21
4.5	Regnskabsmæssig adskillelse af aktiviteter.....	22
4.6	Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter .....	22
4.7	Kommunikation med elhandelsvirksomheder .....	22
4.8	Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO) .....	23
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 og IO-ansvarlig for N1 A/S .....	26

## 1. Indledning og baggrund

N1 A/S har udarbejdet denne årsberetning vedrørende intern overvågning for 2020 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. 933 om program for intern overvågning af 27. juni 2018 fastsætter de nærmere retningslinjer for, hvad et program for intern overvågning skal indeholde i 2020. Ændringerne til bekendtgørelsen i form af bekendtgørelse nr. 2247 af 29/12/2020 er først gældende for kontrolåret 2021. Desuagtet har vi flere steder fulgt disse skærpede regler.

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 gennemførelsen 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. 119 af 6. februar 2020

**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. 933 af 27. juni 2018 om program for intern overvågning for net- og transmissionsvirksomheder og Energinet

**FSTS:** Forsyningstilsynet

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

**N1 Hillerød:** Netselskabet N1 Hillerød A/S, cvr.nr. 31055148.

**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 2020 har N1's moderselskaber ændret navne fra hhv. Eniig Forsyning A/S og SE Energi og Klima Holding A/S til hhv. Norlys Infrastruktur A/S og Norlys Forsyning A/S. Norlys Holding A/S er ligeledes resultatet af et navneskifte af Syd Energi Holding A/S samt indskydelse af aktiver og gæld (herunder aktierne i N1 A/S) fra en spaltning af Eniig Holding A/S.

### 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 2020 var ansat i henholdsvis N1 og Norlys Infrastruktur A/S. Direktøren, som var ansat i Norlys Infrastruktur A/S var udlånt eksklusivt til N1 og de to netselskaber N1 Randers og N1 Hillerød, som om denne var ansat i netselskaberne i den tid, der er dedikeret hertil i de skriftlige udlånsaftaler.

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. 460 medarbejdere i N1. Enkelte medarbejdere var i 2020, ligesom selskabets ene direktør, ansat i Norlys Infrastruktur A/S og udlånt til netselskabet. Dette er dog ændret i 2021, hvilket fremgår af IO-programmet for 2021. N1 køber også administrative støttefunktioner af andre selskaber i koncernen. Det drejer sig eksempelvis om kantine- og facility-drift, IT-support og regnskabsydelser.

### 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.

Den IO-ansvarlige for 2020 var Mads Dyhr Berggreen, ansat i Regulering & Compliance i Norlys Infrastruktur A/S og udlånt til N1 og de to netselskaber N1 Randers og N1 Hillerød. Dvs. at denne har været udlånt til N1, N1 Randers og N1 Hillerød i henhold til skriftlige udlånsaftaler og opfyldt sine opgaver, som ansat uafhængig IO-ansvarlig i netselskaberne i tiden dedikeret hertil.

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. Ud fra tidligere afgørelser og praksis vurderes det, at et udlån, som om man er ansat med fuld ledelsesret i det modtagende selskab, også er i overensstemmelse med dette krav.

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 Mads Dyhr Berggreen i 2020 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.

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 2020.

### 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 2020. 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 årsrapporten om den interne overvågning samt årsrapport på [www.n1.dk](http://www.n1.dk)

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 2020 centrale medarbejdere og ledere i N1 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 og Norlys-koncernen.

Medlemmer:

Navn	Rolle i styregruppen
<b>Jan Ø. Jensen</b>	Direktør i N1 A/S, N1 Randers A/S & N1 Hillerød A/S
<b>Daniel S. Erichsen</b>	Direktør i N1 A/S
<b>Mads D. Berggreen</b>	IO-ansvarlig i N1 A/S, N1 Randers A/S & N1 Hillerød A/S
<b>Poul B. Thomsen</b>	Driftsansvarlig (N1 i Silkeborg)
<b>Niels R. Vendelboe</b>	Driftsansvarlig (N1 i Støvring)
<b>Jesper Møller</b>	Driftsansvarlig (N1 i Esbjerg)
<b>Mikkel A. R. Jørgensen</b>	Driftsansvarlig (fællesfunktioner i Norlys-koncernen)
<b>Steen T. Larsen</b>	IO-administrator i N1 A/S, N1 Randers A/S & N1 Hillerød A/S
<b>Henrik Fiil-Nielsen</b>	Compliance Manager i N1 A/S, N1 Randers A/S & N1 Hillerød A/S
<b>Lærke Hoven Pedersen</b>	Sekretær for styregruppen

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 2020 været, dels at skabe opmærksomhed om IO-programmet og dels at afklare eventuelle tvivlsspørgsmål for medarbejdere eller afdelinger.

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.

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 2020.

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 "fejlmeldinger" – i relation til IO-programmet.

Derudover har N1, udover egenkontrol, også været omfattet af FSTS' stikprøvevise kontrol af IO-programmet og tilhørende årsberetning.

#### 3.3.1 Ledelsevaluering

I forbindelse med afholdelse af IO-styregruppemøde i marts 2021, blev IO-håndteringen i 2020 gennemgået. N1 direktionen afgang følgende evaluering af implementeringen af programmet i 2020:

*"2020 har i lighed med 2019 været et travlt IO-år. I kølvandet på fusionen af Evonet og N1 blev alle teknikere og teknisk administrativt personale ansat i det nye N1, ligesom det var gældende i N1 før fusionen.*

*Året har budt på mange harmoniseringstiltag i N1 og opsamling af den medarbejderintroduktion, der tidligere var givet til de ansatte i N1, så det blev sikret, at alle var introduceret ordentligt i gældende retningslinjer.*



*Dette har bidraget væsentligt til fornyet fokus på IO og i sammenhæng med de mange fusionsaktiviteter, der skete i 2020, så har det givet mange indberetninger i form af både afklarende spørgsmål og egentlige afvigelser.*

*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.*

*Endeligt har der i 2020 været 4 igangværende kontroller fra Forsyningstilsynet af markedsmæssigheden af N1's indkøb. De 3 kontroller var med markedsmæssighed af indkøbte energibesparelser (2014 N1, 2017 N1 og 2019 Evonet) og den fjerde kontrol vedrørte N1's indkøb af elektricitet til dækning af nettab (Kibæk 2016-2017). Ved kontrollerne har myndighederne fået de efterspurgte informationer."*

Det konkluderedes, at IO-programmet fortsat er fungerende – og at ledelsens forventninger til driftsåret 2020 er indfriet:

- Der udtrykkes tillid fra ledelsens side til, at reglerne for intern overvågning efterleves i det daglige arbejde for N1 A/S – fordi IO-programmet er implementeret så godt, som det er, så har de pludselig ændrede arbejdsgange i hele organisationen på grund af Corona situationen ikke givet anledning til betænkeligheder. Den mindre fysiske tilstedeværelse på lokationerne og derved øget digitalisering af samarbejde og mødeafholdelse er blevet brugt til at skærpe IO-opmærksomheden i den henseende.
- Det konstateres, at der også i 2020 er iværksat tiltag, som understøtter og sikrer en fortsat udvikling af programmet for intern overvågning hos N1.
- Ligeledes konstateres det, at der i 2020 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.
- Ledelsens evaluering af IO-programmet vedr. driftsåret 2020 er således, at N1 A/S har et velfungerende og aktivt IO-program, som tilpasses efter ændrede krav, vejledninger og ekstern rådgivning, og bygger på en fortsat styrket kultur omkring intern overvågning i N1.

### 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 "fejlmeldinger" – 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.

Der er via det elektroniske indberetningssystem modtaget 20 indberetninger i 2020. 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 20 indberetninger behandles nedenfor. Det skal bemærkes, at beskrivelsen under "indberettet afvigelse" 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 indberetningerne, 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 hændelserne har været udtryk for bevidst favorisering.

Nr.	ID	Titel	Afvigelse	Status
1	1	Mails fra N1 afsendes som om de kom fra Norlys.dk	x	Lukket
2	2	Norlys coverbillede til twitter og LinkedIn		Lukket
3	3	Deling af N1-budskab fra Norlys-profil på LinkedIn	x	Lukket
4	4	Sammenblanding af identiteter på sociale medier	x	Lukket
5	5	Sammenblanding af identiteter på sociale medier	x	Lukket
6	6	Sammenblanding af identiteter på sociale medier	x	Lukket
7	7	Ny medarbejder fejloprettet i systemet ( <a href="mailto:@eniig.dk">@eniig.dk</a> i stedet for @n1.dk)	x	Lukket
8	8	Tildeling af forkert identitet i mail-systemet ved fusion af N1 og Evonet	x	Lukket
9	9	Opfordring til deling af kommercielt budskab		Lukket
10	10	Forkert signatur i mail		Lukket
11	11	Forkert identitet i DocuNote flettefelt efter mail-migrering af N1		Lukket
12	12	Opfordring til at hjælpe Digital med konkurrentinfo		Lukket
13	13	Arbejde på anlæg, der ikke er ejet af N1	x	Lukket
14	16	Økonomi sender med forkert afsender	x	Lukket
15	21	Fejlagtig visitering af Døgncenteret ifm. kundehenvendelse	x	Lukket
16	22	Må vi vise installations- og målnummer på N1-kortet		Lukket
17	23	Lakridskampagnen		Lukket
18	24	Fejl i Engrosfakturering	x	Lukket
19	25	HR-Manager online rekruttering	x	Lukket
20	27	Forkert mailsignatur	x	Lukket

### 3.3.2.1 Mails fra N1 afsendes som om de kom fra Norlys.dk

#### Indberetningen:

I forbindelse med fusionsaktiviteter i koncernen og i N1 har der været anvendt en funktion i mailsystemer, så de nye fælles identiteter blev påført mails "ud af huset". I N1 gjaldt det således, at mail fra @evonet.dk konti blev omskrevet til @n1.dk adresser, når de blev sendt "ud af huset". Når der så kom svar på henvendelsen, returnerede systemet mailen til den konto der oprindeligt sendte mailen. Tilsvarende løsning har været anvendt parallelt i koncernen med den nye koncern-identitet.

Problemstillingen er her, at N1-mails ved en fejl blev omskrevet med koncern-identitet, hvilket således kompromitterede netselskabets særskilte identitet. Dog var der fortsat en mailsignatur fra N1 på de afsendte emails, så modtager har skullet kigge på afsender-mailadressen for at bemærke fejlen.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som en afvigelse.

**Tiltag:**

Den utilsigtede fejl blev rettet i systemerne samme dag, som det blev opdaget. Det er uvist hvor mange brugere der har været ramt af fejlen, men fejlen er kun indrapporteret fra en enkelt bruger.

### 3.3.2.2 *Norlys coverbillede til twitter og LinkedIn*

**Indberetningen:**

I forbindelse med fusionsaktiviteter og ekstern lancering af fælles koncern-identitet, blev der sendt opfordring ud til alle ledere i koncernen (tiltænkt videredistribuering til alle medarbejdere) om at promovere den nye fælles identitet på sociale medier via private profiler. En gennemførelse af dette ville sammenblende identiteter på netselskabs-medarbejderes profiler på sociale medier, hvis tilknytning til netselskabet samtidig var synliggjort.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som et forbedringsforslag.

**Tiltag:**

Da der øjeblikkeligt blev grebet ind inden videredistribuering til medarbejdere, blev der sendt korrigerende melding ud til ledere i N1 om ikke at videresende opfordringen, da det kunne have en negativ indvirkning på netselskabets særskilte identitet. For at undgå lignende gentagelser er afsenderen ligeledes gjort opmærksom på problemstillingen.

### 3.3.2.3 *Deling af N1-budskab fra Norlys-profil på LinkedIn*

**Indberetningen:**

Under COVID-19 nedlukningen i foråret 2020 deler koncernens COO et budskab fra N1's LinkedIn-profil. Delingen er problematisk, da COO'ens tilknytning til koncernen er synlig på LinkedIn og dermed sker der ved denne deling en sammenblanding af identiteter.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som en afvigelse.

**Tiltag:**

Der blev afholdt møde med COO, hvor problemstillingen blev drøftet. Fremadrettet vil COO dermed være opmærksom på dette.

Der er igangsat et arbejde med udarbejdelse af retningslinjer for medarbejdere i hele koncernen ift. deling m.v. på sociale medier, så sådanne sammenblandinger i fremtiden kan minimeres. Det er et område indenfor privatlivets rammer, så virksomheden kan ikke styre denne form for kommunikation, men vi kan oplyse og

henstille.

#### *3.3.2.4 Sammenblanding af identiteter på sociale medier*

**Indberetningen:**

En leder i N1 deler et budskab fra koncernens LinkedIn-profil. Delingen er problematisk, da lederens tilknytning til N1 er synlig på LinkedIn og dermed sker der ved denne deling en sammenblanding af identiteter.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som en afvigelse.

**Tiltag:**

Der blev afholdt møde med den pågældende leder, hvor problemstillingen blev drøftet. Fremadrettet vil lederen dermed være opmærksom på dette. Der er igangsat et arbejde med udarbejdelse af retningslinjer for medarbejdere i hele koncernen ift. deling m.v. på sociale medier, så sådanne sammenblandinger i fremtiden kan minimeres. Det er et område indenfor privatlivets rammer, så virksomheden kan ikke styre denne form for kommunikation, men vi kan oplyse og henstille.

#### *3.3.2.5 Sammenblanding af identiteter på sociale medier*

**Indberetningen:**

En leder i koncernen deler et budskab fra N1's LinkedIn-profil. Delingen er problematisk, da lederens tilknytning til koncernen er synlig på LinkedIn og dermed sker der ved denne deling en sammenblanding af identiteter.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som en afvigelse.

**Tiltag:**

Der blev taget kontakt til den pågældende leder, hvor problemstillingen blev drøftet. Fremadrettet vil lederen dermed være opmærksom på dette. Der er igangsat et arbejde med udarbejdelse af retningslinjer for medarbejdere i hele koncernen ift. deling m.v. på sociale medier, så sådanne sammenblandinger i fremtiden kan minimeres. Det er et område indenfor privatlivets rammer, så virksomheden kan ikke styre denne form for kommunikation, men vi kan oplyse og henstille.

#### *3.3.2.6 Sammenblanding af identiteter på sociale medier*

**Indberetningen:**

En direktør i koncernen deler et budskab fra N1's LinkedIn-profil. Delingen er problematisk, da direktørens tilknytning til koncernen er synlig på LinkedIn og dermed sker der ved denne deling en sammenblanding af identiteter.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som en afvigelse.

**Tiltag:**

Der blev taget kontakt til den pågældende direktør, hvor problemstillingen blev drøftet. Fremadrettet vil direktøren dermed være opmærksom på dette. Der er igangsat et arbejde med udarbejdelse af retningslinjer for medarbejdere i hele koncernen ift. deling m.v. på sociale medier, så sådanne sammenblandinger i fremtiden kan minimeres. Det er et område indenfor privatlivets rammer, så virksomheden kan ikke styre denne form for kommunikation, men vi kan oplyse og henstille.

*3.3.2.7 Ny medarbejder fejloprettet i systemet (@eniig.dk i stedet for @n1.dk)*

**Indberetningen:**

En ny medarbejder blev ved ansættelsen oprettet i systemet med koncern-identitet i stedet for N1-identitet. Det var dermed et brud på N1's særskilte identitet. Det er en menneskelig fejl i oprettelsesprocessen, som har påvirket denne ene medarbejder. Der gik desværre et par måneder før fejlen blev indrapporteret, men fejlretningen gik hurtigt. Da der var tale om en ny medarbejder med mange interne opgaver, var den eksterne kommunikation særdeles begrænset.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som en afvigelse.

**Tiltag:**

Fejlen blev rettet i systemet, så medarbejderen fremstår med N1-identitet.

*3.3.2.8 Tildeling af forkert identitet i mail-systemet ved fusion af N1 og Evonet*

**Indberetningen:**

I forbindelse med fusionsarbejdet er der indført en "re-write" funktion i mailsystemet, som påfører samlet identitet (N1) på alle mails ud af huset, men der sker en systemfejl. Der er således tale om, at systemet for 10-15 brugere har ændret en @evonet.dk-adresse til @norlys.dk-adresse i stedet for en @n1.dk-adresse. Det var dermed et brud på N1's særskilte identitet. Dog var der fortsat en mailsignatur fra N1 på afsendte emails, så modtager har skullet kigge på afsender-mailadressen for at bemærke fejlen. De påvirkede brugere har selv påpeget fejlen og dermed også igangsat fejlretning så hurtigt som muligt.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som en afvigelse.

**Tiltag:**

Der blev fulgt manuelt op på "re-write" funktionen. og fejlen blev rettet. Da fejlen blev indberettet, krævede det en analyse for at finde årsagen, dog blev den rettet mindre end en uge efter indberetningen. Efterfølgende er brugere migreret til blivende system med rette identitet, hvormed "re-write" ikke længere anvendes.

### *3.3.2.9 Opfordring til deling af kommercielt budskab*

**Indberetningen:**

Ifm. koncernens lancering af et nyt trading-selskab bliver hele ledergruppen i koncernen opfordret til at dele budskabet på de sociale medier. Hvis opfordringen blev fulgt af ledere i N1, ville det undergrave N1's funktionelle adskillelse fra koncernen. Det ville desuden være en overtrædelse ift. den særskilte identitet.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som et forbedringsforslag.

**Tiltag:**

Problemstillingen blev rejst overfor afsender, som øjeblikkeligt sendte korrigerende mail til alle ledere i N1. Der nåede dermed ikke at ske brud på den funktionelle adskillelse eller den særskilte identitet.

### *3.3.2.10 Forkert signatur i mail*

**Indberetningen:**

En N1-medarbejder har i mailsystemet som default pludselig fået koncern-mailsignatur. Det var dermed et brud på N1's særskilte identitet. Medarbejderen havde dog fortsat mulighed for at skifte til N1-mailsignatur, hvilket medarbejderen gjorde.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som et forbedringsforslag.

**Tiltag:**

Der er fulgt op på hændelsen hos administratoren af mailsystemet, hvor der var sket fejlopsætning af den pågældende medarbejder i Active Directory. Fejlen er dermed rettet.

### *3.3.2.11 Forkert identitet i DocuNote flettefelt efter mail-migrering af N1*

**Indberetningen:**

Efter brugermigrering fra gamle mailsystemer til nyt, begyndte flettefunktion i ESDH-system at påføre forkert identitet på brevskelelener. Der kunne dermed ske brud på N1's særskilte identitet.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som et forbedringsforslag.

**Tiltag:**

Flettefelterne er fjernet i ESDH-system, så brugere manuelt skal påføre mailadresser på brevskelelener.

### *3.3.2.12 Opfordring til at hjælpe Digital med konkurrentinfo*

**Indberetningen:**

I sammenhæng med koncernens åbning af fibernettet ønskes der i koncernen viden om reklamekampagner vedr. internet- og tv-produkter, som medarbejderne møder i deres privatliv.

Til formålet blev der opfordret bredt til indmelding via en elektronisk formular, hvor belønningen var deltagelse i lodtrækning om gavekort. Det var således en viden, som medarbejderne skulle opsamle og indberette i deres fritid og dermed ikke en del af arbejdsopgaverne i ansættelsesforholdet. Indberetter er i tvivl om, det ville kunne give anledning til diskriminerede adfærd, hvis opfordringen følges af medarbejdere i N1.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som en afklaring.

**Tiltag:**

Det vurderes ikke, at der vil ske diskriminerende adfærd sted, selv om medarbejdere i N1 følger opfordringen. Denne vurdering bygger på følgende hovedpunkter:

1. Opfordringen bidrager ikke til påvirkning af det frie marked for handel med elektricitet (relaterer sig ikke til elproduktion eller elhandel).
2. Hvis opfordringen følges, sker der ingen promovring af koncernen eller koncernens navn.
3. Koncernen opnår ikke en fordel af N1-medarbejdernes erhvervsmæssige kompetencer eller kontaktoflader (det er alene i kraft af deres hjemmeadresse, at de kan bidrage)
4. Det involverer alene en indsamling af modtaget materiale, ingen offentlige ytringer eller lignende

### *3.3.2.13 Arbejde på anlæg, der ikke er ejet af N1*

**Indberetningen:**

En tekniker fra N1 blev fejlagtig tildelt en opgave med fejllokalisering på en stikledning. Teknikeren gjorde opgavestiller opmærksom på, at denne type opgaver måtte N1 ikke udføre, men opgavestilleren fastholdt, at opgaven skulle udføres. Der skete dermed brud på kravet om selskabsmæssig udskillelse af ikke-bevillingspligtige aktiviteter. Opgavestiller har derfor behandlet kundehenvendelsen som før 1. januar 2020, hvor han ikke var ansat i netselskabet.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som en afvigelse.

**Tiltag:**

Opgavestillers opmærksomhed er blevet skærpet på emnet og situationen vil ikke gentage sig. Opgavestiller og dennes kolleger har ikke været vant til at arbejde i et bemandet netselskab. Betydningen heraf er præciseret for afdelingen på et møde.

### *3.3.2.14 Økonomi sender med forkert afsender*

**Indberetningen:**

Ved udsendelse af fakturaer for N1 er der ved en menneskelig fejl anvendt koncern-mailsignatur i stedet for N1-mailsignatur. Det var dermed et brud på N1's særskilte identitet.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som en afvigelse.

**Tiltag:**

For at mindske risikoen for gentagelse er der udover gentagelse af information til relevante medarbejdere, oprettet en mail (debitor@n1.dk), som alle relevante medarbejdere kan svare og sende ud fra med N1-mail-signatur. På alle N1 fakturaer vil der således fremadrettet være påført "debitor@n1.dk" som mail-kontakt.

*3.3.2.15 Fejlagtig visitering af Døgncenteret ifm. kundehenvendelse***Indberetningen:**

Tekniker fra N1 blev som konsekvens af en menneskelig fejl sendt til fejlretning på ikke N1 ejet net. Der blev skiftet sikringer på internt vindmøllenet. Der skete dermed brud på kravet om selskabsmæssig udskillelse af ikke-bevillingspligtige aktiviteter.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som en afvigelse.

**Tiltag:**

Det er efterfølgende sikret via dialog med opgavestiller, at denne visiterer iht. reglerne.

*3.3.2.16 Må vi vise installations- og målnummer på N1-kortet***Indberetningen:**

Indberetter var i tvivl om, om der må vises installations- og målnummer på N1-kortet på n1.dk. Indberetter var i tvivl om det var i strid med reglerne om håndtering af FFO.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som en afklaring.

**Tiltag:**

Det blev vurderet, at en sådan visning ikke i sig selv er en overtrædelse af reglerne, hvis der er et formål med visningen. Formålet kan eksempelvis være, at autoriserede elinstallatører kan gøre dialogen med N1 lettere, fordi de selv kan tilgå oplysninger på n1.dk. Til gengæld blev det også vurderet, at det ikke bør være muligt, at foretage rapport-udtræk på oplysningerne fra n1.dk.

*3.3.2.17 Lakridskampagnen***Indberetningen:**

Ifm. konkurrencemyndighedernes godkendelse af seneste fusion (på koncernniveau), var det et krav, at internet- og tv-kunder i tidligere Eniig selv skulle vælge fremtidig internet- og tv-leverandør. Fusionen og frisættelsen er en stor opgave i koncernen, som fylder meget i den koncerninterne kommunikation, og tanken var at uddele lakrids i en kampagne til hele koncernen med budskab om at dele lakrids og opfordring til, at internet- og tv-kunder forblev kunder hos koncernen. Ligeledes medførte frisættelsen af kunderne og deres genhvervning assistance fra andre end dem, der normalt beskæftiger sig med salg og service af internet- og tv-produkter. Koncernens store efterspørgsel på hjælp på tværs af organisationen blev vurderet til at stille



N1-medarbejderne i et dilemma mellem den funktionelle adskillelse og det grundlæggende ønske om at bidrage loyalt ved behov.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som en afklaring.

**Tiltag:**

Dilemmaet blev behandlet før N1 medarbejderne stod i den. Konklusionen blev, at N1 medarbejdere informeres om kampagnen, men at de ikke skal være aktive i den. Det betyder således, at N1 medarbejdere ikke forventes at indgå aktivt i løsning af de ekstra opgaver, der i en periode vil være i koncernen. Dette er klart kommunikeret fra øverste ledelse - både bredt på intranettet samt direkte pr. mail til den enkelte medarbejder. På den måde sikres det, at N1 medarbejdere ikke som et led i lakridskampagnen udøvede diskriminerende adfærd.

### *3.3.2.18 Fejl i Engrosfakturering*

**Indberetningen:**

En engrosfaktura er fejlagtigt sendt på et EAN nr. som er tilhørende forkert el-leverandør. En engrosafregning indeholder fortrolige informationer vedr. en el-leverandørs samlede engagement i N1's forsyningsområde. Der er dermed sket et brud på reglerne for FFO. Fejlen opstår som konsekvens af systemfejl i N1's ERP-system, som i kombination med en specifik proces udløser denne faktureringsfejl, hvilket er forekommet meget sjældent.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som en afvigelse.

**Tiltag:**

Der har været mailkorrespondance med involverede el-leverandører og direkte dialog mellem N1 bogholderi og el-leverandørs økonomimedarbejder for at kortlægge sagen fuldt ud. Systemfejlen er efter dialogen rettet.

### *3.3.2.19 HR-Manager online rekruttering*

**Indberetningen:**

Der blev sendt en standard mail ud fra "Eniig" fra N1's jobportal, som ligger i et system der hedder "HR-manager". Det var dermed et brud på N1's særskilte identitet. Det er uvist hvor mange kandidater, der har modtaget mail fra HR-manager med forkert identitet. Fejlen var rettet en uge efter indberetning.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som en afvigelse.

**Tiltag:**

HR-manager er tilrettet, så der sendes mails fra "N1".

### *3.3.2.20 Forkert mailsignatur*

**Indberetningen:**

En medarbejder i en koncernfunktion kom ved en fejl til at anvende koncern-identitet på en mail, da denne udførte opgave for N1.

**Kategorisering:** Indberetningen er klassificeret som en afvigelse.

**Tiltag:**

Medarbejderen har en N1-mailsignatur til rådighed og opdagede selv fejlen med det samme. Medarbejderen sendte straks en korrigerende mail, hvor fejlen blev rettet. N1 foretog sig derfor ikke yderligere i den konkrete situation.

### 3.3.3 Ekstern audit

N1 har haft DNV-GL til at udføre audit på det interne overvågningsprogram, for at undersøge om netselskabet lever op til relevante krav i IO-bekendtgørelsen. Audit blev gennemført online den 30. november 2020. Resultatet var meget tilfredsstillende.

Den eksterne auditor afgav følgende evaluering af det interne overvågningsprogram:

*“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 ved audit ikke konstateret forhold der indikerer at Program for intern overvågning, samt at Bek. nr. 933 af 27. juni 2018 ikke er efterlevet.*

*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 2019 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 ses ledelsesmæssig fokus på programmet for intern overvågning. Der ses ledelsesmæssig opbakning til programmet, og der følges godt op på eksisterende samt nye / ændrede legale krav.

- Der er kommunikeret bredt i organisationen omkring IO programmet, desuden er der også på en hensigtsmæssig måde kommunikeret om god adfærd på sociale medier.
- Der er på intranettet oprettet en hensigtsmæssig intranetside med adgang til overvågningsprogrammet, E-learning og system for indberetning,
- Der er etableret et godt system for registrering af afvigelser og spørgsmål til afklaring. Systemet bruges aktivt og der ses eksempler på behandling af konstaterede afvigelser og spørgsmål til afklaring, alt ses behandlet seriøst og tillige godt dokumenteret.
- Alle de auditerede medarbejdere viste et særdeles godt kendskab til programmet for intern overvågning /FFO.

#### Forbedringsområder

- Medarbejdere (i N1 eller i stabsfunktioner i koncernen) har pt. vanskeligheder med at tilgå e-learning vedr. IO programmet pga. IT-problemer. Der er igangsat aktioner for afhjælpning af problemerne.
- Ansvar og beføjelser (rolle beskrivelse) for IO ansvarlig og IO styregruppen kan tydeliggøres i beskrivelse eller på IO intranet side.

#### 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 de er begge løst.

### 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 2020 er 3 igangværende kontroller af markedsmæssigheden af N1's koncerninterne indkøb fortsat og 1 ny igangsat. De 3 igangværende kontroller var med markedsmæssighed af indkøbte energibesparelser for N1 i 2014 og 2017 samt markedsmæssigheden af indkøbet af nettab for Kibæk Elværk a.m.b.a. for 2016 og 2017 (N1 overtog dette net i 2018). Den nye stikprøve omhandler 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 marts 2021 afgjorde FSTS sagen om Kibæk Elværk a.m.b.a.'s indkøb af nettab. FSTS godkendte i den forbindelse aftalens pris for indkøbet i 2016, men valgte at underkende indkøbet under samme aftale i 2017. Underkendelsen betød af en reduktion i den samlede pris for 2017 på i alt 2.760 kr.)

I de tre øvrige sager om markedsmæssighed har N1 fremsendt den efterspurgte information og afventer FSTS' tilbagemelding.

## 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:

### 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 2020 ikke ændret praksis indenfor området eller modtaget nogen indberetninger/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 2020 ikke ændret praksis indenfor området eller modtaget nogen indberetninger/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 beløbstørrelser 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](http://www.n1.dk)

Pr. 1. januar 2020 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 overliggerne 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 2020 ikke modtaget nogen indberetninger/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 2020 ikke ændret praksis indenfor området eller modtaget nogen indberetninger/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 2020 har alle ansatte i N1 skulle gennemføre dette.

Der er i N1 i 2020 ikke ændret praksis indenfor området eller modtaget nogen indberetninger/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 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 2020 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 2020 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 2020 var alle koncerninterne aftaler indgået på aftaletidspunktet.

I øvrigt skal det bemærkes, at N1's samhandel pr. 1. januar 2020 med resten af koncernen er kraftigt reduceret i forhold til tidligere år på grund af bemandingen 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 Forsyningstilsynet.

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 2020 ikke ændret praksis indenfor området eller modtaget nogen indberetninger/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 2020 ikke drevet andre aktiviteter, end hvad der ligger inden for den bevillingspligtige aktivitet. Selskabet har således ingen sideordnede aktiviteter.

Der er i N1 i 2020 ikke ændret praksis indenfor området, men der er jf. afsnit 3.3.2 modtaget 2 indberetninger med problemstillinger vedr. den selskabsmæssige udskillelse af aktiviteter, der ikke er bevillingspligtige aktiviteter, som efterfølgende har medført korrigerende handlinger. N1 har i 2020 ikke modtaget 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.dk vedrørende konkrete aftennumre via datahubben i henhold til forskrifter udstedt af Energinet.dk.

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 2020 ikke ændret praksis indenfor området eller modtaget nogen indberetninger/klager vedrørende 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.

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 2020 ikke ændret praksis indenfor området, men der er jf. afsnit 3.3.2 modtaget 2 indberetninger vedr. håndteringen af N1's forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO), hvoraf den ene dog var afklarings spørgsmål.

#### 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 2020 ikke ændret praksis indenfor området eller modtaget nogen indberetninger/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 2020 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, og hvor der informeres om, hvem N1 anvender som aktør(er). 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.

I N1 har der i 2020 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 – ingen delinger eller "likes" på tværs af Norlys-koncernen. Dette fremgår i øvrigt eksplicit af IO-programmet.

Der er i N1 i 2020 ikke ændret praksis indenfor området, men der er jf. ovenfor samt afsnit 3.3.2 modtaget 16 indberetninger vedr. håndteringen af N1's særskilte identitet. Alle indberetninger er blevet behandlet og der er blevet udført korrigerende handlinger. N1 har i 2020 ikke modtaget 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 2020 ikke ændret praksis indenfor området eller modtaget nogen indberetninger/klager vedrørende anvendelsen af særskilt identitet ved outsourcing.

## 5. Godkendelse ved direktører og IO-ansvarlig for N1 A/S

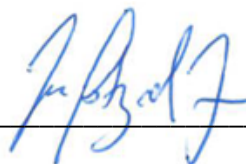
Esbjerg, den 31. maj 2021

For N1 A/S



Daniel Skovsbo Erichsen

Direktør



Jan Østergaard Jensen

Direktør



På vegne af Mads Dyhr Berggreen

IO-ansvarlig 2021, Trine Balskilde Stoltenborg