

# **Program for Intern overvågning**

**2019**

**For at forhindre diskriminerende adfærd i netselskabet N1 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 hos N1 i 2019

## 1. Indledning

Som netselskab ejer N1 A/S (herefter: N1) ledningsnettet fra transmissionsnettet (150 kV nettet) og ud til forbrugere og producenter. N1 har monopol efter bevilling fra Energistyrelsen, på at transportere strøm indenfor eget netområde. Det er N1s ansvar at måle forbrug og produktion af elektricitet i netområdet og indsende det til Energinets DataHub<sup>1</sup>. N1 har også ansvaret for at der indbetales elafgifter til SKAT af den mængde strøm, der forbruges i N1s netområde.

N1 modtager betaling fra elleverandørerne for at transportere strøm ud til elleverandørernes kunder og opretholde en tilfredsstillende leveringsikkerhed. Forsyningstilsynet regulerer N1 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. N1 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 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 A/S<sup>1</sup>) program for egen kontrol af, at der ikke udøves diskriminerende adfærd over for selskaber, der agerer i konkurrencemarkeder – med særligt fokus på elhandels- og elproduktionselskaber.

Nærværende IO-program angiver de initiativer, som skal sikre en ikke-diskriminerende adfærd. Af hensyn til gennemsigtigheden af N1 for omverdenen, offentliggøres IO-programmet på N1s hjemmeside.

Herudover udarbejder N1 A/S hvert år en årsberetning, hvor ændringer i IO-programmet beskrives, og hvor

---

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

det dokumenteres, at IO-programmet er gennemført. Årsberetningen forelægges N1s bestyrelse til orientering og indsendes til Forsyningstilsynet samt offentliggøres på N1s hjemmeside.

I det følgende gives en kort oversigt over centrale definitioner i programmet (afsnit 2). Herefter gennemgås N1s 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 N1 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. 52 af 17/01/2019).

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.

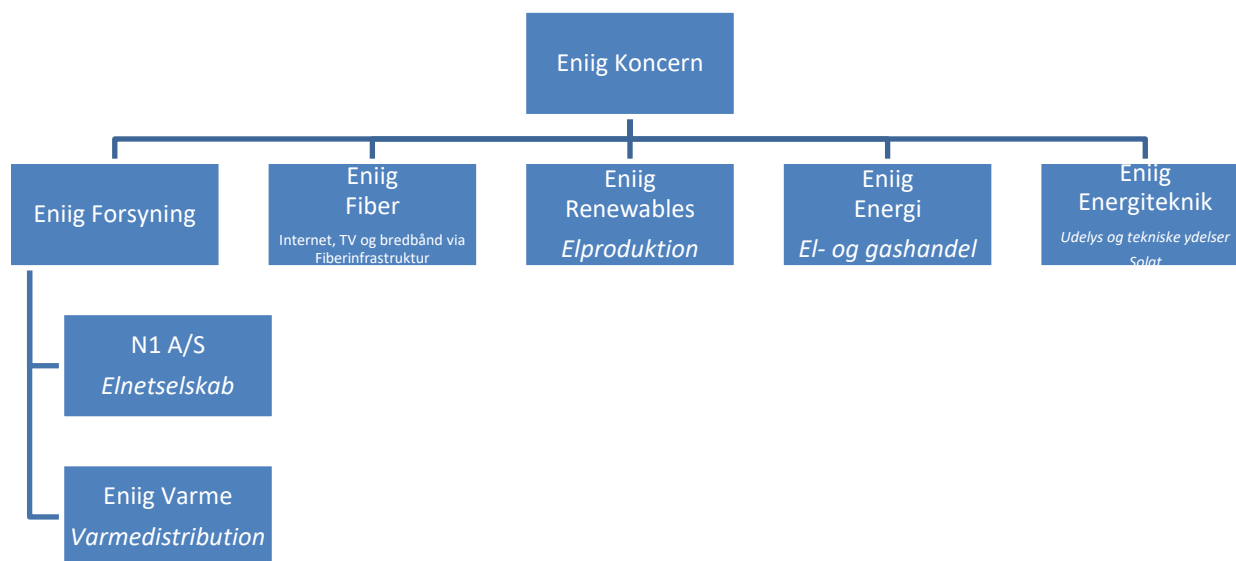
Årsberetning for intern overvågning: Årsberetningen om intern overvågning skal ifølge Bekendtgørelsen indeholde en beskrivelse af programmet, en beskrivelse af programmets gennemførelse og en beskrivelse af den foretagne kontrol af programmet.

### 3. Administration af programmet

N1 er et bemandedt netselskab, som selvstændigt udfører alle nødvendige funktioner med eget personale. N1 kan således selvstændigt 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 N1 selv.

Da N1 indgår i en koncern, anvendes koncernintern leverandør af fællesfunktionsydelser, såsom HR, Økonomi, Sekretariat m.v.

Den overordnede organisering af Eniig-koncernen er som følger:



N1 er dermed vertikalt integreret i en energikoncern med bl.a. elhandels- og elproduktionsaktiviteter. Dette nødvendiggør en klar adskillelse af N1s 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 N1s ledelse og medarbejdere der arbejder for N1, 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 N1s direktør og centrale medarbejdere i Eniig-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 N1 og Eniig-koncernen. Den IO-ansvarlige leder IO-styregruppens møder.

## 4. Generelle tiltag

N1s 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.

N1 har som landets 2. største netselskab brug for systematik i forhold til retningslinjerne vedrørende IO, da der er mange medarbejdere, der skal følge disse. Ligeledes kan den IO-ansvarlige ikke have dialog med den enkelte medarbejder på daglig basis, hvorfor der anvendes elektroniske platforme til introduktion, videndeling og kommunikation.

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 N1, 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 N1.

### 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 Eniig-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 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.

### 4.4. Adgangskontrol til IT-systemer

Administrationen af adgange til N1s 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 N1s 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 N1. 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 N1.
- *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

N1s 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 ”fejlmedinger” – i relation til IO-programmet. Det samme indberetningssystem anvendes i koncernen til indberetninger i relation til arbejdsmiljøforhold og øvrige kvalitetssikringssystemer, herunder N1s KLS D.

Indberetninger vedr. IO behandles som fast punkt på N1s 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 N1s tiltag beskrevet indenfor de i IO-bekendtgørelsen oplyste punkter, så tiltagens 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 N1 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.

#### N1s tiltag der sikrer, at netadgang sker på ikke-diskriminerende vilkår

N1 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 N1 og elleverandørerne vedr. brugen af elnettet, herunder forholdet om sikkerhedsstillelse for elleverandørers betalinger til N1. "Servicevilkårene", definerer serviceniveauet mellem N1 og elleverandørerne. Begge dokumenter findes på N1s og Energinets hjemmesider – og er i øvrigt godkendt af Forsyningstilsynet.
- N1s priser (tariffer, abonnementer og tilslutningsbidrag) beregnes efter Dansk Energis tarifmodel 2.0. Beregningsmetoden er anmeldt til og godkendt af Forsyningstilsynet. N1s gebyrer er omkostningsægte og ligeledes godkendte af Forsyningstilsynet. Alle priser er således beregnet efter ikke-diskriminerende vilkår.  
N1s 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 N1s hjemmeside. Se i øvrigt nedenstående afsnit om "*N1s tiltag der sikrer, at der ikke sker forskelsbehandling af netkunder ved nettilslutning*".

#### N1s tiltag der sikrer, at gennemførelsen af vedligeholdelse af elnettet sker på en ikke-diskriminerende måde

N1 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 N1-standarder 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 via SMS til de berørte adresser (i det omfang det er muligt) samt indmeldes i den landsdækkende oversigt over driftsforstyrrelser, som både kan ses på N1s hjemmeside (vises dog kun på N1s netområde) og er stillet til rådighed for elleverandører via Dansk Energis hjemmeside.

#### N1s tiltag der sikrer, at gennemførelsen af udbygning af elnettet sker på en ikke-diskriminerende måde

N1 har interne 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 ”N1s tiltag der sikrer, at der ikke sker forskelsbehandling af netkunder ved nettilslutning”.

Desuden medvirker N1 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 N1) eller via kommunal koordinering med ledningsejere ved byfornyelser eller lignende. N1 viser egne graveplaner på hjemmesiden med henblik på mulig samgravning med andre ledningsejere.

#### N1s 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 N1, at se netkundernes elleverandørvalg/produktionselleverandørvalg, hvilket medfører, at risikoen for diskriminerende adfærd er minimeret.

Tilslutning af nye forbrugere og producenter til N1s elnet sker ved at N1 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 N1 kan opsætte elmåler og påbegynde forsendelse af data til DataHub.

Derudover modtager N1 betaling direkte fra kunden/producenten for tilslutning til elnettet, jf. afsnit ovenfor om ”N1s 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 N1 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 N1s hjemmeside.

Nettilslutninger foregår i praksis via en autoriseret elinstallatør og altså ikke af N1-medarbejdere, hvorfor risikoen for diskriminerende adfærd minimeres. Forretningsgangen for nettilslutninger er standardiseret og findes på N1s hjemmeside.

#### N1s 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 N1, 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 N1 om dette.

N1 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 leveringsikkerhed. Koncerntilhørsforhold indgår på intet tidspunkt i prioriteringen af opgaver, hvilket betyder, at netkunder med koncerntintern 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 N1, 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 N1, mails til N1 eller mundtlig kontakt til teknikere på nettekniske opgaver, herunder målerhåndtering.

Ved kommunikation fra N1 til offentligheden – herunder netkunder – anvendes typisk elektroniske kommunikationsformer som hjemmeside og mails, men også analog kommunikation i form af papirpost, telefonopkald og fysiske besøg.

N1s hjemmeside – n1.dk – er adskilt fra koncernens hjemmeside. Her informeres om og fra netselskabet N1, herunder hvem der ejer selskabet. 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 N1 og den pågældende netkunde.

Til sikring af ikke-diskriminerende adfærd i N1s 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.

N1 benytter et fælles call-center til håndtering af almene opkald og indledende screening. Dette call-center deles med Eniig-koncernens fiberforretning (men ikke koncerntinterne handels- eller produktionsselskaber). Call-centret håndterer således andre typer kald end til N1, men de er alle af teknisk karakter. I N1s 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 N1, 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.

N1 indgår i en koncern med elhandels- og elproduktionsaktiviteter og har samtidig mere end 100.000 netkunder. Dermed er N1 omfattet af Elforsyningslovens §45 om habilitet.

I N1 overholdes habilitetsbestemmelserne for bestyrelsesmedlemmer ved at bestyrelsesmedlemmer i N1 ikke indgår i bestyrelser i koncernforbundne elhandels- eller elproduktionselskaber jf. EFLs § 45 og Forsyningstilsynets afgørelse af 8. oktober 2012.

Fsva. direktører, så er der selvstændig direktion i N1. 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 N1 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 ingen sammenfald mellem N1 og andre selskaber i koncernen.

Den løbende opfølgning på N1s overholdelse af habilitetskravene påhviler den IO-ansvarlige i samspil med direktøren for N1.

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 elproduktionselskaber. 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 elproduktionselskabers 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 N1s 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 N1 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 N1 hverken har aktiviteter inden for produktion eller handel med elektricitet eller transmissionsvirksomhed er det ikke relevant med tiltag på dette område.

N1 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 N1 har mere end 100.000 netkunder, er der ikke hjemmel til aktiviteter uden for bevillingen, hvilket således 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 N1 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 N1 er retningslinjerne for IO på dette område, at ovennævnte dokumenter skal overholdes. Medarbejderne instrueres i retningslinjerne for IO hos N1 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 N1 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 betalingsmønster, 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.

N1s 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 betalingsmønster
- 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 N1 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 N1s strategiske overvejelser og øvrige virke

N1s 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. N1 adgangsmæssigt adskilt fra den øvrige koncern på det fælles dokumentarkiv, DocuNote. Adgangsbegrænsningen er implementeret på højeste mappeniveau vedr. N1 og nedarves automatisk til underliggende mappeniveauer. Det er således udelukkende personale i N1 A/S og personale i Eniig Holding A/S (fællesfunktioner) der kan tilgå dokumenter vedr. N1.

I den skriftlige instruks er defineret, at der skal laves særskilt aftale mellem koncern og N1 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 N1s 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.

N1 er identitetsmæssigt adskilt fra koncernen. Energitilsynet har den 29. maj 2018 tilkendegivet, at N1s navn og logo opfylder kravene til særskilt identitet. For at synliggøre N1s nye identitet er skilte på hovedstationer skiftet, ligesom alle biler og alt mandskab der udfører opgaver for N1, skal bære N1s identitet.

N1 har en selvstændig og uafhængig hjemmeside – [n1.dk](http://n1.dk) – hvor informationer om/fra N1 findes. Der er på [n1.dk](http://n1.dk) to steder hvor koncernnavnet nævnes eller der henvises til koncernen i øvrigt:

- [n1.dk/om-n1/](http://n1.dk/om-n1/) - her informeres om, at N1 indgår i en koncern.
- [n1.dk/om-n1/energispareforpligtelser/](http://n1.dk/om-n1/energispareforpligtelser/) - her informeres om, hvem N1 anvender som aktør(er).

Begge tilfælde overholder Forsyningstilsynets vejledning om særskilt identitet.

N1 har ligeledes selvstændig mailadresse – [kontakt@n1.dk](mailto:kontakt@n1.dk) – som er N1s 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 N1s 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](http://elpris.dk)):

Hej

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

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.

Med venlig hilsen

 NETSELSKABET  
N1

Desuden har N1 et selvstændigt telefonnummer – 7023 0043 – som er N1s officielle telefonnummer.

Telefonen betjenes i døgndrift af et døgnbemandet kundecenter. Her modtages og visiteres kald til N1 med stor fokus på særskilt identitet og ikke-diskriminerende adfærd, jf. afsnit 5.2.



Derudover har alle medarbejdere, der arbejder for N1 en mailsignatur fra N1 (fast sekundær ID i fællesfunktioner), ligesom der anvendes N1-adgangskort (N1-ansatte), N1 baggrund og pauseskærm på PC (N1-ansatte), N1-brevskabeloner, N1-fakturaer, N1-kuverter og N1-powerpointskabeloner i forbindelse med arbejdet for N1.

Endvidere har N1 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.

N1s særskilte identitet kan kompromitteres i forbindelse med medarbejdernes anvendelse af sociale medier på private profiler. Dette forhold har N1 forsøgt at imødegå ved at beskrive den ønskede adfærd (i private sammenhænge) for medarbejderne på sociale medier, med henblik på at undgå kompromittering af N1s særskilte identitet.

Endeligt har N1 flyttet sit hovedkontor til ny adresse i Støvring, så elnetselskabet nu ikke længere 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 N1-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 for ALLE ansatte i selskaber, der er vertikalt integrerede med N1, når de udøver opgaver for N1. Det er i udgangspunktet ansatte i fællesfunktioner, der ud over medarbejdere i N1 arbejder for N1. 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 N1 til vertikalt integrerede virksomheder, anvendes netselskabets identitet og logo ved arbejdets udførelse, herunder mailsignatur fra N1 (fast sekundær ID i fællesfunktioner), N1-brevskabeloner, N1-kuverter, N1-powerpointskabeloner i forbindelse med arbejdet for N1 samt N1 navn og logo på køretøjer og arbejdstøj.

Ved outsourcing fra N1 til virksomheder, der ikke er vertikalt integrerede, anvender leverandørerne egen identitet. I sådanne situationer er den anvendte identitet særskilt ift. vertikalt integrerede virksomheder, ligesom N1s egen identitet.

## 6. Gennemførelse

N1s IO-program er gennemført, som beskrevet i afsnit 4 og 5. Derudover blev der i forbindelse med etableringen af selskabet N1 ultimo 2017 foretaget en gennemgribende reimplementering af program for intern overvågning. N1 opstod som del af fusionen mellem HEF Himmerlands Elforsyning a.m.b.a. og EnergiMidt a.m.b.a. Reimplementeringen sikrede undervisning i fælles IO-program samt medarbejdererklæringer indsamlet i den nye organisering.

Alle, der arbejder for N1, er omfattet af N1s IO-program og er introduceret til dette. Således er N1s medarbejdere, ansatte i fællesfunktioner (ansatte i Eniig Holding A/S, ekskl. kantinedarbejdere) og ansatte i N1s 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 N1.

### 6.1. Kontrol

N1 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 servicerer N1 samt den overvågningsansvarlige og direktøren for N1. På denne måde sikres transparens for den overvågningsansvarlige og N1's direktør, ligesom beslutningskompetence vedr. selskabets retningslinjer er sikret i gruppen. I bilag 2 findes årsplan for styregruppens arbejde.

#### 6.1.1. Årlige audits

I N1 gennemføres hvert år ekstern audit på IO-programmet.

I 2018 er der således gennemført audit på IO-programmet – denne gang med speciel fokus på reimplementeringen i 2017. Auditten blev gennemført ved konsulentbistand fra eksternt konsulenthus, som således er uvildig ift. N1 og de vertikalt integrerede virksomheder.

Auditrapporten dannede grundlag for ledelsens evaluering af IO-programmet vedrørende 2017.

#### 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 N1s performance ift. IO.

## 7. Den Intern overvågningsansvarliges uafhængighed

Poul Bagger Thomsen er udpeget som IO-ansvarlig. Poul er ansat i afdelingen Anlæg 20-0,4 kV i N1 A/S.

Den IO-ansvarlige har ikke nogen stilling, noget ansvar, nogen interesser eller noget forretningsforhold i eller med 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:        /        - 2019.

---

«Fornavn» «Efternavn»

«Mail»

«Afdeling»

«Evt\_underafdeling»

