

Viby Net A/S

2010- 2011

Årsberetning for intern overvågning og sikring
og ikke-diskriminerende adfærd i Viby Net A/S

Udarbejdet marts 2011

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
Indledning	3
Selskabsstruktur	3
Selskabets tiltag i forhold til I/O-programmet	3
1) Forretningsmæssigt følsomme oplysninger	3
2) Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger	4
3) Adgang til distributionsnettet	4
4) Kundekontakt	4
5) Selskabsmæssig udskillelse	4
6) Regnskabsmæssig adskillelse	5
7) Habilitet	5
8) Indgåelse af aftaler på markedsbestemte vilkår	5
9) Prisfastsættelse	5
I/O-ansvarlig og kontrolfunktion	5
Audit	6
Bilag	7
Indberettede tilfælde	7

Årsberetning om Internt overvågningsprogram 2010 - 2011

Indledning

Dette er en årsrapport om det interne overvågningsprogram i Viby Net A/S.

Energitilsynet har anmodet om, at årsrapporten beskriver årets ændringer i IO-programmet samt særlige forhold, der er sket i perioden siden sidste årsrapport.

Vi skal derfor anbefale, at denne årsrapport læses i sammenhæng med tidligere aflagte årsrapporter.

Selskabsstruktur

Viby Net A/S indgår i Viby El-værk koncernen. Koncerndiagram fremgår af IO-programmet.

Moderselskabet Viby El-værk A.m.b.a. driver elinstallationsvirksomhed samt en butik med salg af hårde hvidevarer og elartikler til såvel detail som engros, og en internetbutik med salg af hårde hvidevarer.

Selskabets tiltag i forhold til IO-programmet

Der henvises til tidligere aflagte årsrapporter for en mere udførlig beskrivelse af IO-programmet, da denne årsrapport primært beskriver ændringer i forhold til tidligere år.

1) Forretningsmæssigt følsomme oplysninger

Der er ikke siden sidste årsrapport sket ændringer i, hvilke oplysninger som opfattes som forretningsmæssigt følsomme. Der er nedsat en arbejdsgruppe, som skal sikre overholdelse af selskabets regler i forbindelse med implementering af Hubben.

Kontrolforanstaltninger:

Databasen med kundeoplysninger er adgangsbegrænset til det administrative personale, som har et arbejdsbetinget behov for at have adgang hertil. Adgangen er sikret ved passwords. Medarbejdere i forsyningspligtselskabet og handelsselskabet har ikke adgang til databaserne.

I forbindelse med outsourcing af visse edb-arbejdsopgaver har enkelte personer uden for huset også adgang til databasen med kundeoplysninger. De pågældende personer er informeret om IO programmet og arbejder alle for flere netselskaber, som har samme problemstilling.

2) Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger

Alle medarbejdere er instrueret i, og har bekræftet deres kendskab til, at oplysninger om selskabets egne aktiviteter, som det kan være fordelagtigt at have kendskab til, ikke på diskriminerende måde videregives til andre.

I alle tvivlstilfælde kontaktes direktør Sven Heegaard eller kontorchef Helene Alby Ravn.

3) Adgang til distributionsnettet

Alle medarbejdere er instrueret i, og har bekræftet deres kendskab til reglerne om ikke-diskrimination. I alle tvivlstilfælde kontaktes direktør Sven Heegaard eller afdelingsleder Michael Hytting. Der er aldrig modtaget kundeklager vedrørende adgang til distributionsnettet.

4) Kundekontakt

Alle medarbejdere med kundekontakt er orienteret om formålet med etablering af det interne overvågningsprogram i Viby Net A/S. Alle medarbejdere i selskabet har skriftligt bekræftet på en tro- og loveerklæring, at de ikke i deres kundekontakt må favorisere bestemte selskaber, kunder, elleverandører, konsulenter, håndværkere m.fl. Alle samarbejdspartnere behandles efter de samme principper.

Det bliver endvidere kontrolleret, at arbejdet foregår neutralt, ligesom eventuelle hændelser eller tvivlsspørgsmål vil blive rapporteret og belyst. Se bilag 1.

De to offentliggjorte afgørelser fra Energitilsynet 2. december 2010 om udnyttelse af netselskabernes kundekontakt til kommercielle formål er distribueret til alle medarbejdere, som er omfattet af IO-programmet. Afgørelserne er juridisk vurderet ikke at give anledning til ændringer i selskabets IO-program, da sådanne sager ikke ville kunne opstå ved overholdelse af det nuværende IO-program.

Ligeledes er det ledelsens vurdering, at de indrapporterede forhold samt løbende spørgsmål til IO-programmet gør, at alle medarbejderne er godt informeret om reglerne.

Der er lavet en ændring på hjemmesiden, således der henvises både til samarbejdspartneren Lokalenergi og til www.goenergi.dk, som er en offentlig portal.

5) Selskabsmæssig udskillelse

Koncernens aktiviteter vedrørende elinstallation, butik, vindmølle drift samt salg af LED skærme er juridisk og regnskabsmæssigt udskilt i selvstændige selskaber.

Såfremt nye aktiviteter inddrages i koncernen, overvejes det altid, om dette ligger inden for opgaverne relateret til bevillingen. Denne overvejelse foretages af direktionen.

Netselskabet har fået hjemmeside www.vibynet.dk. Hjemmesiden er godkendt af Energitilsynet 28. januar 2010 og ændringer foretaget i løbet af året er godkendt af IO-

ansvarlig inden ændringerne offentliggøres. I forbindelse med den årlige audit, er hjemmesiden igen kontrolleret op til tjeklisten fra Energitilsynet.

6) Regnskabsmæssig adskillelse

Viby Net A/S har ingen sideordnede aktiviteter, hvorfor der ikke er behov for regnskabsmæssig adskillelse. Denne adskillelse af aktiviteterne er omfattet af den ordinære revision af koncernen, og der vurderes ikke at være behov for yderligere tiltag på dette område.

7) Habilitet

Det bemærkes, at Viby Net A/S ikke er omfattet af de særlige regler om habilitet, som fremgår af elforsyningslovens § 45, idet Viby Net A/S' kundeantal pr. 31. december 2010 var på 13.797, og dermed under 100.000.

8) Indgåelse af aftaler på markedsbestemte vilkår

Alle aftaler indgås på markedsbestemte vilkår. Der er i 2010 ikke indgået nye aftaler, men alene foretaget mindre ajourføringer af tidligere indgåede aftaler.

9) Prisfastsættelse

Prisfastsættelsen af selskabets ydelser sker efter rimelige, objektive og ikke-diskriminerende kriterier og anmeldes til Energitilsynet. Priserne fastsættes efter metoder, som er anmeldt og godkendt af Energitilsynet, hvortil der også er mulighed for at klage.

Viby Net A/S anvender de standardiserede beløbsstørrelser for tilslutningsbidrag og gebyrer, der er udarbejdet for branchen og anmeldt til Energitilsynet.

IO-ansvarlig og kontrolfunktion

Viby Net A/S' direktør og kontorchef er ansvarlige for det interne overvågningsprogram, og kontrollerer løbende overholdelsen af dette. Selskabets IO-ansvarlige foretager løbende overvejelser om informations- og vidensniveauets tilstrækkelighed blandt medarbejdere og om behovet for ændringer i programmet.

Eventuelle hændelser, der ikke har været i overensstemmelse med fortroligheds- og ikke diskriminationsreglerne, noteres af den enkelte medarbejder og indberettes til kontorchefen. Indberetningen kan også foregå mundtligt, hvorefter den IO-ansvarlige noterer det indberettede. Indberetningerne kan ses i bilag 1.

Der er underskrevet tro- og love erklæringer af alle relevante medarbejdere, svarende til 13 personer.

Resultatet af årets IO-vurdering tages op på det bestyrelsesmøde, som ligger i forlængelse af indberetningen til Energitilsynet.

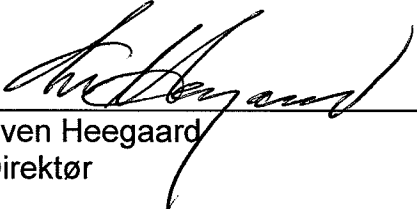
Nye medarbejdere informeres særskilt om programmet ved deres ansættelse. Samtlige medarbejdere i koncernen modtager en personalehåndbog, hvori de kan se, at der foreligger et IO-program. IO-programmet udleveres til samtlige relevante medarbejdere.


Audit

Direktør og IO-ansvarlig har den 21. marts 2011 foretaget gennemgang af selskabets IO-program og foretaget relevante ændringer. Ligeledes er indberetningslisten gennemgået og vurderet for, om der er behov for ændringer i IO-programmet som følge heraf.

Viby J, den 23. marts 2011.

Viby Net A/S


Sven Heegaard
Direktør


Helene Alby Ravn
kontorchef og
IO-ansvarlig compliance Officer

Bilag

Indberettede tilfælde

Indberetninger 2007

Visitkort	Der var reklame for butikken og installationsafdelingen på alle nye visitkort.	Medarbejdere i Viby Net A/S har fået visitkort uden reklamer.
Forespørgsel	Ukendt el-firma mailede på vegne af Nordjysk El-handelskunde.	Kontaktede Nordjysk El-handel og fik fuldmagt til at udlevere data.
Trafiklysbrochuren	Reklame i trafiklysbrochure.	Der er lavet nyt optryk, uden reklamer.
Brevpapirlogoer	Der var logo for El-salg og Installationsbranchen på brevpapir.	Udskiftet brevpapir.
Hjemmeside	Hjemmesiden havde link til Lokalenergi Handel.	Dette er slettet. Generelt skal hjemmesiden gennemgås, når der kommer entydige retningslinjer fra Energitilsynet.

Indberetninger 2008

Visitkort	Der er nu visitkort for koncernen, for netselskabet og for det nye selskab LED Display Denmark A/S.	Kortene er udleveret med udtrykkelig besked om, hvordan de må anvendes.
Forespørgsel	En nabo til en elforbruger som havde fået lukket for strømmen kom ind i vores kundeservice for at ville høre, hvad det var for noget.	Vi henviser til, at dette kun angår elforbrugeren selv.
Ny medarbejder	Der er ansat en ny udviklingschef i koncernen.	Selvom han ikke direkte arbejder for netselskabet, er han informeret om reglerne og har underskrevet erklæringen, idet han indgår i ledergruppen.
Forespørgsel	Henvendelse fra kunde, der gerne vil ud af sin kontrakt med et elhandelsselskab.	Vi henviser kunden direkte til elhandelsselskabet, idet netselskabet ikke må håndtere det for kunden.
Hjemmeside	Hjemmesiden er blevet særskilt www.vibynet.dk	Hjemmesiden er godkendt af Energitilsynet.
Forespørgsel	Kunde har ringet på handelsselskabets telefonnummer og siger han gerne vil tilbage til "os".	Vi stiller direkte om til en sælger, idet kunden har ringet på handelsselskabets telefonnummer.
Forespørgsel	Installationsafdelingen forespurgte om den kunne indkøbe elmålere til samme rabat som netselskabet.	Der er svaret nej. Installationsafdelingen må købe målere af netselskabet til præcis samme pris, som den sælges til, til alle andre elinstallatører.

Indberetninger 2009

Forespørgsel	Forespørgsel fra kunder, som ikke mener at have skiftet til Naturenergi.	Vi henviser kunden til Naturenergi, såfremt kunden ikke kan fremlægge dokumentation for os.
Forespørgsel	Kunde, som midt i en vejledning omkring aflæsning af el-måleren, spørger til fastprisaftaler.	Vi informerer om, at kunden kan søge oplysninger om priser på el-pristavlen.dk
Forespørgsel	Forespørgsel fra ny medarbejder i installationsafdelingen om Viby Net kan udlevere adresser på forbrugere.	Der er oplyst, at det kan vi ikke, og har henvist til IO programmet.
Forespørgsel	Flere kundehenvendelser om hvor de kan købe den billigste strøm.	Vi henviser til El-pristavlen.
Forespørgsel	Kunder, som har spurgt, om de kan blive "hos os".	Henviser kunden til at se på sin el-regning, hvem der er leverandør og så kontakte dette selskab.

Indberetninger 2010

Forespørgsel	Flere kundehenvendelser om hvor de kan købe den billigste strøm.	Vi henviser til El-pristavlen.
Forespørgsel	Installationsafdelingen agerer som el-installatør. Det forventes at netselskabet kan klare f.eks. en tilmeldning på afdelingens vegne.	Installationsafdelingen skal selv, ligesom alle andre, foretage en anmeldelse til netselskabet.
Forespørgsel	En rådgivende ingeniør ønsker forbrug oplyst op en installation	Der svares, at det kan vi kun hvis der er en skriftlig fuldmagt fra ejeren af installationen.
Forespørgsel	Installationsafdelingen forespurgte på en kundes elforbrug.	Der svares, at det kan vi kun hvis der er en skriftlig fuldmagt fra ejeren af installationen.
Forespørgsel	En kunde spørger om hvem der kan rådgive om energibesparelser	Der svares, at netselskabet samarbejder med Lokalenergi og der henvises til www.goenergi.dk , som er en offentlig portal.