

Viby Net A/S

Årsberetning 2009-2010

***Program for intern overvågning
og ikke diskriminerende adfærd***

Udarbejdet marts 2010

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
Indledning	3
Selskabets tiltag i forhold til I/O-programmet	3
Årsberetningens indhold	3
Overvågningsprogrammets indhold	3
1. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger	4
2. Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger	4
3. Adgang til distributionsnettet	5
4. Kundekontakt	5
5. Selskabsmæssig udskillelse	5
6. Regnskabsmæssig adskillelse	6
7. Krav om habilitet	6
8. Indgåelse af aftaler på markedsbestemte vilkår	6
9. Prisfastsættelse	6
I/O-ansvarlig og kontrolfunktion	6
Information og kontrol	7
Audit	7
Bilag 1	8
Selskabsstruktur for koncernen pr. 31. december 2009	8
Bilag 2	8
Indberettede tilfælde	8

Årsberetning om Internt overvågningsprogram 2009-2010

Indledning

Elforsyningslovens § 20a foreskriver, at transmissions- og netvirksomheder skal opstille et program for intern overvågning. Programmet beskriver virksomhedens tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd.

Bekendtgørelse nr. 635 af 27. juni 2005 fastsætter nærmere retningslinjer for, hvad programmet for intern overvågning skal indeholde.

Ifølge bekendtgørelsen skal Viby Net A/S offentliggøre en årsberetning for hvert kalenderår med beskrivelse af programmet. Årsberetningen skal endvidere indeholde en beskrivelse af programmets gennemførelse, herunder den foretagne kontrol af programmet.

Årsberetningen for kalenderåret 2009 skal offentliggøres og anmeldes til Energitilsynet senest den 1. juni 2010.

Selskabets tiltag i forhold til I/O-programmet

Årsberetningens indhold

Årsberetningen, dvs. nærværende dokument, beskriver primært hændelser og tiltag vedr. programmet for intern overvågning, der er sket i kalenderåret 2009. For en mere udførlig beskrivelse af I/O-programmet, henvises til tidligere aflagte årsberetninger.

Overvågningsprogrammets indhold

Programmet for intern overvågning, beskriver de foranstaltninger Viby Net A/S har truffet for at sikre, at diskriminerende adfærd overfor andre virksomheder ikke finder sted.

Programmet fastlægger bl.a. de ansattes specifikke forpligtelser for at opfylde reglerne. Det er regler om, hvilke oplysninger der er fortrolige, og om at de ansatte i deres kontakt med kunderne ikke må favorisere bestemte kommercielle selskaber eller kundegrupper.

Overvågningsprogrammets 9 punkter:

1. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger.
2. Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger.
3. Adgang til distributionsnettet.
4. Kundekontakt.
5. Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter.
6. Regnskabsmæssig adskillelse.
7. Krav om habilitet.
8. Indgåelse af aftaler.
9. Prisfastsættelse.

1. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger

Viby Net A/S skal sikre at forretningsmæssigt følsomme og fordelagtige oplysninger, som virksomheden modtager under udøvelsen af sin virksomhed, behandles fortroligt. Alle medarbejdere, der arbejder med forretningsmæssigt følsomme oplysninger, skal følge de retningslinjer og procedurer, der er opstillet i det interne overvågningsprogram.

Dataudveksling

Netvirksomheden forpligtet til at videreformidle forbrugs- og produktionsdata til de relevante aktører i el-markedet.

Med liberaliseringen af el-markedet, udveksles der en stor mængde måledata, oplysninger om flytning, leverandørskift m.v. Korrekt udveksling af markedsdata mellem markedsaktørerne er af afgørende betydning for et velfungerende elmarked.

Kun hvis der er en begrundet mistanke om, at elleverandøren, ikke har tilladelse fra kunden, skal vi bede om skriftlig dokumentation, før videreformidling af data. For alle andre end elleverandører, ejendomsmæglere o. lign., skal vi fortsat have en skriftlig accept fra kunden.

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.

Outsourcede funktioner

I forbindelse med, at Viby Net A/S har outsourcet visse edb-arbejdsopgaver, har enkelte personer uden for huset adgang til databasen med kundeoplysninger. De pågældende personer er informeret om at de skal følge reglerne for intern overvågning og ikke diskriminerende adfærd.

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.

De fordelagtige oplysninger

Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger kan fx være oplysninger i kontrakter og/eller aftaler, det kan være oplysninger om ikke offentliggjorte planer så som strategi- og udbygningsplaner m.v.

Som med de forretningsmæssigt følsomme oplysninger, er alle medarbejdere, der håndterer forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger informeret om reglerne.

IT-mæssig afgrænsning af følsomme data

Adgangen til data i virksomhedens systemer er styret ved brugerlogon, hvor der skal indtastes password. Via denne logon bestemmes det hvilke rettigheder den enkelte bruger har til de forskellige systemer. Rettighederne, den enkelte medarbejder har, passer til medarbejderens arbejdsfunktion.

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 i 2009 ikke 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 vedlagte bilag.

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

Der har i 2009 været et øget fokus på, at det klart skal fremgå i medarbejdernes kundekontakt og i informationsudsendelse, hvem der er afsenderen. Kunder m.fl., må ikke være tvivl om hvem det er, de er i kontakt med.

Hjemmeside

Viby Net A/S har, på opfordring fra Energitilsynet, oprettet en ny hjemmeside, således at netselskabet har fået egen selvstændig hjemmeside. Sidens adresse er www.vibynet.dk. Hjemmesiden finder man som officiel web-adresse på materiale udsendt fra Viby Net A/S. Den nye hjemmeside er "renset" for information af kommerciel karakter, og der optræder derfor kun informationer på hjemmesiden, som har Viby Net A/S som afsender. Hjemmesiden er godkendt af Energitilsynet pr. 28. januar 2010.

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, at Elforsyningsloven m.v. til stadighed overholdes. Denne overvejelse foretages af direktionen.

Koncerndiagram pr. 31. december 2009 kan ses i bilag 1.

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. Krav om 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 2009 var på 11.140, og dermed under 100.000.

8. Indgåelse af aftaler på markedsbestemte vilkår

Alle aftaler indgås på markedsbestemte vilkår. Der er i 2009 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.

I/O-ansvarlig og kontrolfunktion

Viby Net A/S' direktør og kontorchef er ansvarlige for det interne overvågningsprogram, og kontrollerer løbende overholdelsen af dette. Selskabets I/O-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 I/O-ansvarlige noterer det indberettede. Indberetningerne kan ses i bilag 2.

Der er underskrevet tro- og love erklæringer af alle relevante medarbejdere, svarende til 12 personer.

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

Information og kontrol

Som et led i at forankre programmet for intern overvågning og ikke diskriminerende adfærd i organisationen, er der blevet informeret om programmet på følgende måde:

- Via skriftlig information/instruktion.
- Nye medarbejdere, der arbejder i eller for Viby Net, bliver informeret om programmet ved ansættelse.
- Derudover findes der en kort beskrivelse af programmet i personalehåndbogen.
- I/O-programmet udleveres til samtlige relevante medarbejdere.

Audit

Direktør og I/O-ansvarlig har den 14. september 2009 og den 16. marts 2010 foretaget gennemgang af selskabets I/O-program og foretaget relevante ændringer. Ligeledes er indberetningslisten gennemgået og vurderet for, om der er behov for ændringer i I/O-programmet som følge heraf.

Viby J, den 26. marts 2010.

Viby Net A/S



Sven Heegaard
direktør

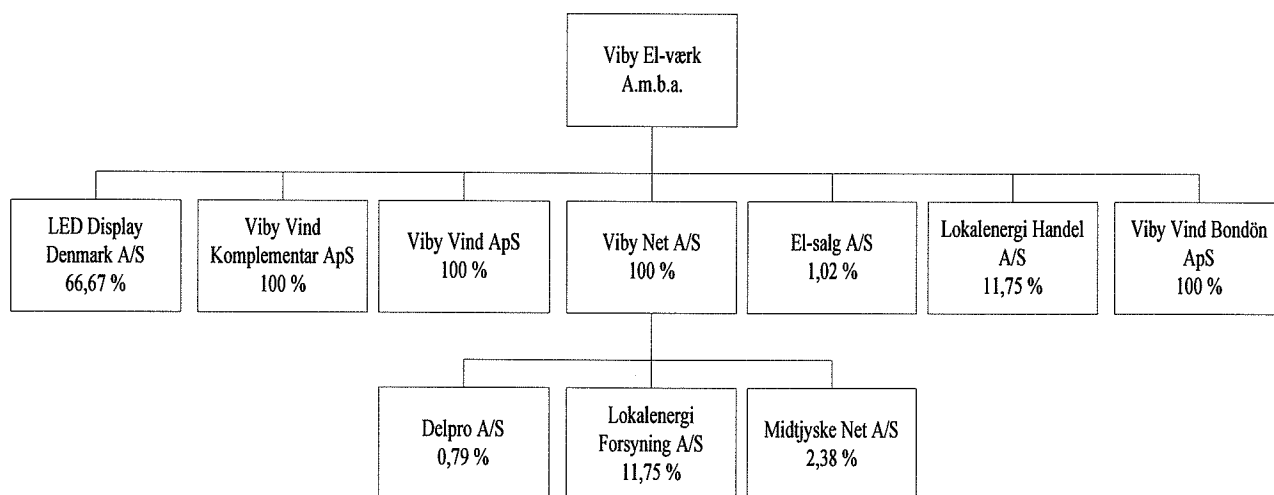


Helene Alby Ravn
kontorchef og
IO-ansvarlig compliance Officer

Bilag 1

Selskabsstruktur for koncernen pr. 31. december 2009

Viby Net A/S indgår i Viby El-værk koncernen:



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.

Bilag 2

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 forelægge 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 elregning, hvem der er leverandør og så kontakte dette selskab.