

# Årsrapport om Internt overvågningsprogram 2008-2009

## Indledning

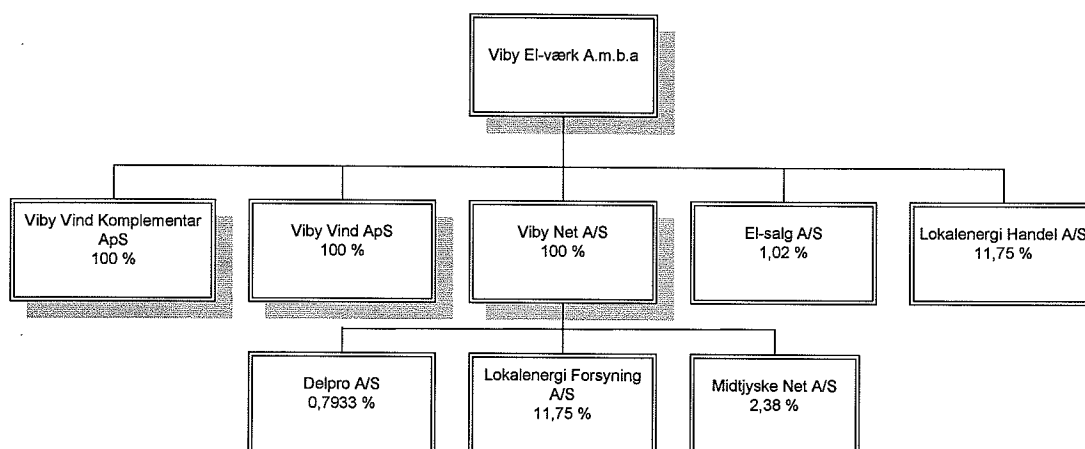
Dette er en årsrapport om det interne overvågningsprogram i Viby Net A/S.

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:



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 bekendtgørelsen (Beskrivelse af I/O 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

11. juli 2008 blev der udsendt en opdatering til programmet, idet alle elleverandører i det fælles aktørregister havde underskrevet en kontrakt om at de indestår for, at anmodninger om leverandørskifte og indhentelse af data om kunden sker med kunden samtykke og accept. Alle medarbejdere er derfor orienteret om, at alene hvor der foreligger en begrundet mistanke om at det ikke er korrekt, skal vi bede om skriftlig dokumentation. For

alle andre end elleverandører (f.eks. ejendomsmæglere, skal vi fortsat have en skriftlig accept fra elkunden).

Kontrolforanstaltninger:

Databasen med kundeoplysninger har altid været 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 udenfor 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.

## **4) Kundekontakt**

Alle medarbejdere med kundekontakt er orienteret om formålet med etablering af det interne overvågningsprogram i Viby Net A/S. Det bekræftes derfor af alle medarbejdere, 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 tvivsspørgsmål vil blive rapporteret og belyst. Se vedlagte bilag.

I samarbejdet med de øvrige netselskaber bag Lokalenergi har emnet omkring kundekontakt været debatteret på det seneste møde. Konklusionen var, at alle der deltog i mødet har en meget stor forståelse for og respekt for reglerne i de enkelte selskabers IO programmer. Ligeledes er det ledelsens vurdering, at de indrapporterede forhold samt løbende spørgsmål til IO programmet gør, at alle medarbejderne er godt informeret om reglerne. Som følge heraf blev det besluttet, at det ikke var nødvendigt at afholde særskilt møde Viby Net A/S for de involverede medarbejdere i 2. halvår af 2008.

### **5) Selskabsmæssig udskillelse**

Koncernens aktiviteter vedrørende elinstallation, butik, vindmølledrift 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.

Der er oprettet en ny hjemmeside, således at netselskabet har fået selvstændig hjemmeside [www.vibynet.dk](http://www.vibynet.dk) sidste sommer. Hjemmesiden skal planmæssigt opdateres til sommer, hvor det ud fra de seneste retningslinier fra Tilsynet vil blive vurderet om enkelte ord og sætninger skal omformuleres. Direktionen har ligeledes i 2008 fået nye visitkort, således at der er ét visitkort for netaktiviteter og et andet visitkort for resten af huset. Der er naturligvis også lavet nye visitkort og selvstændig hjemmeside for det nye selskab LED Display Denmark A/S.

### **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, som følge af at dets kundeantal er under 100.000, ikke er omfattet af de særlige regler om habilitet, som fremgår af elforsyningslovens § 45.

### **8) Aftaler på markedsbestemte vilkår**

Aftalerne for 2007 har været indsendt til Energitilsynet, som ikke har haft spørgsmål hertil.

### **9) Prisfastsættelse**

Prisfastsættelsen af selskabets ydelser sker efter 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 kontrol funktion**

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

Eventuelle hændelser, der ikke har været i overensstemmelse med fortroligheds- og ikke diskriminationsreglerne noteres ned af den enkelte medarbejder og indberettes til kontorchefen. Indberetningen kan også foregå mundtligt, hvorefter den IO ansvarlige noterer forholdet ned. Der henvises til vedlagte bilag.

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. Der er således sket instruktion af ny udviklingschef. 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**

Ovenstående punkter gennemgås løbende og mindst én gang årligt. Medarbejdererklæringer indhentes hvert andet år, og de øvrige år foretages interview af medarbejderne. Der er således ikke indhentet erklæring i år, bortset fra den nye medarbejder.

Der er mundtligt indgået aftale med et andet netselskab, således at der foretages peer-review, da det vurderes at have en mere præventiv virkning, at blive interviewet af en person, man ikke har daglig kontakt til.

Viby J, den 14. maj 2009.

Viby Net A/S

---

Sven Heegaard  
direktør

---

Helene Alby Ravn  
kontorchef og  
IO-ansvarlig compliance Officer

## Bilag

### Indberettede tilfælde i 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.

### Indberettede tilfælde i 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 henviste til, at dette kun angik 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	Kundehenvendelse fra kunde, som gerne vil ud af sin kontrakt med et elhandelsselskab.	Vi henviste kunden direkte til elhandelsselskabet, idet netselskabet ikke må håndtere det for kunden.
Hjemmeside	Hjemmesiden er nu helt udskilt i <a href="http://www.vibynet.dk">www.vibynet.dk</a>	Hjemmesiden skal rutinemæssigt gennemgås i sommeren 2009, efter de nu udmeldte retningslinier fra tilsynet.
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.

