



# **Viby Net A/S**

## **Rapportering til Energitilsynet**

**om**

## **Internt Overvågningsprogram**

2007/2008

# Internt overvågningsprogram

Version 2.0

## a) Indledning

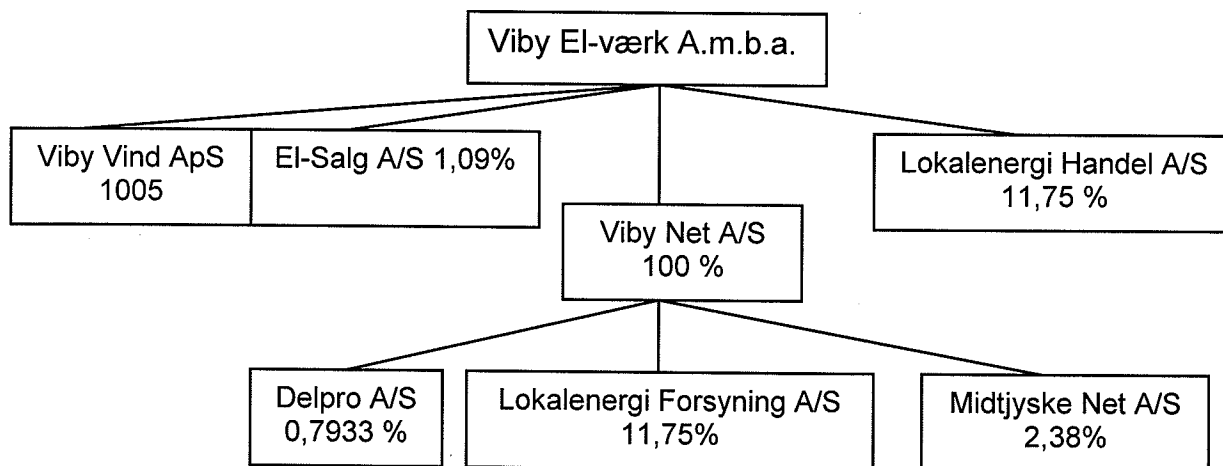
Dette program omfatter selskabet Viby Net A/S (L. n.r 144)

Viby Net A/S er underlagt reglerne om etablering af program for intern overvågning, som har til formål at forhindre diskriminerende adfærd. Programmet er udarbejdet i henhold til bekendtgørelse 635 af 27. juni 2005 samt notater og breve fra Energitilsynet og Konkurrencestyrelsen.

I forhold til sidste år er der udarbejdet to notater. Det første er Viby Net A/S' program for intern overvågning, og det andet er en årsrapport til myndighederne, hvori programmet og dets gennemførelse kort beskrives, og hvor den foretagne kontrol dokumenteres.

## b) 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.

### **c) Selskabsorganisation**

Viby Net er et aktieselskab.

### **d) Ansatte i Viby Net A/S:**

1 direktør  
1 kontorchef  
1 afdelingsleder  
1 el-installatør  
1 elektriker

Derudover køber Viby Net A/S teknisk- og administrativt personale svarende til ca. 4,3 årsværk hos Viby El-værk A.m.b.a. Disse medarbejdere er også omfattet af nærværende program.

### **e) Antal kunder:**

Viby Net A/S har ca. 12.000 kunder i et område dækkende lokalområdet Viby i Århus.

### **f) Selskabets tiltag i forhold til bekendtgørelsen (Beskrivelse af I/O programmet)**

#### ***1) Forretningsmæssigt følsomme oplysninger***

Selskabets oplysninger om kunder og kundernes forbrug er placeret i selskabets it-database, som kun selskabets medarbejdere og indlejede medarbejdere har adgang til.

Oplysninger i selskabets kundedatabase betragtes og behandles alle som følsomme oplysninger. De oplysninger, som særligt betragtes som følsomme er forbrugsprofiler, forbrugstal og betalingsmønstre. Herudover kan det være statistisk materiale samt ikke offentliggjorte planer og beslutninger.

Kontaktperson i tvivlstilfælde er direktør Sven Heegaard og kontorchef Helene Alby Ravn.

Det er besluttet, at alle oplysninger i databasen over el-kunder samt Viby Net A/S' tekniske data også fremover betragtes som forretningsmæssigt følsomme, med mindre det udtrykkeligt er angivet i en lov eller bekendtgørelse, at de skal udleveres på anfordring til rette vedkommende.

Der oplyses alene om forbrug, bl.a. i relation til leverandørskifte skriftligt til kunden selv, eller til leverandøren såfremt denne har fuldmagt fra kunden. Oplysninger om betalte tilslutningsbidrag betragtes ikke som fortrolige.

Selskabets ansatte, samt de medarbejdere i koncernen, der har adgang til kundedatabasen, er alle instrueret i at behandle oplysninger fortroligt, idet disse oplysninger således alene anvendes til at gennemføre selskabets elforsyningsaktiviteter i overensstemmelse med elforsyningsloven.

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.

## **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**

Ifølge bekendtgørelsen om etablering af program for intern overvågning, skal netvirksomheden sikre adgang til nettet i forbindelse med tilslutning af nye forbrugere, vedligeholdelse af nettet samt udbygning af nettet. Vedligeholdelse og udbygning af nettet sker ud fra net-tekniske betragtninger, hvorved det undgås, at diskrimination kan finde sted.

Det er vurderet, at Viby Net A/S allerede i dag overholder nævnte krav, og har gjort det siden sin start i 1912. Der er dog ikke på dette område formaliserede forretningsgange, idet det alene vedrører ganske få medarbejdere i virksomheden. De relevante medarbejdere er naturligvis bekendt med disse regler, som bl.a. fremgår af Viby Net A/S' vedtægter.

Alle medarbejdere er instrueret i, og har bekræftet deres kendskab til, reglerne om ikke-diskrimination.

## **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.

De områder hvor der kan være risiko for diskriminerende adfærd, er; fælles markedsføring samt henvisning til egen elinstallatør eller butik og eget it-handelsselskab. Det har altid været god kutyme i virksomheden at holde disse aktiviteter adskilte, og det vil naturligvis fortsætte. Der er kun få medarbejdere, dette vedrører, og disse instrueres særskilt om, hvorledes man på ikke-diskriminerende måde giver kunderne, de af kunderne ønskede informationer.

Det bliver endvidere fremover kontrolleret, at arbejdet foregår neutralt, ligesom eventuelle hændelser eller tvivsspørgsmål vil blive rapporteret og belyst.

Et led i den nuværende kontrol er, at skriftlig kundekorrespondance altid underskrives af selskabets øverste ledelse.

I forbindelse med samarbejdet mellem Lokalenergiselskaberne, om bl.a. udgivelse af fælles publikationer, afventer dette en endelig stillingtagen fra tilsynets side.

I dag varetages en del af Viby Net A/S' informationsforpligtelse af et fællesmagasin, udgivet og betalt af Lokalenergi, men med repræsentanter fra netselskaberne i redaktionen.

#### **5) Selskabsmæssig udskillelse**

Koncernens aktiviteter vedrørende elinstallation, butik og vindmølledrift er juridisk og regnskabsmæssigt udskilt i et særskilt andelsselskab.

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

#### **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**

Alle aftaler mellem Viby Net A/S og moderselskabet Viby El-værk A.m.b.a. er indgået skriftligt og afregnes til markedspriser, hvor dette er muligt. Hvor dette ikke er muligt anvendes beregningsregler, der overholder de skattemæssige internationalt anerkendte regler for armslængde princippet.

Tilsyns- og klagefunktionen varetages af Energitilsynet.

Aftaler mellem Lokalenergi Handel og Lokalenergi Forsyning samt øvrige netselskaber indgås altid skriftligt og på markedsvilkår og underskrives af direktørgruppen.

## **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.

### **g) 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.

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.

### **h) Audit**

Ovenstående punkter gennemgås løbende og mindst én gang årligt.

Medarbejdererklæringer indhentes hvert andet år, og de øvrige år foretages interview af medarbejderne.

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

## **Årsrapport**

Der udarbejdes en årsrapport, som sendes til godkendelse hos Energitilsynet og offentliggøres på Viby Net A/S' hjemmeside.

Viby J, den 28. maj 2008.

Viby Net A/S

---

Sven Heegaard  
direktør

---

Helene Alby Ravn  
kontorchef