

Intern overvågning

**Program til sikring imod
diskriminerende adfærd**

**Cerius A/S
&
Radius Elnet A/S**

1. juni 2021

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
1. Indledning	3
2. Generelt om de organisatoriske rammer	4
3. Fælles program for intern overvågning	5
3.1 Ansvar og administration	6
3.2 Formidling og uddannelse	8
3.3 Kontroller og opfølgning	8
4. Tiltag der skal forhindre diskriminerende adfærd	9
4.1 Ikkediskriminerende adgang til distributionsnettet	9
4.1.1 Adgang til nettet	9
4.1.2 Tilslutning til nettet	10
4.1.3 Vedligeholdelse af nettet	10
4.1.4 Udbygning af nettet	11
4.1.5 Afbrydelse fra nettet	11
4.1.6 Instrukser	12
4.1.7 Kontrol og opfølgning	12
4.2 Ikke-favorisering af bestemte selskaber i kundekontakten	12
4.2.1 Instrukser	13
4.2.2 Kontrol og opfølgning	14
4.3 Habilitet og beslutningskompetence	14
4.3.1 Organisatorisk struktur	14
4.3.2 Bestyrelserne for Cerius og Radius	15
4.3.3 Direktøren for Cerius og Radius	15
4.3.4 Ledende medarbejdere i Cerius og Radius	15
4.3.5 Beslutningskompetence og ansatte	16
4.3.6 Beslutningskompetence vedrørende regulering og økonomiske forhold	16
4.3.7 Kontrol og opfølgning	17
4.4 Aftaler på markedsræssige vilkår	17
4.4.1 Kontrol og opfølgning	19
4.5 Regnskabsræssig adskillelse	19
4.5.1 Kontrol og opfølgning	19
4.6 Selskabsræssig udskillelse af aktiviteter	19
4.6.1 Kontrol og opfølgning	19
4.7 Ikke diskriminerende adgang til data som netselskaberne forvalter	20
4.7.1 Instrukser	20
4.7.2 Kontrol og opfølgning	20
4.8 Kommunikation mellem netselskaber og elleverandører	20
4.8.1 Instrukser	21
4.8.2 Kontrol og opfølgning	21
4.9 Forretningsræssigt følsomme oplysninger (FFO)	21
4.9.1 FFO i praksis	22
4.9.2 Behandling og videregivelse af FFO	22
4.9.3 Instrukser	24
4.9.4 Kontrol og opfølgning	25
4.10 Forretningsræssigt fordelagtige oplysninger om egne aktiviteter (FFO-EA)	25
4.10.1 FFO-EA i praksis	25
4.10.2 Kontrol og opfølgning	26
4.11 Klarhed om netselskabernes særskilte identitet	26
4.11.1 Information til medarbejdere	28
4.11.2 Instrukser	28
4.11.3 Kontrol og opfølgning	29
4.12 Anvendelse af netselskabernes identitet ved opgaveudførelse	29
4.12.1 Information til medarbejderne	30
4.12.2 Kontrol og opfølgning	30
5. Den overvågningsansvarliges uafhængighed	30
6. Årsberetning	31
7. Oversigt over instrukser	32

1. Indledning

Mange energikoncerner i Danmark beskæftiger sig både med eldistribution og elhandel. Distribution af el er en monopolaktivitet, der ikke er udsat for konkurrence, hvorimod elhandel er en aktivitet på et konkurrenceudsat marked.

Det er en forudsætning for en velfungerende konkurrence på elmarkedet, at adgangen til elnettet sker på ikkediskriminerende og gennemsigtige vilkår. Netselskaberne skal agere neutralt og ikke favorisere selskaber, som de har interessesammenfald med, for eksempel med oplysninger om kundeforhold, eller ved at diskriminere andre elhandlere og deres kunder.

I EU-regi har man for at sikre et velfungerende og konkurrencedygtigt indre marked for elektricitet i EU-direktiv 2019/944 fastsat krav om retlig og funktionel adskillelse af netvirksomheder.

Direktivet er implementeret i den danske elforsyningslov, der i § 20 a også stiller krav om, at netvirksomheder, der ikke er ejermæssigt adskilt, skal opstille et program for intern overvågning (herefter IO og IO-programmet), der beskriver netvirksomhedens tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd og sikre overholdelsen af Programmet.

Bekendtgørelse nr. 2247 af 29. december 2020 (herefter Bekendtgørelsen) følger loven op, og i henhold hertil skal overvågningsprogrammet som minimum beskrive netvirksomhedernes tiltag for at sikre følgende:

- 1) Adgang mv. til distributionsnettet:
 - a) Adgangen til nettet skal ske på ikkediskriminerende vilkår
 - b) Vedligeholdelse af nettet skal ske på en ikkediskriminerende måde
 - c) Udbygningen af nettet skal gennemføres på en ikkediskriminerende måde
 - d) Tilslutning og afbrydelse til nettet skal ske på en ikkediskriminerende måde
- 2) Netselskabet må ikke favorisere bestemte selskaber i sin kundekontakt
- 3) Habilitetskrav til bestyrelsesmedlemmer, direktører og ledende medarbejdere samt krav til ledende medarbejders erhvervmæssige interesser skal være opfyldt
- 4) Aftaler skal indgås på markedsmæssige vilkår og foreligge skriftligt på aftaletidspunktet
- 5) Regnskabsmæssig adskillelse af de bevillingspligtige aktiviteter
- 6) Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter så netselskabet alene beskæftiger sig med aktiviteter, der ligger inden for selskabets bevilling til at drive netvirksomhed.
- 7) Tydelige og lige vilkår for berettigede parters ikkediskriminerende adgang til oplysninger vedrørende netvirksomhedens aftagenumre.
- 8) Kommunikation mellem netvirksomhed og elhandelsvirksomhed om forhold vedrørende konkrete aftagenumre må kun ske i henhold til Energinets forskrifter.
- 9) Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO), som netselskabet modtager under udøvelsen af sin virksomhed skal behandles fortroligt og alene videregives på en ikkediskriminerende måde.
- 10) Oplysninger om netselskabets egne aktiviteter, der kan være forretningsmæssigt fordelagtige (FFO-EA) skal behandles fortroligt og alene videregives på ikkediskriminerende måde.
- 11) Netselskabet skal have en identitet adskilt fra koncernen og der må ikke skabes uklarhed om den identitet i kommunikationsarbejde og identitetsstrategier.

- 12) Når koncernforbundne selskaber udfører opgaver for netselskaberne skal der anvendes en identitet som adskiller sig fra koncernens øvrige aktiviteter.
- 13) Netselskabet skal gennemføre en passende kontrol af IO-programmet, herunder af den overvågningsansvarliges uafhængighed.

2. Generelt om de organisatoriske rammer

Andel koncernen ejer de to netselskaber Cerius A/S (Herefter: Cerius) og Radius Elnet A/S (Herefter: Radius).

Cerius har bevilling til netvirksomhed i Syd-, Vest- og Midtsjælland, Lolland-Falster og øerne, og Radius til netvirksomhed i Københavnsområdet, Nordsjælland og dele af Midtsjælland. I Cerius' forsyningsområde er der tre kommunalt ejede elnetvirksomheder, der ejer og driver egne net ved 0,4 kV og 10 kV, og i Radius' forsyningsområde er der to elnetvirksomheder, der ejer og driver egne net ved 0,4 kV og 10 kV.

Cerius og Radius distributionsnet anvendes både af selskaber, som er en del af samme koncern, og af selskaber, der er i konkurrence med disse.

Cerius er 100 % ejet af Andel Holding A/S, som er 100 % ejet af Andel A.m.b.A.

Radius er 100 % ejet af SEAS-NVE Forsyningsnet A/S, som igen er 100 % ejet af Andel Holding A/S, som er 100 % ejet af Andel A.m.b.A.

SEAS-NVE Forsyningsnet A/S ejer også selskabet Nexel A/S¹ (herefter Driftsselskabet), der leverer hovedparten af de serviceydelser, som udgør driften af Radius. For Cerius vedkommende er det Andel Holding A/S, der leverer hovedparten af serviceydelserne. Nexel A/S er anmeldt som driftsansvarlig virksomhed for Radius ved Sikkerhedsstyrelsen. Andel Holding A/S er anmeldt som driftsansvarlig virksomhed for Cerius A/S.

Andel Koncern selskabsstruktur

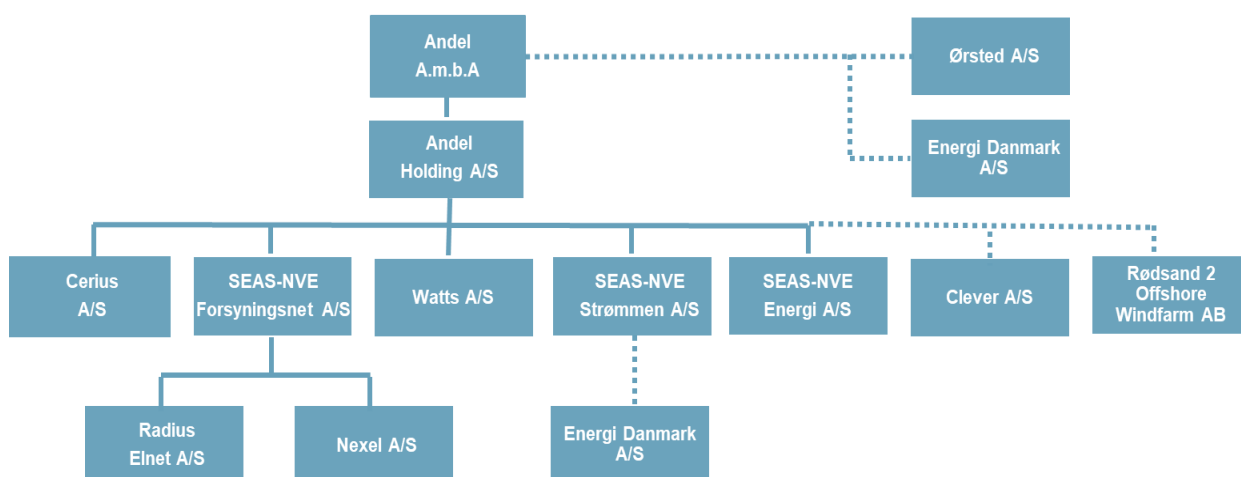


Fig.: Selskabsstruktur i forhold til relevante selskaber pr. 1. juni 2021
Stiplet strek er udtryk for et delvist ejerskab.

¹ I løbet af 2021 eller senest 1. januar 2022 vil der blive etableret en model, der betyder, at levering af drifts- og anlægssydelser til Cerius og Radius bliver samlet i Nexel A/S. Indtil da leveres drifts-, anlægs- og kundeserviceydelser til Cerius fra Andel Holding A/S og af medarbejdere i dette selskab.

Cerius og Radius drives efter fælles principper og med et fælles grundlag for ledelsen på bestyrelses- og direktionsniveau.

Den daglige ledelse med direktør og chefer er ansat direkte i enten Cerius eller Radius, og fungerer som én samlet fælles ledelse. Der er desuden etableret en fælles organisering af medarbejdere ansat i Cerius og Radius. Se nedenstående figur:

Cerius & Radius Organisationsstruktur

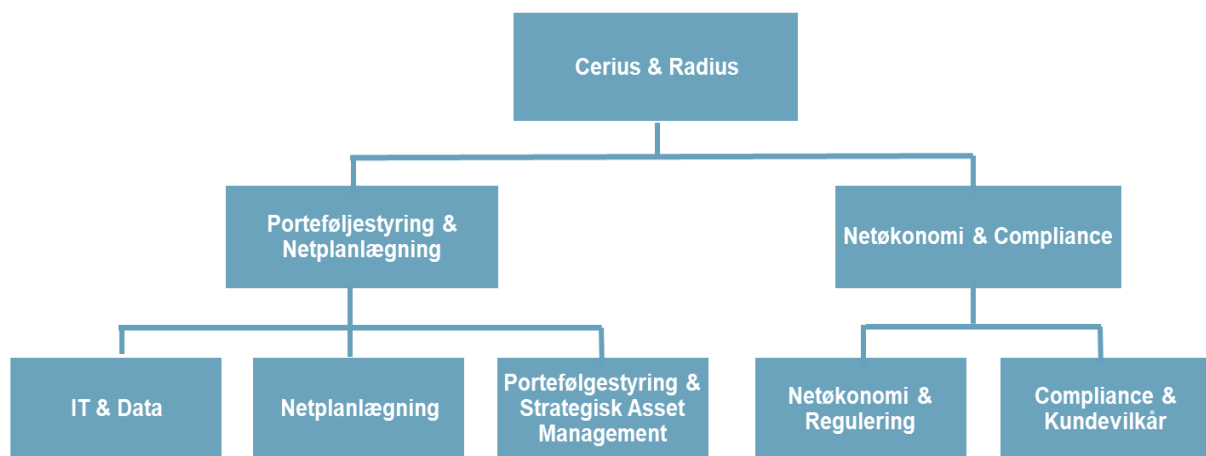


Fig.: Cerius & Radius organisationsplan juni 2021

- Funktionsområdet "Porteføljestyring & Netplanlægning" varetager ansvaret for Cerius' og Radius' netaktiver, netplanlægning, investeringer og dataanalyser.
- Funktionsområdet "Netøkonomi & Compliance" varetager forretningsansvaret for Cerius og Radius, herunder økonomisk regulering, tariffer, leveringsvilkår, intern overvågning, samhandel, GDPR og reklamationer.

Alle medarbejdere i de to funktionsområder og underliggende afdelinger er ansat direkte i enten Cerius eller Radius og kan kun arbejde for Cerius eller Radius.

Ledelsesstruktur og organisering sikrer, at styringsmål fastsættes ud fra ensartede principper, og at kunder, elleverandører og samarbejdspartnere i de to selskaber stilles ens i langt de fleste forhold, dog med respekt for de områder, hvor der naturligt er forskel mellem Cerius og Radius.

3. Fælles program for intern overvågning

Cerius og Radius har fælles ledelse og arbejder efter ensartede principper og med samme tiltag for at sikre governance på IO-området og har derfor udarbejdet dette fælles IO-program.

Formålet med IO-programmet er at forhindre diskriminerende adfærd. Det beskriver de tiltag, Cerius og Radius har taget, for at sikre den funktionelle adskillelse og forhindre diskriminerende adfærd i forhold til brugere af distributionsnettet eller bestemte selskaber.

IO-programmet beskriver de specifikke forpligtelser, som ansatte i Cerius og Radius og andre, som udfører opgaver for Cerius og Radius, er underlagt for at hindre diskriminerende adfærd.

Områder, hvor der naturligt er forskel på de to selskaber, for eksempel andelsejerskabet i relation til Cerius, omtales eksplicit i IO-programmet i de relevante punkter.

Programmet skal herudover medvirke til, at IO "lever" i dagligdagen hos berørte medarbejdere, og at det sker i et godt tværgående samarbejde med fokus på læring og forbedring.

IO-programmet opdateres fast en gang årligt og godkendes sammen med årsberetningerne for foregående kalenderår af bestyrelsesformand og direktør for Cerius og Radius på møde i Cerius og Radius Beslutningsforum.

3.1 Ansvar og administration

Intern overvågning er udpeget som et af otte ledelsessystemer i Cerius og Radius, der kontinuerligt følges af ledelsen. Et tværgående Koordinationsforum for ledelsessystemer er etableret for at koordinere arbejdet i dagligdagen og levere input til ledelsens årlige overordnede evaluering af ledelsessystemerne. Formålet er at sikre, at tværgående processer og aktiviteter i ledelsessystemerne er koordinerede, integrerede og effektive.

Direktøren for Cerius og Radius har det overordnede ansvar for overholdelse af IO-programmet.

Der er udpeget en intern overvågningsansvarlig, som forestår den daglige administration af IO-programmet. Den interne overvågningsansvarlige refererer til afdelingsleder for Compliance & Kundevilkår, som har ansvaret for administrationen af IO-programmet. Tilsammen udgør den interne overvågningsansvarlige og afdelingslederen for Compliance & Kundevilkår den interne overvågningsfunktion. Overvågningsfunktionen hører under funktionschefen for Netøkonomi & Compliance, som refererer til direktøren for Cerius og Radius.

Overvågningsfunktionen bistår direktøren med den praktiske gennemførelse af Programmets tiltag. Det sker i tæt samspil med ledelse og medarbejdere i Cerius, Radius og de områder/funktioner i Andel Holding A/S og Driftsselskabet, der løser opgaver for Cerius og Radius.

Overvågningsfunktionen har blandt andre følgende opgaver, som er yderligere beskrevet i en funktionsbeskrivelse:

- Behandle observationer og henvendelser om mulig diskriminerende adfærd.
- Udarbejde årsberetning og program til Forsyningstilsynet.
- Sekretær for IO-gruppen, herunder mødeforberedelse og opfølgning.
- Dokumentere IO-arbejdet i en IO-log over aktiviteter, tiltag og hændelser.
- Udarbejde årshjul for IO-arbejdet.
- Repræsentant for IO i det tværgående Koordinationsforum for ledelsessystemer i Cerius og Radius.
- Repræsentant for IO i det interne auditnetværk i tilknytning til Koordinationsforum for ledelsessystemer.

Overvågningsfunktionen bistås af andre medarbejdere i funktionsområdet Netøkonomi & Compliance, som er involveret i opgaver relateret til IO. Ved at dele opgaverne mellem flere medarbejdere højnes det generelle fokus på området.

For at sikre en løbende overordnet opfølgning på overvågningsarbejdet holder direktøren for Cerius og Radius kvartalsvise statusmøder med overvågningsfunktionen med fast dagsorden.

Intern overvågningsgruppe

For at opnå en bred forankring og sikre fokus på intern overvågning i Cerius og Radius og i de koncernforbundne selskaber, der løser opgaver for Cerius og Radius, er der nedsat en intern overvågningsgruppe, IO-gruppen.

Direktøren for Cerius og Radius er formand for gruppen, hvis medlemmer er ledende nøglemedarbejdere fra relevante områder/funktioner i Cerius, Radius, Andel Holding A/S og Driftsselskabet, samt overvågningsfunktionen.

Medlemmerne fungerer som ambassadører for IO-programmet. Det indebærer, at de skal have fokus på programmets overholdelse og være behjælpelige med råd, vejledning og oplysninger om programmet i deres områder/funktioner.

Medlemmerne har blandt andet til opgave at:

- Kommunikere IO-programmet på passende vis
- Give input, rådgive og kommentere i relevant omfang i forhold til IO-årsberetning, -program og -instrukser
- Behandle hændelser, der ikke følger de opstillede regler og procedurer i IO-programmet, og komme med forslag til, hvordan hændelserne kan undgås fremover
- Komme med forslag til, hvordan erfaringer bedst kommunikeres og forankres i organisationen.

To gange årligt holder gruppen møde med fast dagsorden.

Der udarbejdes referat fra mødet som dokumentation for afholdelse og behandlede emner.

Instrukser

Til IO-programmet hører en række instrukser, der skal understøtte og sikre overholdelse af reglerne i det daglige arbejde.

Alle instrukser har en afdeling som instruktører, hvor lederen blandt andet har til opgave:

- At instruksen vedligeholdes og opdateres.
- At sikre at instruksen er kendt af de medarbejdere, som er omfattet af den.
- At komme med input i relevant omfang til forbedring af IO-program og instrukser.

Instrukserne kan tilgås af alle på intranettet.

Lederansvar

Ledelsen i Cerius og Radius og i funktioner i Andel koncernen, der på aftalevilkår løser opgaver for Cerius og Radius, har ansvar for at gøre sig bekendt med IO-programmet og reglerne om ikkediskriminerende adfærd, både generelt og specifikt for deres område, og for at informere deres medarbejdere herom.

I den daglige ledelse er det et ansvar at:

- Understøtte overholdelse af IO-program og instrukser i eget område
- Sikre fornøden og relevant kontrol
- Sikre at der rettes op på fejl og iværksættes tiltag, der kan forhindre gentagelser, i samarbejde med overvågningsfunktionen.

Cerius og Radius har udarbejdet en lederinformationspakke om intern overvågning og ikkediskriminerende adfærd. Her beskrives lovgrundlag, branchetiltag, IO-programmet, lederansvar, hvor man kan finde information, samt e-kursus.

Medarbejderansvar

Ansættelseskontrakter for alle medarbejdere, der fastansættes i Cerius og Radius og Driftsselskabet samt i hovedparten af øvrige koncernforbundne selskaber i Andel koncernen indeholder afsnit om tavshedspligt og de særlige forpligtelser efter elforsyningsloven vedrørende håndtering af FFO og iagttagelse af en ikkediskriminerende adfærd.

Ansættelseskontrakterne beskriver således de generelle forhold, der skal iagttages af den enkelte medarbejder for at efterleve reglerne om håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger og ikkediskriminerende adfærd. Ved sin underskrift på ansættelseskontrakten erklærer den enkelte medarbejder sig indforstået med at ville efterleve reglerne.

3.2 Formidling og uddannelse

Information om intern overvågning og ikkediskriminerende adfærd er tilgængelig for alle medarbejdere på koncernens intranet:

- Sitet opdateres løbende med information og materiale, herunder IO-program, instrukser, årsberetning, bekendtgørelse og medlemmer af IO-gruppen.
- Der er udarbejdet en folder om ikkediskriminerende adfærd i forhold til forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO-folder), der også er tilgængelig på intranettet.
- På siden findes også en FAQ med særlig fokus på funktionel adskillelse og særskilt identitet

Der gennemføres løbende undervisning af medarbejderne i reglerne om ikkediskriminerende adfærd. Kendskabet udbredes på følgende måde:

- Nyansatte i Andel concern deltager i et introkursus, hvor forhold om intern overvågning indgår.
- Nyansatte, som arbejder i eller for Cerius og Radius skal gennemføre et e-kursus i ikkediskriminerende adfærd og intern overvågning. Den overvågningsansvarlige følger op herpå.
- Der holdes dialogmøder for medarbejdere enkeltvist eller på afdelingsmøder efter behov og på forespørgsel.
- Den enkelte leder har ansvar for, at medarbejdere informeres om forhold vedrørende ikkediskriminerende adfærd i relevant omfang.

IO-programmet omfatter en instruks for HR Udvikling med henblik på, at funktionen understøtter og bidrager til et generelt kendskab til reglerne om intern overvågning og ikkediskriminerende adfærd:

- Instruks om orientering af medarbejdere, herunder tilgængelighed af information, orientering af nye medarbejdere, og e-kurset.
Se instruks 0.1 "Orientering af medarbejdere om intern overvågning".

3.3 Kontroller og opfølgning

Henvendelser til den interne overvågningsfunktion

For at sikre opfølgning skal overvågningsfunktionen løbende informeres om hændelser, der ikke er i overensstemmelse med overvågningsprogrammet, herunder også interne forespørgsler og observationer af diskriminerende adfærd, og tiltag, der iværksættes, for at forhindre denne.

Overvågningsfunktionen skal ligeledes løbende informeres om henvendelser om diskriminerende forhold fra kunder, elleverandører og myndigheder.

Henvendelse kan ske til funktionspostkassen ffo@radiusnet.dk, internovervaagning@cerius.dk, samt via TopDesk på intranettet, Kilden.

Hvis der forekommer diskriminerende adfærd, tager overvågningsfunktionen aktion for at rette op på fejl og tager stilling til tiltag, der skal forhindre gentagelser.

Årlig gennemgang af IO-program og instrukser

For at sikre, at IO-program og instrukser er opdateret i henhold til gældende lov- og myndighedskrav og organisatoriske forhold, og for at sikre at instrukserne forefindes og er tilgængelige og kendte af omfattede medarbejdere, iværksætter den overvågningsansvarlige årligt en gennemgang af program og instrukser.

Interne audits

I tilknytning til Koordinationsforum for ledelsessystemer i Cerius og Radius er der oprettet et internt auditnetværk, der arbejder ud fra en fælles intern auditplan for kalenderåret.

Den overvågningsansvarlige er medlem af netværket og gennemfører interne audits for at sikre implementering og efterlevelse af kravene om en ikkediskriminerende adfærd indenfor udvalgte områder. Udvælgelsen sker typisk på baggrund af ændrede/nye lov- og myndighedskrav, brancheanbefalinger, større organisatoriske ændringer, eller som opfølgning på hændelser, hvor diskriminerende adfærd tidligere er observeret.

Ekstern audit

Ekstern audit gennemføres hvert år med henblik på at gennemgå og kontrollere IO-programmets implementering i Cerius og Radius. Auditten varsles internt.

Årshjul

Overvågningsfunktionen udarbejder årshjul for IO-arbejdet. Årshjulet følger kalenderåret.

Specifikke kontroller og opfølgningstiltag

På forskellige områder er der iværksat specifikke kontrol- og opfølgningstiltag, som fremgår under de enkelte punkter nedenfor.

4. Tiltag der skal forhindre diskriminerende adfærd

4.1 Ikkediskriminerende adgang til distributionsnettet

Cerius' og Radius' hovedaktivitet er drift, vedligeholdelse og udbygning af elnettet i henhold til Lov om elforsyning og bevilling udstedt i medfør af denne lov.

I henhold til Bekendtgørelsen skal Cerius og Radius sikre, at adgangen til distributionsnettet sker på ikkediskriminerende vilkår, og at vedligeholdelse, udbygning, nettilslutning og netafbrydelse gennemføres på en ikkediskriminerende måde i forhold til nettets brugere.

Risiko for diskriminerende adfærd

Risikoen for diskriminerende adfærd ligger i, at adgang til Cerius' og Radius' net kan gøres afhængig af, hvem kunden er, hvor kunden køber el, eller hvor på nettet kunden er tilsluttet.

For at sikre at:

- Adgang til nettet sker på ikkediskriminerende vilkår
- Tilslutning til nettet sker på en ikkediskriminerende måde
- Vedligeholdelse af nettet sker på ikkediskriminerende måde
- Udbygning af nettet gennemføres på en ikkediskriminerende måde
- Afbrydelse fra nettet sker på en ikkediskriminerende måde

gør Cerius og Radius følgende tiltag:

4.1.1 Adgang til nettet

Adgang og tilslutning, afbrydelse samt vedligeholdelse og udbygning af nettet sker efter branchestandarden "Netselskabets bestemmelser for tilslutning og brug af distributionsnettet" (Tilslutningsbestemmelserne) samt yderligere tekniske retningslinjer, som er godkendt af Forsyningstilsynet i henhold til Metodebekendtgørelsen.

I henhold til Tilslutningsbestemmelserne er enhver kunde sikret adgang til nettet, samt at Cerius og Radius etablerer og vedligeholder de anlæg, der er nødvendige for kundens forsyning.

Vilkår, betingelser og tariffer for brug og tilslutning til nettet bliver løbende offentliggjort på Cerius' og Radius' hjemmesider og er ens for alle kunder inden for samme kundekategori.

Tarifering

Forsyningstilsynet skal godkende metode for fastsættelse af tariffer mv. i henhold til Metodebekendtgørelsen. De gældende metoder for priser og tariffer er godkendt af Forsyningstilsynet. Der tariferes i henhold til branchestandarden. I henhold til elforsyningslovens § 73 a, stk. 2, kan der dog efter tilladelse fra Forsyningstilsynet gennemføres demonstrationsprojekter, hvor de overordnede tariferingsprincipper fraviges.

Standardpriser for tilslutning fremgår af Cerius' og Radius' hjemmesider. Ved mere komplekse tilslutninger og i landzone fastsættes tilslutningsbidraget individuelt afhængig af de nødvendige netudbygninger, hvilket sker ud fra objektive kriterier, der er beskrevet i Tilslutningsbestemmelserne og godkendte metoder, så diskrimination undgås.

Større kunder

For at sikre en ens behandling af større kunder, som henvender sig om elforsyning, håndteres disse henvendelser efter en fast servicestandard for modtagelse, screening af opgaven, afsendelse af bestillerbrev og dialog med kunden, uanset dennes elleverandør. Dialogen med kunden tager sigte på at afklare, om opgaven kan løses som rutineopgave, eller om der kræves særlige arbejder og tilpasning, opgavens størrelse taget i betragtning.

Elleverandørers adgang til nettet

Der gælder ens regler for alle elleverandørers adgang til nettet. Cerius og Radius følger branchens regler for samarbejde mellem elleverandører og netselskaber, der er udmøntet i branchestandarden "Aftale mellem netselskab og elleverandør om brug af distributionsnettet" (Standardaftalen) og "Vilkår for serviceniveauet mellem netselskab og elleverandør" (Bilag til Standardaftalen), der er godkendt af Forsyningstilsynet.

For at være elleverandør i et distributionsområde skal leverandøren indgå aftale med Energinet og opfylde Energinets krav til elleverandører.

4.1.2 Tilslutning til nettet

Tilslutninger sker i henhold til Cerius' og Radius' Tilslutningsbestemmelser samt elforsyningsloven med bekendtgørelser, Energinets forskrifter og EU Forordning 2016/631 om fastsættelse af netregler om krav til nettilslutning for produktionsanlæg.

Anmodninger om tilslutninger sker via elinstallatørerne ved brug af selskabernes installationsblanket. Kun installatører med autorisation fra Sikkerhedsstyrelsen kan logge på. Det relevante netselskab anviser tilslutningspunktet, og hvis tilslutning ikke kan ske i det eksisterende net, så etableres nødvendigt nyt net, eller det eksisterende net udbygges.

Opsætning af elmåler kan først ske, når ejeren af det nye målepunkt har valgt elleverandør, og dette fremgår af DataHub.

Både Cerius og Radius har fastsat servicemål for behandlingstider for tilmeldinger og gennemfører månedligt en kundetilfredshedsmåling.

Elproducenters tilslutning til nettet

Ved elproducenters tilslutning til nettet anvendes ens vilkår for samme type af anlæg for tilslutning og der beregnes betaling for tilslutning i henhold til gældende lovgivning. Hvor nødvendigt er metoderne herfor anmeldt til Forsyningstilsynet. Desuden er nye EU-forordninger om tekniske betingelser ved tilslutning af produktionsanlæg også med til at sikre ens vilkår.

4.1.3 Vedligeholdelse af nettet

Drift og vedligeholdelse af nettet sker i henhold til bestemmelserne i "Bekendtgørelse om sikkerhed for drift af elektriske anlæg" og andre regelsæt.

Cerius' og Radius' viden om fejlfrekvens og fejlårsag for de enkelte anlæg indgår i planlægningen af vedligeholdelse og anlægsudskiftning. Vedligeholdelsesindsatsen for de enkelte anlægstyper fastlægges og budgetsættes årligt på basis af anlæggenes tilstand og viden om fejlårsager. Cerius og Radius har i denne forbindelse ikke informationer om, hvilke elleverandører kunderne har valgt, så indsatsen planlægges uafhængigt heraf.

Drift- og vedligeholdelsesplaner dokumenteres i årlige Asset Management Planer (AM-planer), og asset managers og Cerius' og Radius' ledelse følger løbende op på fremdriften i forhold til planerne.

Kontrol og planlagt fremtidigt eftersyn og vedligeholdelse af anlægskomponenter registreres og dokumenteres løbende i vedligeholdelsessystemerne for opgaver.

Før igangsættelse af vedligeholdelsesarbejder, der vil medføre afbrud af forsyningen, orienteres de berørte kunder så vidt muligt herom, inden arbejdet igangsættes.

I Radius sker det senest 5 arbejdsdage før, og store kunder vil normalt desuden blive kontaktet direkte forinden.

I Cerius sendes brev til kunden minimum 10 arbejdsdage før, og for særlige forbrugere, fx registrerede installationer med dyrehold eller store produktionsvirksomheder, kontaktes kunden direkte forinden.

Spændingskvalitet

Spændingskvaliteten for alle kunder, uanset hvor i nettet de er tilsluttet, skal overholde den gældende EU-norm EN 50160 "Voltage characteristics of electricity supplied by public distribution systems". Det indebærer, at spændingen ligger inden for intervallet -10 % og +10 % af den nominelle spænding.

Cerius og Radius overvåger løbende spændingskvaliteten på basis af data fra elmålerne. I tilfælde af spændingsrelaterede klager sker der en vurdering og prioritering ud fra kritikaliteter. Behandlingen sker uafhængigt af, hvor kunderne er tilsluttet i nettet og hvilken elleverandør, de har valgt, idet der ikke findes data om elleverandører i det IT-system, der benyttes til behandlingen.

Cerius og Radius indberetter årligt statistiske nøgletal til Dansk Energi i henhold til "Vejledning om registrering og indberetning af spændingsrelaterede kundereklamationer".

4.1.4 Udbygning af nettet

Udbygning af nettet sker i henhold til kravene i elforsyningslovens § 20. Cerius og Radius sikrer en tilstrækkelig og effektiv transport af elektricitet med tilhørende ydelser ved at:

- Vedligeholde og om- og udbygge nettet i fornødent omfang.
- Tilslutte leverandører og købere af elektricitet til det kollektive elforsyningsnet.
- Stille fornøden transportkapacitet til rådighed og give adgang til transport af elektricitet i elforsyningsnettet.
- Måle levering og aftag af elektricitet i nettet.

De langsigtede strategiske udbygningsaktiviteter beskrives i en Strategisk Asset Management Plan (SAMP), og de årlige udbygningsaktiviteter beskrives i de operationelle AM-Planer, hvor opfølgning og tilpasning sker kvartalsvist.

Ved planlægning af udbygning har netselskabet ikke kendskab til, hvem der på kort eller langt sigt vil være kundernes elleverandør.

For at sikre, at udbygningsplanerne ikke bliver videregivet på diskriminerende måde, lægges alle elektroniske dokumenter vedrørende planerne på et drev/site med adgangsbegrænsning.

4.1.5 Afbrydelse fra nettet

Kontrolrum

Kontrolrummet overvåger elnettet i Cerius' og Radius' forsyningsområder døgnet rundt hele året, registrerer observationer, modtager henvendelser om driftsforstyrrelser, og iværksætter fejludbedring.

Observationer og henvendelser håndteres i den rækkefølge, de indkommer, og indsatsen prioriteres i henhold til "Bekendtgørelse om sikkerhed for drift af elektriske anlæg" ud fra omfang og kritikalitet og under hensyntagen til personsikkerhed, anlægssikkerhed og forsyningssikkerhed.

Forhold vedrørende driftsforstyrrelser er reguleret i Cerius' og Radius' beredskabsplaner og IT-Beredskabsplaner. Hvis driftsforstyrrelserne er af et sådant omfang, at der ikke kan genoprettes normal drift med normal bemanning, iværksættes beredskabet. Beslutning herom tages på baggrund af antal afbrudte kunder sammenholdt med prognoser for driftsforstyrrelsens udvikling.

Netafbrydelser ved fra- og tilkobling af kunder planlægges og foretages ud fra den aktuelle tilstand af nettet. Ved hændelser, der kan påvirke den overordnede stabilitet i nettet, koordinerer Kontrolrummet med Energinet i henhold til gældende regler og forskrifter.

Prioritering og iværksættelse af indsatsen ved såvel netafbrydelser som driftsforstyrrelser sker således uafhængigt af, hvem kunden er, hvor kunden køber el, eller hvor på nettet kunden er tilsluttet.

Kvalitet i leveringen

Kvalitet i leveringen måles i form af den gennemsnitlige afbrydeshyppighed og -varighed per leveringspunkt i henhold til Forsyningstilsynets vejledning. Kvalitet af leveringen indberettes en gang årligt til Forsyningstilsynet og indgår i den årlige benchmarking af netselskaberne.

Cerius og Radius har desuden fastsat interne måltal for kvalitet i leveringen.

Afbrydelse og genåbning af elmålere

Cerius og Radius ejer, opsætter, vedligeholder, udskifter, nedtager og kontrollerer elmålerne, og er ansvarlig for måling af elforbruget. Måleresultater gøres tilgængelige for kunder og elleverandører via DataHub.

Anmodninger om afbrydelse eller genåbning modtages fra DataHub og behandles i den rækkefølge, de indløber. Der skelnes ikke i forhold til, hvilken elleverandør anmodningen kommer fra – alle anmodninger behandles lige og i henhold til frister fastsat i Servicevilkårene. Kun Kontrolrum og Målerfunktionen har autorisation til at foretage afbrydelser og genåbninger.

4.1.6 Instrukser

For at understøtte og sikre overholdelse af reglerne om ikkediskriminerende adfærd i adgangen til nettet i praksis er der udarbejdet følgende instrukser:

- Instruks til medarbejderne i Tilslutninger om håndtering af tilslutninger, herunder at behandlingen skal følge foreskrevne retningslinjer og standarder, og at alle anmodninger skal behandles lige. *Se instruks 1.1 "Tilslutninger".*
- Instruks til medarbejderne i Målerdata om håndtering af afbrydelse og genåbning af målere. Herunder at håndtering skal ske i henhold til gældende forskrifter og fælles regelsæt, og at alle anmodninger skal behandles på ikkediskriminerende måde. *Se instruks 1.2 "Afbrydelse og genåbning af målere".*

4.1.7 Kontrol og opfølgning

En gang årligt:

- Iværksætter den overvågningsansvarlige en gennemgang af instrukserne for at sikre, at de er opdaterede og tilgængelige og fortsat er relevante i de afdelinger, som de vedrører.

Der følges løbende op på de fastsatte mål for behandlingstider, igangsætning af fejludbedring, og kvalitet i leveringen i de enkelte afdelinger.

4.2 Ikke-favorisering af bestemte selskaber i kundekontakten

Cerius og Radius skal sikre, at der ikke favoriseres bestemte selskaber i kundekontakten, der her forstås som både den mundtlige og skriftlige kontakt med kunder og andre interessenter.

Risiko for diskriminerende adfærd

Risikoen for diskriminerende adfærd i kundekontakten kan dels opstå i brugen af Cerius' og Radius' kundeoplysninger, og dels i selve det budskab, der formidles. Det er for eksempel diskriminerende adfærd, hvis Cerius og Radius favoriserer bestemte elleverandører ved at henvise kunderne til dem ved kommercielle spørgsmål, eller behandler bestemte elleverandørers kunder hurtigere og bedre end andres.

Cerius' og Radius' kundekontakt

Følgende funktioner håndterer mundtlig og/eller skriftlig kundekontakt på vegne af Cerius og Radius:

- Netøkonomi & Compliance
- Porteføljestyling & Netplanlægning
- Distributionsdrift
- Anlægsprojekter
- Elsystemer
- Netkunder

Funktionerne er såvel selskabsmæssigt, organisatorisk som fysisk adskilt fra konkurrenceudsatte funktioner i koncernforbundne selskaber. Henvendelser, der både kunne kræve involvering af kunde- vendte funktioner i konkurrenceudsatte koncernforbundne selskaber og i Cerius og/eller Radius, håndteres således ikke af samme medarbejder eller samme afdeling/funktion.

Cerius og Radius' kommunikation – både mundtlig og skriftlig – skal overfor kunderne fremstå selvstændigt og uafhængigt fra resten af koncernens kommunikation, og Cerius og Radius skal altid fremgå entydigt som såvel modtager som afsender i kundekontakten.

Kundekontakt opstået som led i arbejde udført for Cerius eller Radius

For at undgå at favorisere bestemte selskaber i kundekontakten, må andre selskaber i koncernen ikke påtage sig arbejde for kunder, hvis kontakten er opstået som led i arbejde udført for Cerius eller Radius.

Dog vil der være enkelte situationer, hvor Driftsselskabet eller Andel Holding A/S kan påtage sig at udføre arbejder på kunders eller andre ledningsejeres anlæg, når arbejderne har nær sammenhæng med arbejder på Cerius' og Radius' egne anlæg, eller at hensynet til Cerius' og Radius' anlæg tilsiger, at det er mest hensigtsmæssigt, at Driftsselskabet eller Andel Holding A/S står for udførelsen.

Undervisning og information

Cerius og Radius gennemfører efter behov undervisning og information for funktionerne om, hvad en ikkediskriminerende adfærd i kundekontakten indebærer, herunder vigtigheden af at Cerius og Radius fremstår tydeligt som selvstændige parter i kommunikationen med kunderne, og at der opretholdes en neutral kundekontakt, der ikke favoriserer bestemte selskaber eller deres produkter.

Konkrete eksempler på håndtering af kundeforespørgsler

- Elleverandører: Kunden skal oplyses om, at kunden har ret til selv at vælge elleverandør. Kunden kan neutralt informeres om, hvilke elleverandørmuligheder, der findes, fx med henvisning til hjemmesiden www.elpris.dk.
- Betingelser for tilslutning og anvendelse af Cerius og Radius' net, priser og gebyrer: Kunden oplyses om betingelserne for netbenyttelsen, priser og gebyrsatser eventuelt ved henvisning til hjemmesiden. Afregning for netbenyttelse vil dog foregå via elleverandøren.
- Afbrydelser: Hidrører en afbrydelse fra elnettet informeres alene om forventet afbrydelsestid. Hidrører afbrydelsen ikke fra elnettet, men skyldes afbrydelsen kundens egen installation, meddeles, at kunden må henvende sig til en elinstallatør. Skyldes en afbrydelse, at anmodning er kommet fra kundens leverandør, henvises kunden til at kontakte en elleverandør.
- Anbefalinger: Uanset om det drejer sig om valg af elinstallatør, entreprenør, elleverandør eller valg af elapparater, må der ikke ske en anbefaling af bestemte firmaer eller produkter.

4.2.1 Instrukser

For at understøtte og sikre at Cerius og Radius i praksis ikke favoriserer bestemte selskaber i kundekontakten er der udarbejdet følgende instruks:

- Instruks til medarbejderne i Netkunder om ikke at favorisere bestemte elleverandører eller deres kunder i den mundtlige og skriftlige kundekontakt, og om at Cerius og Radius altid entydigt skal fremgå som modtager og afsender i den mundtlige og skriftlige kundekontakt. Se *instruks 2.1 "Håndtering af Cerius og Radius' kundekontakt i Netkunder"*.

4.2.2 Kontrol og opfølgning

En gang årligt iværksætter den overvågningsansvarlige en gennemgang af instruksen for at sikre, at den er opdateret, tilgængelig og fortsat relevant i de afdelinger, den vedrører.

4.3 Habilitet og beslutningskompetence

I forhold til kravene i elforsyningslovens § 45, om

- at bestyrelsesmedlemmer, direktion eller ledende medarbejdere i Cerius og Radius ikke deltager direkte eller indirekte i driften eller ledelsen af et koncernforbundet selskab, der producerer eller sælger el,
- at direktører og ledende medarbejdere i Cerius og Radius ikke direkte eller indirekte deltager i driften eller ledelsen af et koncernforbundet selskab, som direkte eller indirekte ejer et selskab, der producerer eller sælger el, og
- at ledelsen i netselskabet (bestyrelse, direktion og alle ledende medarbejdere) har en reel egen beslutningskompetence i forhold vedrørende nettet,

samt i forhold til regler om ledende medarbejderes erhvervsmæssige interesser som fastsat i bekendtgørelse om varetagelse af netvirksomhedsaktiviteter har Cerius og Radius iværksat nedenstående tiltag.

Risiko for diskriminerende adfærd

Risikoen for diskriminerende adfærd ligger i, at hvis ledelsen i Cerius og Radius har direkte eller indirekte indflydelse i en koncernforbundet elhandels- eller elproduktionsvirksomhed, kan der opstå interessekonflikter, der kan medføre, at der træffes beslutninger i Cerius og Radius, som kan have en diskriminerende effekt i forhold til kunder og samarbejdspartnere i ikke-koncernforbundne virksomheder. Der kan også være risiko for, at ledelsen i Cerius og Radius ikke vil kunne agere og træffe beslutninger uafhængigt af øvrige koncernforbundne selskabers interesser.

4.3.1 Organisatorisk struktur

Habilitet i Cerius' og Radius' ledelse (bestyrelse, direktion og alle ledende medarbejdere) understøttes af den overordnede organisatoriske koncernstruktur.

Cerius og Radius er selvstændige forretningsenheder i Andel koncernen med selvstændigt økonomisk ansvar. De indgår i forretningsområdet "Infrastruktur" sammen med Driftsselskabet og Fibia. Ansvar for netselskaberne, Driftsselskabet og Fibia er delt på 3 forskellige direktører for at undgå interessekonflikter.

Cerius og Radius er under overordnet ledelse af koncerndirektøren for Distribution & Regulering, som på koncernniveau varetager den overordnede regulatoriske og strategiske udvikling af eldistributionsområdet, samt koncernens ejermæssige interesse i netselskaberne. Varetagelse af ejerinteressen er begrænset til overordnede forhold som overordnet strategi, politisk orienterede emner og den overordnede finansielle ramme. Koncerndirektøren for Distribution & Regulering har ikke ansvar for andre forretningsenheder i koncernen end Cerius og Radius.

Koncerndirektøren for Distribution & Regulering er bestyrelsesformand for Cerius og Radius.

Koncernledelsen er struktureret, så der er vandtætte skotter mellem forretningsenhederne for Cerius og Radius og de øvrige forretningsenheder. Det sikres i praksis ved, at der holdes separate møder om forhold vedrørende de regulerede selskaber, som den øvrige koncernledelse ikke er en del af.

Koncernsekretariatet skal sammen med overvågningsfunktionen ved enhver besættelse af bestyrelses- og direktionsposter i koncernen sikre sig, at besættelsen af de pågældende poster i Cerius og Radius ikke er i strid med elforsyningslovens § 45 som beskrevet ovenfor.

4.3.2 Bestyrelserne for Cerius og Radius

Bestyrelserne for Cerius og Radius varetager det overordnede ansvar for selskaberne og har således ansvaret for generel og strategisk ledelse og træffer beslutninger om forhold af usædvanlig eller stor betydning, hvor væsentlige værdier er repræsenteret.

- Særligt for Cerius: Cerius opfylder forbrugerrepræsentationskravet i elforsyningslovens §§ 40-41 via valg af forbrugerrepræsentanter i Andel A.m.b.A, som derefter indirekte vælger bestyrelsen i Cerius.
- Særligt for Radius: I henhold til valgregulativet indgår 3 forbrugervalgte medlemmer i bestyrelsen for Radius. De forbrugervalgte medlemmer er omfattet af krav om ikke at måtte deltage direkte eller indirekte i driften eller ledelsen af en koncernforbundet elproduktions- eller elhandelsvirksomhed eller en virksomhed der ejer disse.

For at styrke uafhængigheden og professionalismen af bestyrelserne indtræder 2 eksterne bestyrelsesmedlemmer, valgt af generalforsamlingen, ved den ordinære generalforsamling i 2021.

Der er udarbejdet en forretningsorden for bestyrelserne, der klarlægger bestyrelsernes ansvar, opgaver og tilsynet med ledelsen af netselskaberne.

Der er desuden udarbejdet et årshjul til brug for planlægning af bestyrelsesmøderne.

Et medlem af bestyrelsen eller ledelsen i Cerius og Radius må ikke deltage i en konkret beslutning, hvis der i den konkrete sag kan være en interessekonflikt.

4.3.3 Direktøren for Cerius og Radius

Direktøren for Cerius og Radius varetager den daglige ledelse og har ansvar for den selskabsmæssige drift af de to netselskaber. Direktøren har ikke andre ansvarsområder.

Direktørens ansvarsområde omfatter bl.a. regulering, tariffer og produktudvikling, samhandel, intern overvågning, compliancefunktion, netplanlægning, investeringer, strategisk asset management, og at være ansigtet udadtil for Cerius og Radius.

I forhold, der ligger udenfor den daglige drift, og som kan have væsentlige konsekvenser for Cerius og Radius, refererer direktøren for Cerius og Radius til koncerndirektøren for Distribution & Regulering i dennes egenskab af formand for bestyrelserne i Cerius og Radius.

4.3.4 Ledende medarbejdere i Cerius og Radius

Ledelsen i Cerius og Radius, dvs. direktør og ledende medarbejdere, skal ved enhver udpegelse af ledende medarbejdere sikre sig, at den pågældende ikke – direkte eller indirekte – deltager i driften af et koncernforbundet selskab, der producerer eller sælger el – eller i et selskab, der direkte eller indirekte ejer et sådant selskab eller i øvrigt har erhvervmæssige interesser i sådanne selskaber.

Cerius og Radius har iværksat nedenstående tiltag i forhold til de i pkt. a-c nævnte krav om ledelsens erhvervmæssige interesser, som følger af Bekendtgørelse om varetagelse af netvirksomhedsaktiviteter:

- a) At ledelsens aflønning ikke afhænger direkte eller indirekte af resultater i en elproduktions- eller elhandelsvirksomhed eller en virksomhed, der direkte eller indirekte ejer disse indenfor koncernen.
- b) At ledelsens uafhængighed sikres i form af faste procedurer for ledelsens eventuelle skifte i ansættelse mellem netvirksomheden og en elproduktions- eller elhandelsvirksomhed eller en virksomhed, der direkte eller indirekte ejer disse, indenfor koncernen.

- c) At ledelsen erklærer ikke at være indehaver af væsentlige personlige beholdninger af værdipapirer i elproduktions- eller elhandelsvirksomheder eller en virksomhed, der direkte eller indirekte ejer disse, indenfor koncernen.

Bonusordninger

I det omfang bestyrelsesformand og øvrige bestyrelsesmedlemmer, direktør og de ledende medarbejdere er aflønnet med bonusordninger, må vægtningen af kriterier for tildeling af bonus udelukkende afhænge af forhold, der relaterer sig til distribution, og vil således ikke relatere sig til resultater i koncernforbundne elhandels- og elproduktionsselskaber eller i koncernforbundne selskaber, der ejer disse.

Aktieandele og værdipapirer

Bestyrelsesformand og øvrige bestyrelsesmedlemmer, direktør, ledende medarbejdere og den overvågningsansvarlige må ikke eje aktier eller andre typer værdipapirer i koncernforbundne elhandels- og elproduktionsselskaber eller i koncernforbundne selskaber, der direkte eller indirekte ejer disse. Dette forhindrer dog ikke, at disse er andelshavere i Andel A.m.b.A, som følge af rådighed over en elinstallation i Cerius netområde.

Personændringer i ledelsen

Ved personændringer i ledelsen i Cerius og Radius, dvs. direktør og ledende medarbejdere, hvor der sker et ansættelsesskift mellem netselskabet og et koncernforbundet elhandels- eller elproduktionsselskab eller et selskab, der direkte eller indirekte ejer disse, indenfor koncernen, skal den overvågningsansvarlige informere medarbejderen om de uafhængigheds- og fortrolighedsforpligtelser, der følger af IO-programmet og som medarbejderen er eller bliver berørt af.

4.3.5 Beslutningskompetence og ansatte

Direktøren råder over en række medarbejdere, som bistår direktøren med den daglige drift af Cerius og Radius. Medarbejderne er ansat direkte i enten Cerius eller Radius, men med mulighed for også at arbejde for det andet netselskab via udlånsaftaler.

Begge netselskaber har et antal direkte ansatte medarbejdere, så det sikres, at der i begge selskaber er tilstrækkelige menneskelige ressourcer, jf. § 50 i elforsyningsloven. Hovedparten af de ansatte har økonomisk, teknisk eller juridisk baggrund.

Udlånsaftaler sikrer, at medarbejderne kan arbejde for både Cerius og Radius, men ikke kan arbejde for andre selskaber². Udlånsaftalerne stiller det lånende selskab med fuld instruktionsbeføjelse over lånte medarbejdere svarende til, at medarbejderne var reelt ansat i selskabet.

Der er etableret en fælles organisering af medarbejderne i Cerius og Radius. Organiseringen er fastsat ud fra, at direktør og medarbejderne tilsammen skal have tilstrækkelige ressourcer og beslutningskompetence til at kunne træffe de nødvendige beslutninger om den daglige drift af Cerius og Radius.

Pr. 1. juni 2021 er der i alt ansat 35 medarbejdere i Cerius eller Radius, heraf en direktør og 5 ledere. De 35 medarbejdere fordeler sig med 27 ansatte i Radius, herunder 4 ledere, og 8 ansatte i Cerius, herunder direktøren og en leder.

4.3.6 Beslutningskompetence vedrørende regulering og økonomiske forhold

Cerius og Radius indkøber alle klassiske økonomiservices hos koncernforbundne selskaber, såsom bistand til udarbejdelse af regnskaber, håndtering af skatteforhold, controlling af regnskaber og datagrundlaget herfor, bistand til proces for udarbejdelse af budget og forecast, samt kreditor- og debitorhåndtering. De omfattede services er i væsentligt omfang systemafhængige, og der er som ved andre systemafhængige services betydelige stordriftsfordele forbundet med central samdrift.

² I overensstemmelse med princippet i lovbemærkningerne til elforsyningslovens § 50, som ændret ved lov nr. 2196 af 29/12/2020.

Den faglige kontrol af leverancerne sikres bl.a. via den eksterne revision, som de formelle processer lovmæssigt er underlagt.

Der er etableret et Samhandelsforum for Cerius, Radius og Driftsselskabet, hvor der hvert kvartal følges op på de ydelser, herunder risici, servicemål og økonomi, som Driftsselskabet og Andel Holding A/S iht. de indgåede samhandelsaftaler skal levere til Cerius og Radius.

Cerius og Radius har egne ansatte til håndtering af den økonomiske regulering og fastlæggelse af den økonomiske strategi for selskaberne. Driftsselskabet og øvrige koncernforbundne selskabers ydelser er i denne sammenhæng begrænset til at yde rådgivning og assistance. Ansvaret for proces og endelige produkter indenfor disse områder ligger entydigt hos Cerius og Radius.

4.3.7 Kontrol og opfølgning

Cerius og Radius foretager en årlig kontrol, hvor bestyrelsesmedlemmer og ledelse bekræfter iagttagelse af habilitetsregler og regler om erhvervsmæssige interesser:

- a) Direktør og ledende medarbejdere i Cerius og Radius skriver i en erklæring under på:
 - At de er bekendt med og overholder habilitetskravene i elforsyningslovens § 45, stk. 1.
 - At de ikke er aflønnet med bonusordninger, der baserer sig på resultater i elhandels- eller elproduktionsselskaber eller i koncernforbundne selskaber, der ejer disse.
 - At de ikke ejer værdipapirer i koncernforbundne elhandels- og elproduktionsselskaber eller i koncernforbundne selskaber, der direkte eller indirekte ejer disse.
- b) Medlemmer af bestyrelserne for Cerius og Radius skriver i en erklæring under på:
 - At de er bekendt med og overholder habilitetskravene i elforsyningslovens § 45, stk. 2.
 - At de ikke er aflønnet med bonusordninger, der baserer sig på resultater i elhandels- eller elproduktionsselskaber eller i koncernforbundne selskaber, der ejer disse.
 - At de ikke ejer værdipapirer i koncernforbundne elhandels- og elproduktionsselskaber eller i koncernforbundne selskaber, der direkte eller indirekte ejer disse.

Erklæringerne underskrives én gang årligt i forbindelse med et bestyrelsesmøde. I samme forbindelse kontrollerer den overvågningsansvarlige de omfattede personers deltagelse i andre selskabers ledelse ved tjek i CVR-registret.

Den overvågningsansvarlige laver et årligt overblik over antallet af ansatte i henholdsvis Cerius og Radius og de kompetencer, medarbejderne samlet repræsenterer. Hvis den overvågningsansvarlige vurderer, at der kan være tvivl om, hvorvidt der i hvert selskab er tilstrækkelige ressourcer og kompetencer til at sikre en uafhængig beslutningskompetence tages det op med direktøren.

Den overvågningsansvarlige laver et årligt tjek af, om der har været koncerninterne skift i Cerius og Radius ledergruppe, som er omfattet af retningslinjerne om informationskrav, og om der er informeret, som der skal.

4.4 Aftaler på markedsmæssige vilkår

Cerius og Radius køber koncernydelser af administrativ karakter og tekniske ydelser (drifts- og anlægsservice) af Andel Holding A/S, SEAS-NVE Forsyningsnet A/S og af det koncernforbundne Driftsselskab.

Cerius og Radius indkøber el til dækning af nettab via en åben udbudsproces.

Cerius og Radius indgår ikke aftaler om sponsorater af nogen art.

Risiko for diskriminerende adfærd

Risikoen for diskriminerende adfærd ligger i, at Cerius og Radius' samhandel med koncernforbundne selskaber kan foregå på vilkår, der stiller de koncernforbundne selskaber bedre end andre virksomheder og dermed medvirker til diskriminerende adfærd, for eksempel ved at ydelser købes for dyrt eller for billigt.

Retningslinjer og tiltag der sikrer, at aftaler indgås på markedsmæssige vilkår

Til sikring af kravet i elforsyningslovens § 46 om, at alle aftaler, som indgås af Cerius og Radius, skal indgås skriftligt på aftaletidspunktet og på markedsvilkår, er der vedtaget nedenstående retningslinjer og tiltag i overensstemmelse med koncernens aftalepolitik og Cerius og Radius generelle transfer pricing politik.

Transfer pricing politikken baserer sig på de anerkendte transfer pricing metoder og principper, der anvendes inden for det skatteretlige område til sikring af, at koncernforbundne selskaber handler på markedsvilkår, hvilket også er et krav efter skattelovgivningen:

- Alle koncerninterne aftaler skal indgås i henhold til armslængdeprincippet, det vil sige til markedspris og på markedsvilkår
- Enhver juridisk enhed (herunder Cerius, Radius og øvrige koncernforbundne selskaber) skal oppebære den aflønning, som den er berettiget til, og afholde de omkostninger, der modsvarer nytteværdien for den juridiske enhed.
- Enhver juridisk enhed (herunder Cerius, Radius og øvrige koncernforbundne selskaber) skal overholde danske og udenlandske regler og krav til udarbejdelse af skriftlig transfer pricing dokumentation.
- Alle koncerninterne transaktioner skal være udførligt dokumenteret i en skriftlig aftale, og der skal være dokumentation for prissætningen, som skal opbevares i 10 år.
- Ved fastsættelse af koncerninterne priser og vilkår skal der lægges vægt på enkelhed og transparens.
- Alle koncerninterne priser og vilkår skal afspejle koncerneksterne priser og vilkår.

De koncerninterne priser fastsættes på baggrund af transfer pricing analyser og reguleres årligt på baggrund af analyser af enhedspriser på leverancer af sammenlignelige ydelser til eller fra koncerneksterne selskaber og benchmarkanalyser udført efter faste intervaller, så der kontinuerligt er overensstemmelse mellem koncerninterne og koncerneksterne priser og vilkår.

Aftalerne specificerer ydelserne, tekniske standarder og relevante bekendtgørelser for opgaveudførelsen og beskriver parternes forpligtelser, bl.a. ydelsesleverandørernes forpligtelse til at gøre sig bekendt med og levere ydelserne i overensstemmelse med IO-programmet, herunder de særlige krav om klarhed omkring netselskabers identitet og hvornår der skal ske anvendelse af netselskabernes særskilte identitet ved udførelse af opgaver for Cerius og Radius.

Samhandelsansvarlig

Opgaven med at sikre markedsmæssighed i de koncerninterne aftaler er placeret ved én medarbejder i Netøkonomi & Compliance i Cerius og Radius. Denne samhandelsansvarlige har følgende ansvar:

- Opdatering af aftaler, stillingtagen til ændringer i løbet af året, og løbende kontrol af afregningen.
- Årligt systematisk review af aftaletekst og ydelsesbeskrivelser i alle koncerninterne samhandelsaftaler.
- Årlig revurdering og tilretning af prissætning af ydelserne
- Underskrift af aftaler for det kommende år inden årets udgang
- Løbende opfølgning på aftalernes udmøntning
- Godkendelse af den endelige årsafregning
- Facilitator for Samhandelsforum

Samhandelsforum

Der er etableret et Samhandelsforum, hvor direktøren for Cerius og Radius og den samhandelsansvarlige mødes en gang i kvartalet med direktøren for Driftsselskabet og relevante chefer og business partnere med henblik på dialog og løbende opfølgning på de aftalte ydelser i aftalerne og de tilknyttede servicemål. Her beslutes mindre ændringer i ydelser og relateret til betaling, og midlertidige justeringer i ydelser og/eller servicemål.

4.4.1 Kontrol og opfølgning

Den løbende kontrol og opfølgning på aftalerne sker bl.a. ved den samhandelsansvarlige og i Samhandelsforum. Der følges både op på leveringen og afregningen af ydelserne.

Cerius og Radius foretager desuden et årligt review af aftalerne samtidig med fastlæggelse af budgettet for det kommende år, hvor der træffes beslutning om grundlæggende/større ændringer til ydelserne.

Aftalerne er desuden underlagt ekstern revision.

4.5 Regnskabsmæssig adskillelse

Ifølge elforsyningslovens § 47, stk. 2 og 3, er der krav om regnskabsmæssig adskillelse, hvis én virksomhed både har bevilling til netvirksomhed og transmissionsvirksomhed.

Cerius og Radius har alene bevilling til at drive netvirksomhed og er således ikke omfattet af kravet.

Cerius og Radius aflægger hver især selvstændige regnskaber, der er adskilt fra andre selskaber i Andel concern. Det særskilte regnskab kan trækkes hos Erhvervsstyrelsen.

Afregning mellem Cerius og Radius og koncernens øvrige selskaber af koncernfunktioner sker gennem de koncerninterne aftaler, jævnfør det anførte i punkt 4.4.

Andel Finans opgør og kontrollerer de transaktionstyper, der indgår i samhandel mellem koncernselskaber, og Cerius og Radius følger løbende op på, at indtægter og omkostninger er allokeret korrekt.

4.5.1 Kontrol og opfølgning

Kontrol og opfølgning sker i forbindelse med budgetlægning og ved regnskabsaflæggelsen, hvor det påses, at indtægter og omkostninger er allokeret korrekt til Cerius og Radius.

I Samhandelsforum regi mødes Cerius og Radius en gang i kvartalet med Driftsselskabet og relevante chefer for opfølgning på opgaveportefølje og samhandel, herunder på leveringen af aftalte ydelser til de aftalte priser og vilkår.

Desuden sker kontrol og opfølgning ved den eksterne revisions gennemgang af årsregnskaberne.

4.6 Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter

I henhold til elforsyningslovens § 47, stk. 4, skal aktiviteter, som ligger udenfor bevillingen, herunder produktion eller handel med el, udøves i selvstændige selskaber med begrænset ansvar.

Såvel Cerius som Radius er selskabsmæssigt adskilt og udfører alene aktiviteter i henhold til bevilling fra Energistyrelsen og inden for rammerne af elforsyningsloven samt regler og forskrifter, som udstedes i medfør heraf (bevillingspligtige aktiviteter).

Cerius og Radius driver således ikke sideordnede aktiviteter.

4.6.1 Kontrol og opfølgning

I forbindelse med regnskabsaflæggelsen påses det, at Cerius og Radius fortsat har netbevilling, og at indtægter og omkostninger allokeres korrekt, herunder til regnskab for bevillingspligtige aktiviteter.

Cerius og Radius kontrollerer desuden løbende, at der via samhandelsaftalerne indgået på markeds-mæssige vilkår med Driftsselskabet, SEAS-NVE Forsyningsnet A/S og Andel Holding A/S leveres de aftalte nødvendige ydelser for drift af selskabet og ikke andre ydelser.

4.7 Ikke diskriminerende adgang til data som netselskaberne forvalter

§ 84 a, stk. 3, i lov om elforsyning forpligter netvirksomheder til at sikre berettigede parter en ikkediskriminerende adgang til data, som netvirksomhederne forvalter, og at adgangen sker på tydelige og lige vilkår.

Der er tale om oplysninger som måledata og forbrugsdata samt data, der er nødvendige for kunders skifte af leverandør, fleksibelt elforbrug og andre ydelser. Bestemmelsen omfatter også tilfælde, hvor netvirksomheden forvalter denne type data, men hvor der hverken er tale om kommercielt følsomme oplysninger eller oplysninger om egne aktiviteter.

Risikoen for diskriminerende adfærd

Risikoen for diskriminerende adfærd ligger i, at Cerius og Radius kan komme til at begunstige enkelte selskaber, hvis det ikke sikres, at alle, der kan være berettiget til adgang til netselskabernes data, har adgang på gennemsigtige og ensartede vilkår.

Formidlingen af Cerius og Radius måledata og andet kundedata via Datahubben er med til at sikre, at aktørerne på elmarkedet har lige og gennemsigtig adgang til Cerius og Radius data.

Herudover giver Cerius og Radius som udgangspunkt ikke adgang til data udover, hvad der er nødvendig for udførelse af opgaver for netselskaberne.

Forsknings- og udviklingsprojektet

I situationer hvor adgang til data efterspørges for eksempel til statistikformål, forskning, eller udviklingsprojekter skal såvel koncerninterne som eksterne henvendelser vurderes af overvågningsfunktionen i Cerius og Radius, inden der kan ske udlevering af data, for at sikre at der ikke sker diskriminerende adfærd vedrørende adgangen til netselskabernes data.

Andel A.m.b.A's adgang til andelshaveres kontaktoplysninger

Cerius opfylder forbrugerrepræsentationskravet i elforsyningslovens §§ 40-41 via Andel A.m.b.A, og ejerselskabet har et specifikt og legitimt behov for at kommunikere med andelshaverne om ejerskabet og/eller til udførelse af valg handlinger. Ejerselskabet har alene til dette formål adgang til andelshaveres kontaktoplysninger.

Hvor der herudover opstår situationer, hvor det kan være på tale at udlevere data, skal den overvågningsansvarlige involveres forinden, for at sikre at deling er i overensstemmelse med reglerne, og at det i så fald sker på gennemsigtige og ikke-diskriminerende vilkår.

4.7.1 Instrukser

Der er udarbejdet en instruks til Andel A.m.b.A om adgang til andelshaveres kontaktoplysninger. Den beskriver hjemmel, datatyper og retningslinjer for anvendelse.

Se instruks 7.1 "Andel A.m.b.A's adgang til andelshaveres kontaktoplysninger".

4.7.2 Kontrol og opfølgning

En gang årligt evaluerer den overvågningsansvarlige forløbet for årets valg til repræsentantskabet, herunder håndteringen af andelshaveres kontaktoplysninger, med Koncernsekretariatet.

En gang årligt iværksætter den overvågningsansvarlige en gennemgang af instruksen for at sikre, at den er opdateret og tilgængelig og fortsat er relevant i de afdelinger, som den vedrører.

4.8 Kommunikation mellem netselskaber og elleverandører

I henhold til elforsyningslovens § 72 c, stk. 1, skal kommunikation mellem Cerius og Radius og såvel koncerninterne som øvrige elleverandører om konkrete eller enkelte aftagenumre ske via DataHub.

Risiko for diskriminerende adfærd

Risikoen for diskriminerende adfærd består i, at kommunikation med en elleverandør udenom DataHub om specifikke aftagenumre og relaterede forhold kan indebære en risiko for særbehandling af

den pågældende elleverandør og, afhængigt af omstændighederne, udgøre favoriserende adfærd og indebære udveksling af forretningsmæssigt fortrolige oplysninger (FFO).

For at sikre, at der ikke sker diskriminerende adfærd i kommunikationen med elleverandørerne, har Cerius og Radius iværksat nedenstående retningslinjer og tiltag:

Cerius og Radius videregiver aftagenumre, forbrugstal, forbrugsprofiler og lignende til relevante markedsaktører via DataHub i henhold til Energinets markedsforskrifter, og Cerius og Radius har dermed ikke et nærmere kendskab til kundernes (og de specifikke aftagenumres) leverandører.

Direkte kommunikation mellem Cerius og Radius og elleverandørerne om enkelte aftagenumre må kun ske i særlige tilfælde fastlagt i Energinets forskrifter, hvor elleverandøren har behov for en dialog vedrørende konkrete problemstillinger om målinger, fakturering, afbrydelser eller lignende.

Cerius og Radius data om specifikke aftagenumre og relaterede forhold ligger på adskilte IT-platforme, hvor der ikke er mulighed for direkte udveksling af informationer med koncerninterne elleverandører.

4.8.1 Instrukser

Retningslinjerne om kommunikation mellem Cerius og Radius og elleverandørerne er beskrevet i de interne overvågningsinstrukser, hvor det er relevant. Det er:

- Instruks 1.2 "Afbrydelse og genåbning af målere"
- Instruks 2.1 "Håndtering af Cerius' og Radius' kundekontakt i Netkunder"
- Instruks 9.3 "Håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger i afdeling Målerdata"

4.8.2 Kontrol og opfølgning

En gang årligt iværksætter den overvågningsansvarlige en gennemgang af instrukserne for at sikre, at de er opdaterede og tilgængelige og fortsat er relevant i de afdelinger, som de vedrører. I denne forbindelse sikres det, at forholdet om kommunikation mellem netvirksomhed og elhandelsvirksomhed er beskrevet i instrukserne.

4.9 Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO)

I henhold til elforsyningslovens § 84 a, stk. 1, skal Cerius og Radius sikre fortrolighed om kommercielt følsomme oplysninger, som Cerius og Radius modtager i regi af deres virksomhed, og at det sker på en ikkediskriminerende måde, hvis sådanne oplysninger kan videregives.

Risiko for diskriminerende adfærd

Risikoen for diskriminerende adfærd ligger i, at Cerius og Radius kan forskelsbehandle brugere af data, eller begunstige koncerninterne selskaber ved at stille FFO til rådighed og dermed give dem en forretningsmæssig og/eller konkurrencemæssig fordel. Det omfatter både oplysninger, som Cerius og Radius modtager og registrerer, og oplysninger, som Cerius og Radius selv genererer.

Cerius og Radius ejer, driver, vedligeholder og udbygger distributionsnettet, og er ansvarlige for måling af elforbruget i deres geografiske områder. På baggrund heraf modtager, registrerer, behandler og videregiver Cerius og Radius oplysninger, hvoraf visse skal behandles fortroligt. Der er navnlig tale om oplysninger fra elleverandører og kunder.

Med indførelsen af DataHubben er oplysningerne fra elleverandørerne begrænsede, og med Engrosmodellens indførelse er Cerius' og Radius' oplysninger om kunder også blevet mere begrænsede, da elleverandørerne varetager den primære kundekontakt.

Cerius og Radius registrerer to typer stamdata: Målepunktsrelaterede (knyttet til målepunktets fysiske placering) og engrosrelaterede (vedrørende tarif, abonnement og gebyrer). Disse data må kun bruges af Cerius og Radius til afregningsformål og til formål for drift, vedligehold og udbygning af distributi-

onsnettet. Stamdata oprettes i IT-systemer og udveksles med DataHub i henhold til Energinets forskrifter. Via DataHub gøres data således tilgængelige på lige vilkår for alle aktører på elmarkedet.

Cerius og Radius giver de funktioner, der modtager, behandler og videregiver oplysninger, bemyndigelse til databehandling i kraft af den opgaveoutsourcing, der er fastlagt i samhandelsaftalerne, og afdelingerne må ikke disponere over data på en måde, der går ud over bemyndigelsen. Der er herunder indgået en databehandlersaftale, der nærmere regulerer funktionernes databehandling på vegne af Cerius og Radius.

4.9.1 FFO i praksis

Som udgangspunkt er FFO de oplysninger, som Cerius og Radius alene besidder i kraft af deres monopolaktivitet.

Videregivelse af FFO er kun tilladt i særlige tilfælde, medmindre der foreligger en skriftlig accept/fuldmagt fra kunden. Anonymiserede videregivelser til statistikformål eller forskning, f.eks. til Dansk Energi og Danmarks Statistik, vurderes dog at være tilladt.

I praksis vil FFO oftest være:

- Aftagenummer
- Adresse (målepunktets fysiske placering)
- Kunders navn og kontaktoplysninger
- Forbrugstal for privat- og erhvervskunder
- Statistisk materiale om elforbrug
- Oplysninger om erhvervskunders produktionsforhold
- Kunders tilbygnings- og udbygningsplaner
- Elleverandørers betalingsmønster, restance og andre økonomiske forhold

Med DataHubs indførelse har Cerius og Radius kun meget begrænsede oplysninger om

- Hvem der er leverandør af el til kunden

Med Engrosmodellens indførelse har Cerius og Radius kun meget begrænsede oplysninger om

- CPR-numre
- Kundeafregning (betalingsmønster, restance, og andre økonomiske forhold)
- Personlige forhold om kunder

En FFO ophører med at være følsom – og ophører dermed med at være en FFO – når den er blevet almindeligt kendt i markedet, f.eks. ved offentliggørelse fra den aktør, som FFO'en stammer fra eller vedrører.

FFO'en ophører derimod ikke med at være en FFO, hvis oplysningen er blevet kendt ved en videregivelse fra Cerius og Radius i strid med elforsyningsloven og dette IO-programms regler for FFO.

4.9.2 Behandling og videregivelse af FFO

Cerius og Radius har vedtaget nedenstående tiltag for at sikre

- a) Fortrolig behandling af FFO, som Cerius og Radius modtager
- b) Videregivelse på ikkediskriminerende måde af FFO, som kan videregives

4.9.2.1 Generelt

IO-programmet er målrettet alle de medarbejdere, der udfører opgaver for Cerius og Radius, og kommunikation og videreformidling af IO-programmet fungerer i sig selv som et tiltag til overholdelse af reglerne om FFO.

IO-gruppens rolle som ambassadører for IO-programmet i de enkelte afdelinger er også en foranstaltning, der skal være med til at sikre kendskabet til og overholdelsen af reglerne om FFO.

Modtagelse af FFO kan ske på flere måder og i forskellige dele af organisationen, primært ved kundeoprettelser (tilslutninger), hjemtagning og validering af måledata, afbrydelser og fakturering.

Koncerninterne selskaber, som ikke leverer ydelser til Cerius og Radius, må ikke få adgang til eller anvende Cerius og Radius FFO medmindre et af følgende krav er opfyldt:

- Oplysningerne er almindeligt kendt i markedet
- Kunden har givet det pågældende selskab bemyndigelse til at få oplysningerne

En korrekt håndtering af FFO sikres blandt andet ved IT-mæssige spærringer af databaser med kundeoplysninger (*se punkt 4.9.2.2*) og ved individuelle godkendelser af medarbejderes adgange (*se punkt 4.9.2.3*). Det sikres herved, at konkurrenceudsatte afdelinger og selskaber i koncernen ikke uberettiget har adgang til FFO, og at der dermed ikke diskrimineres i forhold til øvrige aktører og selskaber på elmarkedet.

Derudover er der henvist til overholdelse af IO-programmet i samhandelsaftaler mellem Cerius og Radius og Driftsselskabet, Andel Holding A/S og øvrige koncerninterne selskaber, der indebærer, at selskaberne håndterer kundedata for Cerius og Radius.

Ansættelseskontrakter for alle medarbejdere, der fastansættes i Cerius og Radius og Driftsselskabet samt i hovedparten af øvrige koncernforbundne selskaber i Andel koncernen indeholder afsnit om tavshedspligt og de særlige forpligtelser vedrørende håndtering af FFO og iagttagelse af en ikkediskriminerende adfærd. Ved underskrift på ansættelseskontrakten erklærer den pågældende medarbejder sig således indforstået med at ville efterleve reglerne.

Desuden er der i alle aftaler med eksterne medarbejdere, fx konsulenter, indføjet en fortrolighedsklausul og en forudsætning om overholdelse af dansk ret under udførelsen af de aftalte opgaver. I specifikke tilfælde, hvor en ekstern konsulent skal have adgang til og behandle persondata, bliver der desuden lavet en databehandleraftale.

Alle medarbejdere, der har adgang til FFO, skal behandle oplysningerne fortroligt og må alene dele oplysningerne med andre, der har et arbejdsmæssigt behov relateret til opgaveudførelse for Cerius og Radius. Hvis de bliver i tvivl om håndteringen, skal de kontakte deres leder eller den overvågningsansvarlige.

Manglende overholdelse af fortrolighedskravet i elforsyningslovens § 84 a kan jf. § 87, stk. 1, nr. 10, få konsekvenser for Cerius og Radius i form af bødestraf.

4.9.2.2 IT

Andel IT er ansvarlig for hosting af IT-systemer i koncernen, og har derfor adgang til oplysninger for Cerius og Radius, der kan karakteriseres som FFO.

Medarbejderne i IT skal i deres arbejde medvirke til at sikre, at der ikke gives uretmæssig adgang til Cerius og Radius data ved tildeling af systemadgang eller adgangsstyring på data. Desuden skal de være opmærksomme på, at Cerius og Radius FFO heller ikke må videregives på diskriminerende vis ved integrationer mellem IT-systemer, adgang til rapporter og udtræk af data.

Cerius og Radius er migrerede til SAP-platforme, der ikke er fælles med de koncerninterne elleverandører. Dermed er risikoen for uretmæssig adgang og brug af FFO fra Cerius og Radius begrænset, og som udgangspunkt har medarbejdere i konkurrenceudsatte funktioner indenfor bl.a. elhandel og elproduktion, hvor der ikke er et systemmæssigt behov, ikke adgang til Cerius og Radius SAP-platforme.

Cerius' og Radius' SAP-platforme deles dog med enkelte andre koncerninterne selskaber, og der ligger finansielle data for andre forretningsområder.

Adgangen til Cerius' og Radius' FFO er begrænset ved tildeling af systemadgang eller ved, at der lægges adgangsstyring på data.

Cerius og Radius benytter i begrænset omfang fællesdrev til opbevaring af dokumenter. Hvert fællesdrev har en ejer, typisk lederen i den pågældende afdeling, som skal godkende alle ønsker om ad-

gang til det pågældende drev. Dermed er alle adgange til fællesdrev som udgangspunkt spærret, og kun efter godkendelse kan man opnå adgang.

Cerius og Radius benytter derudover et centralt dokumenthåndteringssystem, der er sat op, så det er medarbejdere, der udfører opgaver for Radius, som har adgang. Der er selektiv adgangsspærring af relevante dokumenter.

Reglerne fra elforsyningsloven suppleres af regler fra anden lovgivning, som også kan sætte begrænsninger for videregivelse af de pågældende oplysninger til andre konkurrenceudsatte selskaber eller forretningsområder i koncernen, herunder persondatalovgivningen.

4.9.2.3 Tildeling og kontrol af adgang til FFO i SAP

Medarbejdere i Cerius og Radius samt i Driftsselskabet og øvrige afdelinger i koncernen, der løser opgaver for Cerius og Radius og dermed har et arbejdsrelateret behov, tildeles adgang til Cerius og Radius FFO i SAP.

Tildeling af adgang til Cerius FFO i SAP sker via ledelsessystemet. Anmodningen initieres af lederen for den pågældende medarbejder ved udfyldelse af en AGF, hvorefter behandling sker i et elektronisk workflow.

Generel kontrol og revision af tildelte adgange og roller i SAP sker en gang årligt ved, at alle ledere med medarbejdere med SAP adgange modtager en liste til gennemgang af de pågældende medarbejders adgange og roller. På baggrund af gennemgangen enten fastholdes, nedlægges eller ændres SAP adgange og roller for de enkelte medarbejdere.

Adgange til Radius FFO i SAP sker ved den interne overvågningsfunktionens godkendelse af SAP valuesæt, der giver den enkelte medarbejder adgang til at se distributionsdata. Anmodningerne initieres af lederen for den pågældende medarbejder og behandles i et IT baseret workflow.

Anmodningen ledsages af en konkret begrundelse for, hvorfor en bruger har behov for at få tildelt adgang. Det er alene overvågningsfunktionen, der kan godkende tildeling af adgange til Radius FFO i SAP. Den overvågningsansvarlige gennemfører en årlig kontrol og revision af de tildelte adgange ved indhentning af lister fra IT og kontakt til alle ledere med medarbejdere med FFO adgange.

Den overvågningsansvarlige kan, når det findes formålstjenligt, iværksætte stikprøvekontroller af tildelte adgange til Cerius og Radius FFO i SAP. Hvis der i en sådan kontrol findes medarbejdere med adgange, som de ikke burde have, bliver disse adgange lukket.

4.9.2.4 Systematisering af medarbejderes IT-rettigheder og adgange

Den overvågningsansvarlige sikrer, at der er en tilgængelig beskrivelse af de væsentligste IT systemer, der indeholder Cerius og Radius data af FFO karakter, og hvordan medarbejderes rettigheder og adgange til disse er systematiseret.

4.9.3 Instrukser

For at understøtte og sikre at FFO behandles fortroligt, og at det sker på en ikkediskriminerende måde, hvis sådanne oplysninger kan videregives, er der udarbejdet følgende instrukser til IO-programmet:

- Instruks til medarbejderne i Kundesupport om håndtering af FFO i den mundtlige og skriftlige behandling af opgaver og henvendelser.
Se instruks 9.1 "Håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger i Kundesupport".
- Instruks til medarbejderne i IT om hvordan uretmæssig adgang skal forhindres ved tildeling af systemadgang eller adgangsstyring på data, samt forhold om integrationer mellem it-systemer, adgang til rapporter og udtræk af data.
Se instruks 9.2 "Håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger i Andel IT".
- Instruks til medarbejderne i afdeling Målerdata om håndtering af FFO i forbindelse med håndtering af måledata og forbrugstal.

Se instruks 9.3 "Håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger i Afdeling Målerdata".

4.9.4 Kontrol og opfølgning

En gang årligt kontrolleres:

- At de nævnte instrukser vedrørende FFO er opdaterede og er tilgængelige for de berørte medarbejdere.
- At tildelte adgange i Cerius og Radius SAP på medarbejderniveau fortsat er relevante og berettigede i forhold til de opgaver, som medarbejderne løser for Cerius og Radius.

En gang årligt opdaterer den overvågningsansvarlige beskrivelsen af de væsentligste IT-systemer, der indeholder Cerius og Radius data af FFO-karakter.

4.10 Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger om egne aktiviteter (FFO-EA)

Ifølge elforsyningslovens § 84 a, stk. 1, skal Cerius og Radius forhindre, at oplysninger om egne aktiviteter, som kan være forretningsmæssigt fordelagtige, bliver videregivet på en diskriminerende måde.

Risiko for diskriminerende adfærd

Risikoen for diskriminerende adfærd ligger i, at oplysninger om Cerius og Radius forhold kan blive videregivet til andre virksomheder i eller uden for koncernen på en måde, så de giver specifikke selskaber en fordel frem fra andre selskaber, der ikke har haft adgang til samme oplysninger.

4.10.1 FFO-EA i praksis

FFO-EA er oplysninger om netselskabets egne aktiviteter, der ikke er offentligt tilgængelige, og som vil kunne anvendes af andre aktører på markedet til at opnå en konkurrencemæssig fordel.

FFO-EA må ikke udveksles frit hverken internt eller eksternt af hensyn til konkurrenceforvriddning.

I praksis vil FFO-EA ofte være:

- Udbygningsplaner for elnettet
- Strategiske overvejelser og beslutninger i relation til netselskabet
- Oplysninger om netselskabets øvrige aktiviteter
- Cerius' og Radius' kundedatabaser

FFO-EA mister sin karakter af FFO-EA, hvis der gives adgang på lige vilkår til alle interesserede parter.

For at sikre at håndtering af FFO-EA sker korrekt og ikkediskriminerende gælder samme tiltag og procedurer som for FFO, herunder forhold om adgang til IT-systemer, data og fællesdrev.

Alle medarbejdere, der arbejder i eller for Cerius og Radius, skal behandle FFO-EA fortroligt, og de må ikke udveksle dem med andre eller i andre sammenhænge end, hvad løsningen af deres opgaver for Cerius og Radius berettiger til.

Hvis medarbejdere er i tvivl om håndteringen af FFO-EA, skal de kontakte deres leder eller den overvågningsansvarlige.

Udviklingsprojekter og netplaner

I forbindelse med udviklingsprojekter kan der være tale om projekter, der både kan have interesse for Cerius og Radius og for andre aktører. Derfor informeres de afdelinger, som igangsætter og deltager i sådanne projekter, løbende om reglerne for videregivelse af FFO-EA og Cerius' og Radius' rolle i forhold til resten af koncernen, herunder at overvågningsfunktionen i Cerius og Radius skal involveres inden evt. udlevering af data kan ske.

Cerius' og Radius' langsigtede plan for udvikling af distributionsnettet beskrives i en Strategisk Asset Management Plan (SAMP), og de årlige reinvesterings- drift- og vedligeholdelsesaktiviteter beskrives i en række Asset Management Planer (AM-planer).

For at sikre, at oplysningerne behandles fortroligt og ikke bliver videregivet på diskriminerende måde, lægges alle elektroniske dokumenter vedrørende planerne på et drev/site med adgangsbegrænsning, så kun medarbejdere, der arbejder med distribution, har adgang.

4.10.2 Kontrol og opfølgning

En gang årligt kontrolleres at tildelte adgange i Cerius og Radius SAP på medarbejderniveau fortsat er relevante og berettigede i forhold til de opgaver, som medarbejderne løser for Cerius og Radius.

4.11 Klarhed om netselskabernes særskilte identitet

Efter elforsyningslovens § 20 b, stk. 1, skal netselskaber være identitetsmæssigt adskilt fra koncernforbundne selskaber og skal derudover sikre, at der i kommunikationsarbejde og identitetsstrategier ikke skabes uklarhed om netselskabets særskilte identitet. Netselskaber skal herunder sikre retlig og faktisk råderet over netselskabets hjemmeside og oplysninger, som netselskabet lader andre udenfor netselskabet anvende.

Forsyningstilsynet har i tilknytning hertil udarbejdet vejledningen "Netvirksomhedernes særskilte identitet", som Cerius og Radius følger i overvågningsarbejdet.

Risiko for diskriminerende adfærd

En utydelig afsenderidentifikation kan skabe uklarhed om Cerius' og Radius' særskilte identitet, og om hvorvidt Cerius' og Radius' informationer og ydelser er adskilt fra koncernens andre aktiviteter, og dermed eventuelt medvirke til indirekte markedsføring af konkurrenceudsatte selskaber i koncernen.

For at sikre en identitetsmæssig adskillelse og klarhed om Cerius og Radius særskilte identitet har Cerius og Radius iværksat nedennævnte tiltag:

Der er etableret en tværgående gruppe med fokus på kommunikation i netselskaberne. Den overvågningsansvarlige er medlem af gruppen med henblik på at sikre, at kravene om Cerius og Radius særskilte identitet efterleves i kommunikationen.

Særskilt visuel identitet

Cerius og Radius har egne navne og logoer, der adskiller sig tydeligt visuelt fra andre selskaber i Andel koncern i farver, skrift og billedstil.

Særskilt kontaktinformation

Cerius er et selvstændigt aktieselskab med CVR-nummer 28113285, og særskilt hovednummer på telefon 70 29 20 24.

Radius er et selvstændigt aktieselskab med CVR-nummer 29915458, og særskilt hovednummer på telefon 70 20 48 00.

Oplysningerne fremgår generelt i Cerius' og Radius' kontaktinformation.

Egne hjemmesider

Cerius og Radius har etableret egne hjemmesider: cerius.dk og radiuselnet.dk

Cerius og Radius har den fulde kontrol og råderet over hjemmesiderne, der er placeret på egne selvstændige webplatforme.

Indholdet på siderne er neutralt og indeholder ikke henvisninger til konkurrenceudsatte selskaber og deres ydelser. Oplysningerne er kontaktinfo, betingelser og vilkår, priser og tariffer, driftsinformation,

frit valg af elleverandør, intern overvågning, nyheder om Cerius' og Radius' aktiviteter, og desuden undersider dedikeret professionelle samarbejdspartnere, herunder elinstallatører.

I det daglige sker opdatering og vedligehold af hjemmesiderne via et dedikeret team i Koncernkommunikation, der er instrueret om håndtering i forhold til kravene om Cerius og Radius særskilte identitet.

Egne profiler på Facebook og øvrige sociale medier (SoMe)

Cerius og Radius har egne profiler på Facebook, LinkedIn og andre SoMe. For alle gælder, at Cerius' og Radius' særskilte identitet er tydeligt signaleret ved logo, farver og billedvalg.

I det daglige varetager SoMe teamet i Koncernkommunikation håndteringen af Cerius og Radius profiler på Facebook, LinkedIn og øvrige SoMe. Teamet er instrueret om håndtering i forhold til kravene om Cerius og Radius særskilte identitet.

Desuden er medarbejderne i Koncernkommunikation generelt instrueret om, at de ikke må misbruge de oplysninger de får adgang til i forbindelse med løsning af opgaver for Cerius og Radius, for eksempel ved at lægge Cerius og Radius nyheder og oplysninger ud på andre koncerninterne selskabers hjemmesider og/eller SoMe.

Pressekontakt

I det daglige varetages Cerius og Radius kontakt med pressen af én dedikeret pressemedarbejder i funktionsområdet for Koncernpresse, dog suppleret af et presseteam uden for normal arbejdstid. På Cerius' og Radius' hjemmesider findes et presserum med særskilte kontaktnumre til Cerius' og Radius' presseansvarlige.

Koncernpresse kan ikke udtale sig på vegne af Cerius og Radius i Andels navn. Det skal ske i Cerius og Radius navn. Det sker skriftligt ved, at de presseansvarlige medarbejdere bruger Cerius og Radius email og signatur, og telefonisk ved at de præsenterer sig med Cerius og Radius navn eller neutralt som pressevagt eller lignende.

Det skal stå klart for offentligheden, hvornår en pressesag vedrører Cerius og Radius. Derfor er de presseansvarlige medarbejdere også instrueret om håndtering af Cerius og Radius' særskilte identitet i forhold til medierne, herunder at gøre det klart for medierne at udtalelse sker på vegne af Cerius og Radius, og at sikre at eventuelle fejl eller misforståelser bliver rettet, så snart de konstateres.

Skriftlig kommunikation med Cerius og Radius identitet

Til brug for Cerius' og Radius' skriftlige kommunikation er der udarbejdet følgende:

- Brevskabeloner
- Skabeloner for referater og følgeskrivelser
- Kuverter og brevpapir
- PowerPoint skabelon
- Skabeloner for tryksager

Alle elementer bærer tydeligt Cerius og Radius navn, logo og afsenderidentifikation, og understreger desuden Cerius og Radius særskilte identitet i farvevalg.

Hvor det er relevant, skal Cerius' og Radius' standardbreve godkendes af den overvågningsansvarlige, før dokumenterne frigives til print.

Medarbejdere, der benytter materialet i den skriftlige kommunikation fra Cerius og Radius, er instrueret i korrekt brug.

Brug af arbejdstøj og biler med Cerius og Radius identitet

Udekørende medarbejdere skal i forbindelse med arbejde udført for Cerius og Radius anvende arbejdstøj og biler, som adskiller sig identitetsmæssigt fra koncernens øvrige identiteter.

Afhængig af den afdeling, som medarbejderne kommer fra, vil arbejdstøj og bil enten være med Cerius og Radius identitet, eller Driftsselskabets identitet, som adskiller sig tydeligt fra koncernens øvrige identiteter. Der er udarbejdet retningslinjer for, hvilken identitet den enkelte afdeling skal bære ved udførsel af arbejde for Cerius og Radius.

Ved kommunikation og kundekontakt om elmålere skal Cerius' og Radius' identitet benyttes, herunder også på biler og arbejdstøj.

ID-kort

Alle medarbejdere, der har et behov, får et ID-kort. Afhængig af den afdeling, som medarbejderne kommer fra, vil ID-kortet enten være Cerius og Radius identitet, eller Driftsselskabets identitet, som adskiller sig tydeligt fra koncernens øvrige identiteter. Der er udarbejdet retningslinjer for, hvilken identitet den enkelte afdeling skal bære ved udførsel af arbejde for Cerius og Radius.

Mailadresser og mailbokse

Medarbejdere, der er direkte ansat i Cerius og Radius, har personlige Cerius og Radius mailadresser.

Herudover benyttes fælles mailbokse med Cerius/Radius adresse og afsenderidentifikation som udgangspunkt af medarbejdere, der enten er direkte ansat i Cerius og Radius eller i andre koncerninterne funktioner, der har et arbejdsmæssigt behov i forbindelse med opgaveudførelse for Cerius og Radius.

Enkelte medarbejdere med et opgaverelateret behov i koncerninterne funktioner har desuden personlige Cerius/Radius mailadresser.

Der er udarbejdet nærmere retningslinjer for hvilken mailadresse, der skal anvendes ved forskellige typer af eksternt kommunikation.

Rekruttering og ansættelse

Der er etableret en selvstændig ansættelsesproces for Cerius og Radius, der skal sikre Cerius og Radius særskilte identitet i den eksternt rettede kommunikation, der sker som led i ansættelser direkte i Cerius og Radius, herunder ved oprettelse af ledige stillinger direkte på Cerius og Radius hjemmesider.

I det daglige varetager koncern HR rekruttering og ansættelse for Cerius og Radius. Medarbejderne er i den forbindelse instrueret om håndtering af opgaverne i forhold til kravene om klarhed om Cerius' og Radius' særskilte identitet.

4.11.1 Information til medarbejdere

I dagligdagen skal lederne sikre, at medarbejderne kender og efterlever de regler og procedurer om Cerius og Radius' særskilte identitet, der gælder for deres arbejdsområder.

Hvis medarbejdere er i tvivl om reglerne og håndteringen heraf, skal de spørge deres leder eller den overvågningsansvarlige.

Desuden findes information, herunder spørgsmål-svar, om Cerius' og Radius' tiltag for at sikre klarhed om Cerius' og Radius' særskilte identitet på intranettet, der kan tilgås af alle medarbejdere.

4.11.2 Instrukser

For at understøtte og sikre klarhed om Cerius' og Radius' særskilte identitet i det daglige arbejde er der udarbejdet følgende instrukser:

- Instruks til medarbejdere i Koncernkommunikation om håndtering af Cerius' og Radius' hjemmesider og SoMe i forhold til kravene om særskilt identitet.
Se instruks 11.1 "Klarhed om Cerius og Radius særskilte identitet på hjemmesider og SoMe".

- Instruks til medarbejdere i Koncernpresse om håndtering af Cerius' og Radius' særskilte identitet i kontakten og omtalen i medierne.
Se instruks 11.2 "Håndtering af Cerius' og Radius' særskilte identitet i forhold til medierne"
- Instruks til medarbejdere i koncern HR om sikring af Cerius' og Radius' særskilte identitet i rekrutteringen, herunder håndtering af stillingsopslag og udformning af ansættelseskontrakter,
Se instruks 11.3 "Sikring af Cerius' og Radius' særskilte identitet ved rekruttering af medarbejdere".

4.11.3 Kontrol og opfølgning

Den overvågningsansvarlige påser løbende og ved eventuelle selskabsomstruktureringer, at kravet om Cerius' og Radius' særskilte identitet til stadighed overholdes.

En gang årligt tjekker den overvågningsansvarlige, at hjemmesiderne overholder krav til særskilt identitet, og at påkrævede informationer i henhold til Forsyningstilsynets vejledning er tilgængelige på Cerius' og Radius' hjemmesider.

En gang halvårligt tjekker den overvågningsansvarlige, at indhold på Cerius og Radius SoMe overholder kravene til særskilt identitet.

En gang årligt iværksætter den overvågningsansvarlige gennemgang af instrukserne for at sikre, at de er opdaterede, tilgængelige og fortsat relevante i de afdelinger, de vedrører.

4.12 Anvendelse af netselskabernes identitet ved opgaveudførelse

Det fremgår af elforsyningslovens § 20 b, stk. 2, at netselskaber skal sikre, at andre, der udfører opgaver for netselskabet, ved opgavens udførelse anvender en identitet, der adskiller sig tydeligt fra identiteter, der anvendes af de øvrige koncernforbundne selskaber.

Kravet gælder for koncerninterne leverandører af ydelser til Cerius og Radius. Det indebærer, at de i kontakten med Cerius' og Radius' kunder og andre interessenter skal anvende Cerius' og Radius' navn og logo eller en helt tredje identitet, der adskiller sig fra koncernens øvrige identiteter.

Det koncerninterne infrastruktur Driftsselskab Nexel A/S har en identitet, der helt adskiller sig fra koncernens øvrige identiteter. Driftsselskabets selvstændige navn og logo understøtter, at kravet om særskilt identitet overholdes.

Som hovedregel skal medarbejdere i koncerninterne leverandører, der udfører opgaver for Cerius og Radius, benytte Cerius og Radius identitet. Dog kan medarbejdere i Driftsselskabet udføre visse opgaver af operativ og teknisk karakter i eget navn og logo. Der er udarbejdet nærmere retningslinjer for, hvilken selskabsidentitet, der skal anvendes ved forskellige typer af ekstern kommunikation.

De tiltag, som Cerius og Radius har iværksat efter punkt 4.11, er også iværksat for at sikre, at koncerninterne leverandører, der udfører opgaver for Cerius og Radius, lever op til kravene.

I Cerius' og Radius' samhandelsaftaler med de koncerninterne leverandører er det kontraktmæssigt sikret, at de skal levere deres ydelser i overensstemmelse med IO-programmet, herunder de særlige krav om klarhed og anvendelse af en identitet, der adskiller sig fra koncernens øvrige identiteter ved udførelse af opgaver for Cerius og Radius.

Hvis leverandøren anvender underleverandører til udførelse af en opgave for Cerius og Radius, så skal leverandøren aftalemæssigt sikre sig med underleverandøren, at denne ikke anvender en identitet fra et konkurrenceudsat selskab, som er ejermæssigt forbundet til Cerius og Radius.

4.12.1 Information til medarbejderne

I dagligdagen skal lederne i de koncerninterne afdelinger, der udfører opgaver for Cerius og Radius, sikre, at medarbejderne kender og efterlever de regler og retningslinjer om Cerius og Radius' særskilte identitet, der gælder for deres arbejdsområder.

Hvis medarbejdere er i tvivl om reglerne og håndteringen heraf, skal de spørge deres leder eller den overvågningsansvarlige.

4.12.2 Kontrol og opfølgning

Når det vurderes relevant, kan den overvågningsansvarlige gennemføre stikprøvekontroller af, hvorvidt de koncerninterne leverandører i opgaveudførelsen efterlever kravene om Cerius' og Radius' særskilte identitet.

5. Den overvågningsansvarliges uafhængighed

Elforsyningslovens § 20 a, stk. 2, stiller krav om, at et netselskab skal udpege en uafhængig overvågningsansvarlig, og ifølge Bekendtgørelsen skal IO-programmet beskrive, hvordan den overvågningsansvarliges uafhængighed sikres.

I overensstemmelse med elforsyningslovens § 20 a, stk. 3, har Cerius og Radius udpeget en fælles overvågningsansvarlig, som forestår den daglige administration af IO-programmet. Cerius og Radius gør forskellige tiltag for at sikre den overvågningsansvarliges uafhængighed.

- Den overvågningsansvarlige skal være ansat direkte i Cerius eller Radius med reference til lederen for afdelingen Compliance & Kundevilkår, som skal være ansat direkte i Radius eller Cerius.
- Den overvågningsansvarlige udfører ingen opgaver for andre selskaber end Cerius og Radius og har således ingen arbejdsrelaterede interesser i andre selskaber.
- Den overvågningsansvarlige har i øvrigt ikke nogen stilling, noget ansvar, nogen interesser eller noget forretningsforhold i eller med tilknyttede og associerede selskaber, eller selskaber der kontrolleres af samme.
Den overvågningsansvarlige skal gøre Cerius og Radius' direktør opmærksom på eventuelle forhold, der kan rejse tvivl om uafhængigheden.
- Den overvågningsansvarlige ejer ikke aktier i et koncernforbundet eller på anden måde tilknyttet elhandels- eller elproduktionsselskab.
- Den overvågningsansvarlige kan drøfte spørgsmål vedrørende IO-reglerne med den koncernjuridiske afdeling, når sådanne spørgsmål opstår. Beslutningskompetencen vedrørende disse spørgsmål ligger dog entydigt i Cerius og Radius.
- Der informeres på intranettet på Intern Overvågnings eget site om denne uafhængighed hos den overvågningsansvarlige.

I varetagelsen af sine opgaver gør den overvågningsansvarlige brug af den adgang til oplysninger, som omtales i elforsyningslovens § 20 a, stk. 4. Den overvågningsansvarlige har således adgang til alle nødvendige oplysninger i hele koncernen for at kunne udføre et tilstrækkeligt internt tilsyn og er i praksis aldrig blevet nægtet oplysninger, som hun har ønsket udleveret.

6. Årsberetning

Direktøren for Cerius og Radius har ansvar for, at der for hvert kalenderår afgives en årsberetning for henholdsvis Cerius og Radius til Forsyningstilsynet.

Årsberetningen skal redegøre for IO-programmets gennemførelse, herunder beskrive ændringer og den foretagne kontrol. Den skal anmeldes til Forsyningstilsynet senest den 1. juni det efterfølgende kalenderår.

IO-program og Årsberetning offentliggøres på Cerius og Radius hjemmesider samtidig med anmeldelsen til Forsyningstilsynet.

Overvågningsfunktionens udkast til årsberetning godkendes af direktør og bestyrelsesformand på et møde i Cerius & Radius Beslutningsforum medio/ultimo maj, og behandles på førstkommande bestyrelsesmøde i Cerius og Radius efter indberetning.

7. Oversigt over instrukser

0.1 Orientering af medarbejdere om intern overvågning.

1.1 Tilslutninger.

1.2 Afbrydelse og genåbning af målere.

2.1 Håndtering af Cerius og Radius' kundekontakt i Netkunder.

7.1 Andel A.m.b.A's adgang til andelshavernes kontaktoplysninger.

9.1 Håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger i Kundesupport.

9.2 Håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger i Andel IT.

9.3 Håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger i Afdeling Målerdata.

11.1 Klarhed om Cerius og Radius særskilte identitet på hjemmesider og SoMe.

11.2 Håndtering af Cerius' og Radius' særskilte identitet i forhold til medierne.

11.3 Sikring af Cerius' og Radius' særskilte identitet ved rekruttering af medarbejdere.