

**Program for sikring af ikke-diskriminerende adfærd
samt intern overvågning heraf**

Årsrapport 2008

1. Indledning.....	3
2. Generelt	3
3. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger.....	4
4. Adgang til distributionsnettet	4
5. Kundekontakt.....	5
6. Selskabsmæssig adskillelse	6
7. Regnskabsmæssig adskillelse	6
8. Habilitet	6
9. Indgåelse af aftaler	6
10. Prisfastsættelse.....	7
11. Offentliggørelse	7
12. Afslutning.....	7

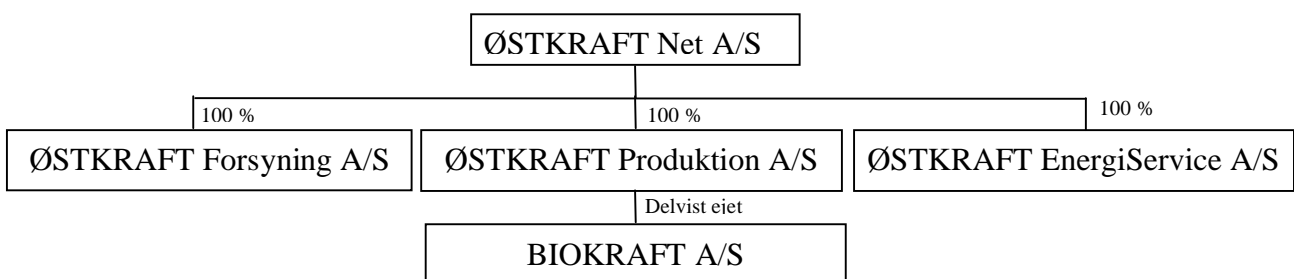
1. Indledning

ØSTKRAFT Net A/S er underlagt reglerne om etablering af program for sikring af ikke-diskriminerende adfærd samt til intern overvågning heraf. Den lovmæssige baggrund for det etablerede program er Elforsyningslovens § 20a samt lovebkendtgørelse nr. 635 af 27. juni 2005. Programmet skal medvirke til at sikre reel adskillelse mellem monopolaktiviteter og kommercielle aktiviteter. Det etablerede program vil således understøtte, at adgangen til elnettet sker på ikke-diskriminerende og gennemsigtige vilkår og at virksomheder, som netvirksomheden har interessesammenfald med, ikke favoriseres med oplysninger om kundeforhold og lignende.

Dette er ØSTKRAFT Net A/S's (herefter netvirksomheden) beretning for kalenderåret 1. januar 2008 – 31. december 2008. Jævnfør bekendtgørelsen skal beretningen omfatte en beskrivelse af netvirksomhedens program for ikke diskriminerede adfærd og intern overvågning heraf, en omtale af programmets gennemførelse samt den foretagne kontrol af programmets overholdelse. År 2006 var det første hele kalenderår hvor der systematisk blev arbejdet med temaet ”ikke diskriminerende adfærd” og i år 2008 har netvirksomheden primært haft fokus på registrering af klager og information til medarbejdere. Den i netvirksomheden nedsatte arbejdsgruppe kan med glæde konstatere, at der heller ikke i 2008 er registreret en eneste klage over ”diskriminerende adfærd”.

2. Generelt

Østkraft-koncernen består af selskaberne ØSTKRAFT Net A/S (net- og moderselskab), ØSTKRAFT Produktion A/S samt herunder et delvist ejet selskab BOKRAFT A/S (begge udførende elproduktion), ØSTKRAFT EnergiService A/S (elhandel, facility management m.m.) og ØSTKRAFT Forsyning A/S (forsyningspligtselskab).



Der er i netvirksomheden etableret en arbejdsgruppe som varetager opgaven med at iværksætte og følge op på programmet for ikke-diskriminerende adfærd samt intern overvågning heraf.

I det følgende er beskrevet de konkrete initiativer der pt. er igangsat inden for de forskellige områder som bekendtgørelsen om ikke-diskriminerende adfærd i netvirksomheden omhandler.

3. Forretningsmæssigt følsomme oplysninger

Der er i netvirksomheden identificeret en række oplysninger som kan karakteriseres som forretningsmæssigt følsomme (FFO). Disse kan bestå af både egne oplysninger såvel som modtagne oplysninger. Risikoområder er eksempelvis fakturerings- og opkrævningsfunktionen. Netvirksomheden har ikke outsourcet disse funktioner, hvilket medfører, at data aldrig håndteres af eksterne parter.

Af andre forretningsmæssigt følsomme oplysninger kan nævnes kunders aftageprofiler og forbrugstal. Netselskabet videregiver kun sådanne oplysninger i det omfang de er nødvendige i forbindelse med leverandørskifte. Derudover videregives oplysninger om forbrugstal mv. til elhandelsselskaber på kundens foranledning. Kunder har derudover adgang til egne oplysninger bl.a. via internettet.

Alle ikke-offentliggjorte planer og beslutninger i netselskabet behandles fortroligt.

Netvirksomhedens omfattende brug af IT-systemer medfører, at hovedparten af de forretningsmæssigt følsomme oplysninger er lagret elektronisk. Derfor er styring af den elektroniske adgang til disse systemer essentiel. Der er udarbejdet beskrivelse af alle de anvendte IT-systemer samt hvilke brugere der har adgang til hvilke systemer herunder også niveauopdeling. Alt IT-udstyr er placeret i aflåste lokaliteter med tyverialarm når de ikke anvendes. Alle netvirksomhedens PC'ere kræver brugernavn og adgangskode ved opstart og ved inaktivitet logges brugerne automatisk af. Derudover er central filserver indeholdende FFO placeret på særligt sikret facilitet.

Foruden de elektronisk lagrede oplysninger forefindes der også fysiske dokumenter indeholdende forretningsmæssigt følsomme oplysninger. Der er udarbejdet en forretningsgang for hvordan modtagelsen af fysiske dokumenter håndteres. Dokumenter indeholdende FFO opbevares i virksomhedens sikrede værdibokse. For værdibokse er der ligeledes kun tildelt adgang til medarbejdere, som har behov for oplysningerne i forbindelse med deres daglige arbejde. Der er i virksomheden opstillet krydsmakuleringsmaskiner, således at alle fysiske dokumenter indeholdende FFO, som ikke længere skal benyttes, kan destrueres effektivt.

Der foretages løbende vurdering af medarbejdernes adgangsforhold til henholdsvis de elektroniske og fysiske lagrede oplysninger. Endvidere er der taget initiativ til retningslinier for videregivelse af oplysninger som kan karakteriseres som forretningsmæssigt følsomme.

4. Adgang til distributionsnettet

Ifølge bekendtgørelsen om etablering af program til sikring og overvågning af ikke-diskriminerende adfærd skal netvirksomheden sikre adgang til nettet i forbindelse med tilslutning af nye kunder, vedligeholdelse af nettet og udbygning af nettet.

Netvirksomheden opfylder ovennævnte krav, hvilket fremgår af selskabets tilslutningsbestemmelser, som er anmeldt til Energitilsynet. Tilslutningsbestemmelserne beskriver netkundens rettigheder og forpligtelser ved netadgang, og aftalen gælder, hvad enten netkunden leverer eller aftager elektricitet fra nettet.

Den fysiske tilslutning af en installation til selskabets distributionsnet sker efter fastlæggelse af leveringsomfanget og betaling af det hertil hørende investeringsbidrag. Den energi og effekt, som forventes udvekslet med distributionsnettet, er bestemmende for det niveau, på hvilket installationen tilsluttes nettet. Tilslutningsstedet er sammen med tilslutningsniveauet og måleform alene bestemmende for kategorisering af installationen.

Selskabets bestemmelser og vilkår, herunder priser og tariffer, er anmeldt til Energitilsynet og offentliggjort på netvirksomhedens hjemmeside.

Netselskabet lægger af naturlige årsager stor vægt på leveringssikkerhed. En høj teknisk standard i virksomhedens distributionsnet samt kvalificeret og rutineret personale medvirker til dette. Derudover pågår der væsentlige investeringer i kabellægning og fjernkontrolanlæg således at netvirksomheden også fuldt ud kan leve op til fremtidens leveringsbehov. Afbrudshændelser registreres i netvirksomheden og statistikker herfor indberettes til Energitilsynet.

5. Kundekontakt

Netselskabets kundekontakt sker enten ved massekommunikation og/eller individuel kommunikation. Massekommunikation sker via annoncering, internettet (hjemmeside) og stormøder. Individuel kommunikation sker skriftligt (breve), telefonisk, digitalt (e-mails med mere) og ved møder.

Al kommunikation via annoncering har haft og vil fortsat have entydig afsenderidentifikation.

Kommunikationen via internettet sker på koncernens fælles hjemmeside, hvorpå der er tydelig adskillelse imellem produkter leveret af netselskabet samt produkter leveret af andre selskaber i koncernen. Derudover fremgår det af hjemmesiden, at eksempelvis markedsdel kan købes af en valgfri leverandør, mens netydelser alene tilbydes af netselskabet i selskabets bevillingsområde.

Invitationer til stormøder har haft og vil fortsat have entydig afsenderidentifikation.

Den individuelle skriftlige kommunikation sker via breve fra den enkelte virksomhed i Østkraft-koncernen. Hver virksomhed har sin egen brevskabelon således at modtageren ikke er i tvivl om hvilken virksomhed der afsendes fra.

Den digitale kommunikation sker via e-mail, hvor både den specifikke virksomhed i koncernen og medarbejderen normalt fremgår som tydelig afsender.

Koncernen anvender fælles telefonnummer og omstillingen varetages af netvirksomhedens front office. Denne fælles indgang til koncernens selskaber anses ikke for at give risiko for diskriminerende adfærd, da front office funktionen ikke varetager konkurrenceudsatte aktiviteter såsom eksempelvis salg af markedsdel.

Ved individuel kommunikation via møder skønnes hverken modtager eller afsender at give anledning til tvivl om, hvilken virksomhed kommunikationen henvender sig til.

Der foreligger en generel kommunikationspolitik for koncernen. Denne politik søges løbende forbedret i forhold til at opfylde kravet om ”ikke diskriminerende adfærd”. Det er arbejdsgruppens vurdering, at en ensartet orientering naturligvis er af væsentlig betydning. Derudover er det også vigtigt, at medarbejderne får kendskab til orienteringer og eventuelle ændringer i retningslinier så hurtigt som muligt. Der i 2008 oprettet en intranetportal, hvorfra alle medarbejdere uden undtagelse vil kunne få adgang til rettidig og ensartet information.

6. Selskabsmæssig adskillelse

Der foretages løbende en udvikling af aktiviteterne i Østkraft-koncernen og ansvaret for aktiviteterne placeres altid entydigt i én af koncernens selskaber.

Hvert selskab er forsvarligt organiseret med en til aktiviteterne relevant juridisk form og struktur. Den til det enkelte selskab hørende vedtægt og lovgivning er det retslige grundlag for selskabets virke. Det enkelte selskab har sit overordnede styrende organ, egen bestyrelse og egen direktion. Gennem selskabernes skriftligt præciserede mission og vision sikres, at det enkelte selskab i Østkraft-koncernen kan agere rationelt i henhold til sit formål. Det enkelte selskab har sit eget budget, egen budgetopfølgning og egen årsrapport. Hertil kommer, at det enkelte selskab gennem et passende kapacitetsgrundlag af menneskelige, tekniske og økonomiske ressourcer i kombination med relevante aktivitetsprocedurer kan agere selvstændigt i relation til de andre selskaber i Østkraft-koncernen.

7. Regnskabsmæssig adskillelse

I Østkraft-koncernen er der menneskelige, tekniske og økonomiske ressourcer. Ressourcerne udveksles frit mellem Østkraft-koncernens selskaber i henhold til lovgivningen og de i alle tilfælde indgåede aftaler.

Samtlige aftaler er skriftlige og indgået på markedsbestemte vilkår, herunder markedsbestemte priser.

Med baggrund i registreret ressourceforbrug er der en fuldstændig regnskabsmæssig adskillelse mellem Østkraft-koncernens selskaber. Adskillelsen omfatter også ressourceforbrug vedrørende de styrende organer.

8. Habilitet

Netvirksomheden er som følge af dets kundeantal ikke omfattet af de særlige regler om habilitet som fremgår af elforsyningslovens § 45. Habilitetskravene omfatter virksomheder med mindst 100.000 kunder. Netvirksomheden har ca. 28.000 kunder.

9. Indgåelse af aftaler

I henhold til reglerne om transfer pricing samt elforsyningslovens bestemmelser og skattemyndighedernes krav er samtlige aftaler indgået imellem netselskabet og andre virksomheder skriftlige.

Med baggrund i de markedsmæssige forhold samt kendskabet til de relevante udbuds- og efterspørgselsforhold skønnes samtlige aftaler at være indgået på de bedst mulige markedsvilkår.

10. Prisfastsættelse

I henhold til lov om elforsyning prisfastsætter netvirksomheden sine ydelser efter rimelige, objektive og ikke-diskriminerende kriterier i forhold til hvilke omkostninger, de enkelte kundeinstallationskategorier giver anledning til.

De til enhver tid gældende bestemmelser for investeringsbidrag, abonnementer, nettariffer og gebyrer er anmeldt til Energitilsynet.

11. Offentliggørelse

Nærværende årsberetning vil kunne ses på Østkraft-koncernens hjemmeside www.oestkraft.dk fra den 1. juni 2009.

12. Afslutning

I netselskabet ØSTKRAFT Net A/S anser vi arbejdet med ”program for ikke diskriminerende adfærd” for værende en proces under løbende udvikling.

Rønne, den 29. maj 2009

Poul Sonne-Pedersen
Konstitueret direktør, ØSTKRAFT Net A/S

Arbejdsgruppen for program for ikke-diskriminerende adfærd:

Poul Sonne-Pedersen
Leder, kundeservice- og installationsafdeling
ØSTKRAFT Net A/S

Casper Kjøller
Salgs- og marketingchef
ØSTKRAFT Net A/S