



## **NRGi Net A/S**

Årsberetning 2015  
Program for intern overvågning  
af ikke diskriminerende adfærd

Udarbejdet maj 2016



## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Årsberetningens og programmets indhold .....	2
3	Generelt om NRGi Net's overvågningsprogram .....	3
4	Forretningsmæssigt følsomme oplysninger .....	4
5	Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger.....	5
6	Adgang til distributionsnettet .....	5
7	Kundekontakt .....	6
8	Kommunikationsarbejde og identitetsstrategi .....	7
9	Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter.....	7
10	Regnskabsmæssig adskillelse .....	8
11	Krav om habilitet .....	8
12	Indgåelse af aftaler .....	9
13	Information, gennemførelse og kontrol .....	10
14	Afslutning .....	13
15	Bilag .....	14

# 1 Indledning

Elforsyningslovens § 20a foreskriver, at transmissions- og netvirksomheder skal opstille et program for intern overvågning (IO-program), som beskriver virksomhedens tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd. Bestemmelsen skal medvirke til at sikre en reel adskillelse mellem monopolaktiviteter og kommercielle aktiviteter.

Bekendtgørelse nr. 980 af 6. oktober 2011 fastsætter nærmere retningslinjer for, hvad et sådant program for intern overvågning skal indeholde.

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

Årsberetningen for kalenderåret 2015 skal offentliggøres og anmeldes til Energitilsynet senest den 1. juni 2016.

# 2 Årsberetningens og programmets indhold

## Overvågningsprogrammets indhold

Selve programmet for intern overvågning, der er en del af NRGi's kvalitetsstyringsystem, beskriver de foranstaltninger, NRGi Net A/S har truffet for at sikre, at diskriminerende adfærd overfor andre virksomheder og kunder ikke finder sted. Programmet er gældende for NRGi Net A/S og de selskaber, der arbejder for NRGi Net A/S.

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

Programmet beskriver de punkter, et program for intern overvågning som minimum skal indeholde, jf. § 2 stk. 1 i bekendtgørelse nr. 980. Punkterne er:

- Forretningsmæssigt følsomme oplysninger
- Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger
- Adgang til distributionsnettet
- Kundekontakt
- Kommunikationsarbejde og identitetsstrategi
- Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter
- Regnskabsmæssig adskillelse
- Krav om habilitet
- Indgåelse af aftaler med andre virksomheder

Derudover beskriver programmet, hvordan der kontrolleres og informeres, hvordan den IO-ansvarlige persons uafhængighed sikres samt om rapporteringen til Energitilsynet.

### Årsberetningens indhold

Årsberetningen, dvs. nærværende dokument, beskriver primært hændelser og tiltag vedr. programmet for intern overvågning, der er sket i kalenderåret 2015.

Her beskrives, hvorledes der er ført kontrol med programmet og resultatet heraf, hvordan der er informeret om programmet, tilføjelser og ændringer i programmet siden sidste Årsberetning, beskrivelse af den organisatoriske forankring samt eventuelle klager over diskriminerende adfærd.

Årsberetningen redegør endvidere for den udpegede overvågningsansvarliges uafhængighed.

Derudover beskrives overvågningsprogrammets punkter i kort form.

Sidst i 2009 udgav Energitilsynet en vejledning til Årsberetning om intern overvågning. Nærværende Årsberetning er udarbejdet, så den følger vejledningen i størst mulig omfang.

## 3 Generelt om NRGi Net's overvågningsprogram

I 2015 kom der en ny overvågningsbekendtgørelse som trådte i kraft i forbindelse med indførelsen af Engrosmodellen i starten af 2016. Det har betydet at NRGi Net's IO-program er blevet tilpasset disse nye regler, samt at der internt i organisationen har været fokus på at efterleve disse nye regler ved udarbejdelsen af nye procedurer.

Der blev også i løbet af året indført medarbejdererklæringer, for de medarbejdsgrupper der har den største berøring med kunder og følsomme data. Baggrund for indførelse af disse erklæringer var, at skærpe medarbejdernes fokus på reglerne i NRGi Nets IO-program.

NRGi Net fik besøg af Energitilsynet i november, hvor bestemmelserne om håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger, netselskabets særskilte identitet og den overvågningsansvarlige uafhængighed blev gennemgået. Alle elementer i IO-programmet.

Energitilsynet havde kun få bemærkninger til NRGi Net's IO-program, samt et par forslag til forbedringer. Men generelt var Energitilsynet godt tilfreds med NRGi Net's interne overvågningsprogram.

## 4 Forretningsmæssigt følsomme oplysninger

NRGi Net A/S skal sikre, at forretningsmæssigt følsomme og fordelagtige oplysninger, som virksomheden modtager under udøvelsen af sin virksomhed, behandles fortroligt jf. Elforsyningslovens § 84.

Alle medarbejdere, der arbejder med forretningsmæssigt følsomme oplysninger, skal følge de retningslinjer og procedurer, der er opstillet i det interne overvågningsprogram.

### De følsomme oplysninger

NRGi Net A/S har kortlagt de typer af oplysninger, som selskabet modtager og håndterer og vurderet, hvilke der er forretningsmæssigt følsomme.

NRGi Net A/S har endvidere vurderet, hvem disse oplysninger kan videregives til under hvilke forhold.

Typerne af forretningsmæssigt følsomme oplysninger og deres videregivelse er beskrevet i selve overvågningsprogrammet.

Generelt kan det dog siges, at kundespecifikke monopoloplysninger altid betragtes som fortrolige oplysninger og håndteres derefter.

Mindst en gang om året bliver personalet, der arbejder med fortrolige oplysninger, orienteret om reglerne, og de forpligtiger sig herigennem, til at efterleve reglerne i det interne overvågningsprogram.

### Outsourcede funktioner

NRGi Net A/S har outsourcet en række funktioner til andre selskaber. Nogle af disse selskaber håndterer data for NRGi Net A/S, som er forretningsmæssigt følsomme, eller på vegne af NRGi Net A/S har direkte kundekontakt.

For at sikre at disse selskaber håndterer de forretningsmæssigt følsomme oplysninger korrekt, er der indført et afsnit i samarbejdskontrakterne, der siger, at de skal følge reglerne for intern overvågning af ikke diskriminerende adfærd. Derudover er de outsourcede funktioner, både koncern-interne og eksterne, underlagt NRGi Net A/S' kvalitetsstyringssystem. Dette betyder, at de mindst en gang om året auditeres.

Der er krav om, at de afgrænser adgang til følsomme data, så det kun er personer, der arbejder for NRGi Net A/S, der har adgang til disse data.

I 2015 blev der også indført medarbejdererklæringer for medarbejderne i de afdelinger/selskaber der har størst berøring med følsomme data. For NRGi er det medarbejdere i koncern IT, kundeservice og backoffice.

I erklæringen skriver medarbejderne under på, at de ikke vil sammenblende og misbruge information og data fra NRGi Net og andre koncerninterne enheder.

De væsentligste outsourcede funktioner, der er berørt af det interne overvågningsprogram, er følgende:

- Kundeafregning og kundeservice
- Inkasso, regnskab og budget

- IT
- Udførelse af elforsyningsanlæg

## 5 Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger

Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger, er oplysninger, som koncerninterne samt eksterne selskaber eventuelt kan drage fordel af ved at få kendskab til før andre selskaber.

Disse oplysninger skal holdes til en så lille kreds som muligt, og afgrænses IT-mæssigt de steder, hvor dette er muligt.

### De fordelagtige oplysninger

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

En nærmere beskrivelse af forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger og deres håndtering er beskrevet i selve overvågningsprogrammet.

Som med de følsomme oplysninger, skal personalet, der håndterer forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger, også informeres om reglerne og sættes ind i dem mindst en gang om året samt.

### IT-mæssig afgrænsning af følsomme og fordelagtige data

Adgangen til data i NRGi's systemer er styret ved brugerlogon, hvor der skal indtastes password. Via denne logon bestemmes det, hvilke rettigheder den enkelte bruger har til de forskellige systemer.

Rettighederne, den enkelte medarbejder har, passer til medarbejderens arbejdsfunktion, og defineres af nærmeste leder.

Hele NRGi-koncernen og hermed også NRGi Net A/S er underlagt en intern IT-sikkerhedspolitik. Denne IT-sikkerhedspolitik er en integreret del af NRGi Net A/S' eksisterende KS-system. I tråd med IT-sikkerhedspolitikken er alle medarbejderes adgang til IT-systemerne blevet gennemgået, og de steder rettighederne ikke passede, blev de rettet til.

## 6 Adgang til distributionsnettet

Ifølge bekendtgørelse om etablering af program for intern overvågning skal NRGi Net A/S sikre, at adgang til nettet ikke sker på diskriminerende vilkår. Dette er gældende i forbindelse med tilslutning af nye forbrugere, vedligeholdelse af nettet samt i forbindelse med udbygning af nettet.

### **Tilslutning til nettet**

Tilslutning til NRGi Net A/S' distributionsnet udføres efter NRGi Net A/S' Netbenyttelsesaftale og Tilslutningsbestemmelser, der er udarbejdet i henhold til Dansk Energi Net's vejledende bestemmelser, som er forelagt Energitilsynet.

NRGi Net A/S' gældende Netbenyttelsesaftale og Tilslutningsbestemmelser kan findes på NRGi Net A/S' hjemmeside.

### **Vedligehold og eftersyn af nettet**

Vedligeholdelse og eftersyn af nettet sker som minimum efter Stærkstrømbekendtgørelsens retningslinjer og procedurer udarbejdet af NRGi Net A/S. Det er Driftsafdelingen i NRGi Net A/S, der sikrer, at vedligeholdelsesniveauet er tilfredsstillende og ensartet for nettet, og at eftersyn udføres korrekt og dokumenteres.

### **Udbygning af nettet**

Udbygning af nettet sker, så der opnås størst mulig leveringssikkerhed for kunderne, at kunderne kan få leveret den mængde effekt, som de har behov for samt at alle kunder kan blive tilsluttet nettet inden for en rimelig frist.

Kvalitetsmål i KS-systemet er med til at sikre, at tilslutning af kunder og udbygning af nettet sker ensartet og uden diskriminering.

Funktionerne auditeres løbende og eventuelle afvigelser tilrettes hurtigt.

Et tegn på, at vedligehold og udbygning af nettet udføres tilfredsstillende, viser sig ved, at NRGi Net A/S i Energitilsynets benchmark af netselskaberne ligger væsentligt under den opsatte tærskelværdi for leveringssikkerhed.

Forhold vedrørende adgang til distributionsnettet har i 2015 ikke ændret sig nævneværdigt.

## **7 Kundekontakt**

Der må i kundekontakten ikke ske favorisering af bestemte selskaber. Hverken koncern-interne eller koncern-eksterne selskaber.

Det er gældende for både mundtlig kontakt og skriftlig kontakt.

### **Kundekontakt og informationsudsendelse**

De medarbejdere ved NRGi, der har daglig kundekontakt, er indforstået med disse regler og efterlever dem også.

NRGi Net A/S har dog outsourcet alle væsentlige opgaver med kundekontakt til serviceselskabet NRGi Netservice A/S. Dette selskab er kontraktligt forpligtet til at følge programmet til sikring af ikke diskriminerende adfærd.

Igennem året 2015 er der kommet en række nye medarbejdere i kundeservice. Alle disse nye medarbejdere er blevet uddannet i IO-programmet.

## 8 Kommunikationsarbejde og identitetsstrategi

Det skal sikres, at netvirksomheden i sit kommunikationsarbejde og sine identitetsstrategier (markedsføring/branding) ikke skaber uklarhed om netvirksomhedens særskilte identitet, jf. § 20 b i lov om elforsyning.

Der må ikke ske en sammenblanding af den kommunikation, der kommer fra NRGi Net A/S og elhandelsvirksomheden.

NRGi's kommunikations- og markedsføringsmedarbejdere er blevet informeret om disse regler.

NRGi Net modtog i 2015 en klage over diskriminerende adfærd i forbindelse med NRGi Elsalgs kommunikation med en kunde. I kommunikationen blev NRGi Net's kontaktoplysninger blandet sammen med informationen fra NRGi Elsalg og dette var med til at skabe uklarhed over hvem afsenderen var. Energitilsynet påpegede dette og efterfølgende blev fejlen rettet.

### Hjemmeside

NRGi Net A/S har egen hjemmeside, og denne side er "renset" for information af kommerciel karakter, og der optræder derfor kun informationer på hjemmesiden, der har NRGi Net A/S, som afsender.

Hjemmesidens adresse er [www.nrginet.dk](http://www.nrginet.dk) og denne hjemmeside finder man som officiel web-adresse på materiale udsendt fra NRGi Net A/S.

NRGi Net skal sikre retlig og faktisk råderet over sin hjemmeside og de oplysninger, som netvirksomheden lader andre uden for netvirksomheden anvende. Derfor er det også NRGi Net A/S' IO-ansvarlige, der godkender indholdet på hjemmesiden.

## 9 Selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter

NRGi Net A/S er en selvstændig enhed i NRGi-koncernen. Alle aktiviteter, der ikke relaterer sig til NRGi Net A/S' bevilling, er ligeledes udskilt i separate enheder jf. Elforsyningsloven § 47.

NRGi Net A/S har dog en række mindre sideordnede aktiviteter inden for følgende områder:



- Driftsovervågning af gadelys og signalanlæg
- Kabelfejlfinding for 3. part
- Driftsledelse for 3. part
- Lejeindtægter
- Udførelse og vedligehold af stikledninger

Indtægter for de sideordnede aktiviteter i 2015 ligger under 1 % af NRGi Net A/S' samlede omsætning.

Koncerndiagram for NRGi-koncernen pr. 31. december 2015 kan ses i Bilag 1.

## 10 Regnskabsmæssig adskillelse

NRGi Net A/S har som selvstændigt selskab eget regnskab og er bundet af en myndighedsbestemt indtægtsramme, og selskabets priser holder sig indenfor denne.

NRGi Net A/S har kun bevilling til at drive netselskab, ikke transmissionsselskab.

Den regnskabsmæssige adskillelse i koncernen er primært sket i form af individuelle bogføringskredse for de enkelte koncernselskaber.

Omkostninger til koncernens fællesfunktioner fordeles på de enkelte selskaber ud fra, hvor meget selskabet belaster de enkelte funktioner.

Der er i løbet af 2015 ikke sket væsentlige ændringer i ovenstående forhold.

## 11 Krav om habilitet

NRGi Net A/S havde pr. 31. december 2015 ca. 217.000 forbrugere, og er således omfattet af Elforsyningslovens § 45 omkring ledelsesmæssig adskillelse til elhandels- og produktionsvirksomheder. I NRGi-koncernen forefindes der ingen el-produktionsvirksomhed.

Der er i løbet af 2015 ikke sket ændringer i disse forhold. Der har dog været valg til repræsentantskabet i NRGi a.m.b.a., som har medført en ny sammensætning af bestyrelsen i NRGi a.m.b.a. og NRGi Net A/S. Ledelsen, herunder bestyrelsesmedlemmer, direktør, driftsleder og netchef i NRGi Net A/S opfylder fortsat reglerne i Elforsyningsloven vedr. den ledelsesmæssige adskillelse.

Persongalleriet for a.m.b.a.-, net- og elhandelsselskab i NRGi pr. 31. december 2015 kan ses i nedenstående skema. Heri fremgår navne på selskabernes ledelse og bestyrelse. Net- og elhandelsselskabet er en del af Infrastruktur-divisionen.

Selskab	Bestyrelse	Direktion
<b>NRGi a.m.b.a.</b>	Eva Ryberg (fm) Jens Myrup Pedersen Mariann Norup Aage Højbjerg Hans Pedersen Jørgen Brønd Elsebeth Terkelsen Ulrik Kragh Christine Viemose Søren Egge Rasmussen Eske Mathias Ulsted Sørensen Ole Leth Frisenvad	Adm. Dir. Søren Sørensen
<b>NRGi Net A/S</b>	Søren Sørensen (fm) Mariann Norup Jens Myrup Pedersen Jan F. Steenhard Roald S. Jakobsen Carl-Vilhelm Rasmussen	Dir. Søren Risager
<b>NRGi Elsalg A/S Switch.dk A/S</b>	Morten Bryder Pedersen (fm) Ole Svenningsen Gert Rieder Frederikke Kristensen	Dir. Gert Rieder

## 12 Indgåelse af aftaler

Alle aftaler, der er indgået mellem NRGi Net A/S og andre selskaber, foreligger altid i skriftlig form på aftaletidspunktet, hvilket Elforsyningslovens § 46 foreskriver.

Alle aftalerne, dvs. aftaler indgået med såvel koncernforbundne selskaber som koncerneksterne selskaber indgås på markedsvilkår, således at der ikke sker krydssubsidiering mellem monopol- og konkurrenceudsatte aktiviteter.

At aftaler og priser er på markedsvilkår afdækkes ved, at større nyanlægsopgaver og indkøb jævnligt kommer i udbud, og at kostpriser jævnligt sammenholdes med ydelser af samme type fra andre brancher.

### Koncerninterne aftaler

For så vidt angår de områder, hvor NRGi Net A/S trækker på de fælles afdelinger i koncernen, betaler netselskabet kun den andel af de samlede omkostninger, som netselskabet belaster de fælles afdelinger med.

Med de øvrige selskaber har NRGi Net A/S indgået kontrakter, der beskriver opgavernes omfang og til hvilke priser, disse afregnes.

NRGi Net A/S havde pr. 31/12 2015 aftaler med følgende koncerninterne selskaber:

- NRGi Netservice A/S
  - Kundeservice
  - IT
  - Inkasso
- NRGi Administration A/S (Corporate)
  - Regnskab, budget og løn
  - HR og kommunikation
  - Konkernaftale (Reception, kantine, bygningsdrift, bestyrelse og repræsentantskab m.v.)
- NRGi Lokalvarme A/S
  - Vagtordning
- NRGi Elsalg A/S
  - Indkøb af el til nettab

De fleste af ovenstående aftaler bliver fornyet/genforhandlet en gang om året, så de afspejler det aktuelle marked.

### Koncerneksterne aftaler

NRGi Net A/S har skriftlige kontrakter med samtlige væsentlige eksterne leverandører og samarbejdspartnere, og heri beskrives opgavernes omfang og til hvilke priser, disse afregnes.

## 13 Information, gennemførelse og kontrol

Det er NRGi Net A/S, der direkte er underlagt reglerne for intern overvågning af ikke diskriminerende adfærd. Derfor er det også NRGi Net A/S, der sikrer at programmet gennemføres, at der informeres og at der følges op på programmet. Direktøren for NRGi Net A/S er den ansvarlige for, at ovenstående ting sker, og til at forestå dette arbejde har direktøren udpeget en IO-ansvarlig.

### Den IO-ansvarliges uafhængighed

Den IO-ansvarlige ved NRGi Net A/S var gennem hele 2015 projektleder Jesper Pedersen Langvad.

I henhold til Elforsyningslovens § 20a, stk. 2 og 3 skal det beskrives, hvordan den IO-ansvarliges uafhængighed sikres.

Ved NRGi Net A/S sikres den IO-ansvarliges uafhængighed ved, at denne person arbejder 100 % af sin tid for NRGi Net A/S, og at det fremgår af medarbejderens arbejdsopgavebeskrivelse, at der kun må arbejdes for NRGi Net A/S. Den IO-ansvarlige skal være ansat i en stabsfunktion og ikke indgå i kommercielle aktiviteter.

For at den IO-ansvarlige kan udføre sin funktion, skal denne have uhindret adgang til alle nødvendige oplysninger i virksomheden og tilknyttede virksomheder. Dette har i 2015 ikke været et problem.

### **Gennemførelse og information**

Som et led i gennemførelsen og for at forankre programmet for intern overvågning af ikke diskriminerende adfærd i organisationen, er der i 2015 blevet informeret om programmet på følgende måde:

- På 3 forskellige afdelingsmøder i NRGi Infrastruktur divisionen
- Løbende undervisning af nye ansatte i Kundeservice

Nye medarbejdere i NRGi bliver informeret om programmet ved ansættelse, som beskrevet i KS-systemet.

Alle i NRGi, som overvågningsprogrammet berører, skal informeres om programmet mindst en gang om året, hvilket sker på informations- eller afdelingsmøder, og de skal sætte sig ind i de regler, som programmet beskriver. Derudover er der indført i en række medarbejders stillingsbeskrivelser, at de er forpligtiget til at efterleve det interne overvågningsprogram. Punktet tages op en gang om året med den enkelte medarbejder ved den årlige MU-samtale. Denne fremgangsmåde er blevet indført i flere af Infrastruktur divisionens afdelinger.

### **Overvågningsgruppe**

Overvågningsgruppen består af ledere fra de afdelinger og selskaber, der er underlagt den interne overvågning.

Denne gruppe skal følge det interne overvågningsprogram med henblik på at indsamle erfaringer og evaluere programmet, således at det løbende kan blive justeret i takt med de erfaringer, som NRGi Net A/S og resten af organisationen gør sig. Derudover skal overvågningsgruppen være med til at sikre en organisatorisk forankring af ikke diskriminerende adfærd.

Overvågningsgruppen samles ved passende mellemrum.

### **Kontrol**

En direkte kontrol af overvågningsprogrammet er, at det er underlagt selskabets kvalitetsstyringssystem. Dette indebærer bl.a., at området mindst en gang om året udsættes for en intern audit, hvor der på stikprøvebasis følges op på, at de beskrevne krav efterleves, både i selskabets egne rækker og hos de enheder, som funktionerne er outsourcet til.

Hertil kommer, at KS-systemet en gang om året udsættes for en ekstern audit, hvor det certificerende organ DNV stikprøvevis følger op på, at de beskrevne krav efterleveres.

Endvidere er alle dokumenter i KS-systemet underlagt krav om, at dokumenterne mindst en gang om året gennemgås for aktualitet og relevans. Dette er derfor også gældende for overvågningsprogrammet.

### **Audit**

I 2015 gennemgik NRGi Nets overvågningsprogram (KS dokument KSP-N-021, med tilhørende instruktioner og bilag) de obligatoriske interne audits. Der er derudover foretaget en ekstern audit af DNV.

Ved intern audit blev der fundet en afvigelse på manglende leverandøraudit ved SE Afregning. NRGi Netservice havde ikke udført den årlige leverandør audit. Ny leverandøraudit af SE Afregning vil blive udført medio 2016.

Ellers blev der ved de interne og den eksterne audit ikke fundet afvigelser eller større uhensigtsmæssigheder ved IO programmet.

### **Kontrolbesøg af Energitilsynet**

I november 2015 var Energitilsynet på kontrolbesøg ved NRGi Net. Der blev ved dette besøg ikke konstaterede fejl ved NRGi Net's IO-program, men et par forbedringsforslag blev foreslået af Energitilsynet. Disse tog NRGi Net til sig og i starten af 2016 forbedrede NRGi Net IO-programmet ud fra Energitilsynets forslag.

Generelt var Energitilsynet godt tilfreds med NRGi Net's interne overvågningsprogram.

NRGi Net var udtaget som et af i alt 8 selskaber, hvor bestemmelserne om håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger, netselskabets særskilte identitet og den overvågningsansvarlige uafhængighed blev gennemgået.

Energitilsynets forbedringsforslag gik på følgende:

#### Forretningsmæssigt følsomme oplysninger

Her skulle der ske en præcisering af hvilke systemer der håndtere følsomme data, samt hvem der havde adgang. Derudover kunne det tydeliggøres hvilke oplysninger der videregives og til hvem.

#### Særskilt identitet

Her bør det uddybes i IO-programmet hvordan dette sikres i praksis.

## 14 Afslutning

Som tidligere skrevet i denne årsberetning, så har der i 2015 været en del aktivitet med hensyn til NRGi Net's interne overvågningsprogram. Dette skyldes primært ændringer i lovgrundlag ved indførelsen af Engrosmodellen i starten af 2016, der igen medfører en række ændringer i procedurer og organisationens sammensætning.

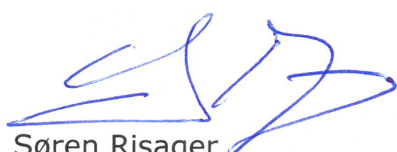
Den sidste halvdel af 2015 var derfor præget af meget information om IO-programmet, samt hvordan nye og ændrede procedurer skulle være, for at NRGi Net overholdte reglerne i den eksisterende samt i den nye overvågningsbekendtgørelse. Gennem disse aktiviteter bliver det sikret, at reglerne i IO-programmet efterleves.

NRGi Net modtog i 2015 en klage over diskriminerende adfærd i forbindelse med NRGi Elsalgs kommunikation med en kunde. I kommunikationen blev NRGi Net's kontaktoplysninger blandet sammen med informationen fra NRGi Elsalg og dette var med til at skabe uklarhed over hvem afsenderen var. Energitilsynet påpegede dette og efterfølgende blev fejlen rettet.

Som tidligere skrevet så var Energitilsynet på kontrolbesøg i 2015. Der blev ved dette besøg ikke konstaterede fejl ved NRGi Net's IO-program, men et par forbedringsforslag blev foreslået af Energitilsynet. Disse tog NRGi Net til sig og forbedrede IO-programmet ud fra Energitilsynets forslag.

Da der desuden ikke er registreret større uhensigtsmæssigheder ved programmet for intern overvågning, er det NRGi Nets opfattelse, at virksomheden til stadighed opfylder kravene om ikke diskriminerende adfærd beskrevet i bekendtgørelse nr. 980.

Århus den 31. maj 2015

  
Søren Risager  
Direktør

  
Jesper Pedersen Langvad  
IO-ansvarlig



# 15 Bilag

Bilag 1. Koncerndiagram for NRGi-koncernen pr. 31. december 2015.

