

# PROGRAM FOR INTERN OVERVÅGNING VED EVIDA 2021

## Indholdsfortegnelse

<b>1. Indledning</b> .....	<b>3</b>
1.1 Generelt om de organisatoriske rammer .....	3
<b>2. Programmets administration og kontrol mv.</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Programmets formål og typer af diskriminerende adfærd</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd</b> .....	<b>6</b>
4.1 Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO) .....	6
4.1.1 Identifikation af FFO .....	6
4.1.2 Håndtering og behandling af FFO .....	7
4.1.3 Generelt .....	7
4.1.4 Mulighed for videregivelse af konkrete typer af FFO .....	7
4.2 Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger om egne aktiviteter (FFO-EA) .....	8
4.2.1 Identificering af FFO-EA .....	8
4.2.2 Håndtering og behandling af FFO-EA .....	8
4.3 Ikke-diskriminerende adgang mv. til distributionsnettet .....	9
4.4 Ikke-favorisering af bestemte selskaber i kundekontakten .....	10
4.5 Distributionselskabets særskilte identitet .....	10
4.6 Selskabsmæssig udskillelse .....	10
4.7 Regnskabsmæssig adskillelse .....	11
4.8 Habilitet og beslutningskompetence .....	11
4.8.1 Begrebet habilitet .....	11
4.9 Aftaler på markedsmæssige vilkår .....	12
<b>5. Sikring af den overvågningsansvarliges uafhængighed</b> .....	<b>12</b>

## 1. Indledning

Efter sammenlægningen mellem HMN GasNet og Dansk Gas Distribution den 01/10/2019 varetager Evida driften af distributionsnettet i hele Danmark via de 3 distributionselskaber; Evida Fyn A/S, Evida Nord A/S og Evida Syd A/S.

Evida<sup>1</sup> modtager og behandler således forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO) i den daglige kontakt med kunder og gasleverandører, såsom forbrugsdata, statistisk materiale om gasforbrug samt oplysninger om erhvervskundes produktionsforhold.

For at sikre en ikke-diskriminerende håndtering af disse FFO-data skal Evida, jf. Naturgasforsyningsloven samt bekendtgørelse nr. 979 af 6. oktober 2011 om "Program for intern overvågning for distributions- og lagerselskaber og Energinet.dk i henhold til lov om naturgasforsyning", udarbejde et årligt program for intern overvågning af FFO.

I programmet<sup>2</sup> beskrives, hvordan Evida sikrer, at adgangen til distributionsnettet sker på ikke-diskriminerende og gennemsigtige vilkår, samt at virksomheder, som Evida har interessesammenfald med, ikke bliver favoriseret med oplysninger om kundeforhold og lignende.

Reglerne vedrørende GDPR samt Lov om offentlighed i forvaltningen og andre regelsæt kan indeholde regler, der gælder ud over reglerne for intern overvågning, og som har betydning for Evidas håndtering og udlevering af oplysninger, som selskabet kommer i besiddelse af gennem sine aktiviteter.

### 1.1 Generelt om de organisatoriske rammer

Evida-koncernen består af følgende seks selskaber:

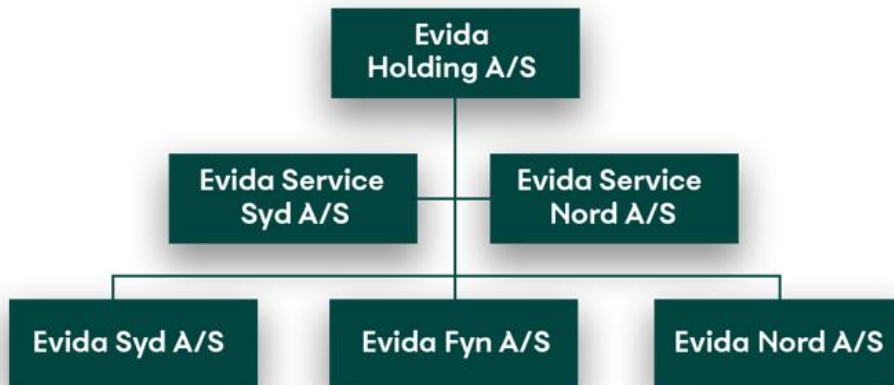
- Evida Holding A/S
- Evida Fyn A/S
- Evida Nord A/S
- Evida Service Nord A/S
- Evida Service Syd A/S
- Evida Syd A/S

---

<sup>1</sup> Evida er i dette program dækkende for alle 3 distributionselskaber. Det vil sige Evida Fyn A/S, Evida Syd A/S og Evida Nord A/S.

<sup>2</sup> Evidas program for intern overvågning 2021.

Nedenfor ses virksomhedsstrukturen for disse selskaber.



Alle 6 selskaber har efter salget fra Energinet til Finansministeriet ved årsskiftet 2020/2021 status som statslige aktieselskaber, hvor Evida Holding A/S er moderselskabet, og de øvrige 5 datterselskaber hertil.

Evidas medarbejdere er ansat i henholdsvis Evida Service Nord A/S samt Evida Service Syd A/S, og Evida er pr. 01/09/2020 fordelt på tre forskellige lokationer i Danmark:

- **Viborg:** Hovedkontor og Driftscenter Nord
- **Stenlille:** Driftscenter Øst
- **Middelfart:** Driftscenter Syd

## 2. Programmets administration og kontrol m.v.

Evidas administrerende direktør har ansvaret for Programmets overholdelse, og den overvågningsansvarlige skal for hvert kalenderår afgive en Årsberetning til Forsyningstilsynet. Årsberetningen<sup>3</sup> skal redegøre for Programmets gennemførelse, herunder beskrive ændringerne i Programmet og den foretagne kontrol af Programmet. Både Programmet og Årsberetningen offentliggøres på Evidas hjemmeside og intranet.

<sup>3</sup> Evidas årsberetning for 2020 for henholdsvis distributionsselskaberne Evida Nord A/S, Evida Syd A/S og Evida Fyn A/S om program for intern overvågning.

Den udpegede overvågningsansvarlige bistår den administrerende direktør med den praktiske gennemførelse af Programmets tiltag samt med udarbejdelse af Årsberetning og Program til Forsyningstilsynet.

Programmet tages op til revision én gang årligt i forbindelse med Årsberetningens forberedelse og i øvrigt efter behov. Ved revisionen i forbindelse med Årsberetningen skal det særligt vurderes, om Programmet fortsat afspejler Evidas organisation.

Omfanget af Programmets kontrol foretages ud fra en risikobaseret tilgang.

### **3. Programmets formål og typer af diskriminerende adfærd**

Formålet med Programmet er at forhindre diskriminerende adfærd, herunder at Evida diskriminerer mellem brugerne af distributionsnettet eller favoriserer bestemte selskaber fremfor andre i kundekontakten.

Programmet tager udgangspunkt i de punkter, som er beskrevet i Bekendtgørelsen om program for intern overvågning for distributions- og lagerselskaber § 2, stk. 1, nr. 1-9. Programmet gennemgår således de tiltag, der skal sikre, at:

- 1) Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO), som distributionselskaberne modtager under udøvelsen af sin virksomhed:
  - a) Behandles fortroligt.
  - b) Alene videregives på en ikke-diskriminerende måde.
- 2) Oplysninger om distributionselskabets egne aktiviteter, der kan være forretningsmæssigt fordelagtige (FFO-EA)<sup>4</sup>:
  - a) Behandles fortroligt.
  - b) Alene videregives på en ikke-diskriminerende måde.
- 3) Adgang mv. til distributionsnettet:
  - a) Adgangen til nettet sker på ikke-diskriminerende vilkår.
  - b) Vedligeholdelse af nettet sker på en ikke-diskriminerende måde.
  - c) Udbygningen af nettet gennemføres på en ikke-diskriminerende måde.
  - d) Tilslutning til nettet sker på en ikke-diskriminerende måde.
- 4) Distributionselskabet ikke favoriserer bestemte selskaber i sin kundekontakt.
- 5) Distributionselskabet fremstår med sin særskilte identitet i sit kommunikationsarbejde og sine identitetsstrategier.
- 6) Distributionselskabet alene beskæftiger sig med de aktiviteter, der ligger inden for selskabets bevilling til at drive distributionsvirksomhed.

---

<sup>4</sup> Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger om egne aktiviteter.

- 7) Distributionsselskabet overholder kravet om regnskabsmæssig adskillelse af de bevillingspligtige aktiviteter.
- 8) Habilitetskravene til bestyrelsesmedlemmer, direktører og ledende medarbejdere er opfyldt.
- 9) Aftaler med andre selskaber indgås skriftligt og på markedsvilkår.
- 10) Der sker en passende kontrol af Programmet, herunder af den overvågningsansvarlige uafhængighed.

#### **4. Tiltag for at forhindre diskriminerende adfærd**

##### **4.1 Forretningsmæssigt følsomme oplysninger (FFO)**

###### **4.1.1 Identifikation af FFO**

Som led i driften af distributionsnettet modtager, behandler og videregiver Evida oplysninger fra andre aktører på gasmarkedet, hvoraf visse oplysninger skal behandles fortroligt. Der er navnlig tale om oplysninger fra leverandører og kunder.

En retningslinje for identifikation af FFO er, at der er tale om de oplysninger, som kan anvendes til at få en konkurrencemæssig fordel, eller som Evida alene besidder i kraft af sin monopolaktivitet.

I praksis vil FFO oftest være:

- Forbrugsdata for privat- eller erhvervskunder.
- Forbrugsprofiler for kunder med timemålinger.
- Oplysninger om kundens gasleverandør.
- Statistisk materiale om gasforbrug.
- Oplysninger om en erhvervskundes produktionsforhold.
- Kunders tilbygnings- og udbygningsplaner.
- Kunders betalingsmønstre og økonomiske forhold, herunder restance og andre økonomiske forhold.
- Oplysninger om personlige forhold.
- Aftagenummer.

En FFO ophører med at være følsom - og ophører dermed med at være en FFO - når den er blevet almindelig 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 FFO, hvis oplysningen er blevet kendt ved en videregivelse fra Evida i strid med naturgasforsyningslovens og dette Programs regler for FFO.

#### 4.1.2 Håndtering og behandling af FFO

For at forhindre at FFO, som kan være forretningsmæssigt fordelagtige, bliver håndteret på en diskriminerende måde, har Evida besluttet følgende tiltag:

- a) De FFO, som Evida modtager, skal behandles fortroligt.
- b) Hvis eksterne parter<sup>5</sup> i deres arbejde for Evida kan komme i berøring med FFO-oplysninger, sker dette udelukkende efter vedkommende har underskrevet en fortrolighedserklæring, hvor det specificeres, hvorledes FFO-oplysninger behandles ved Evida.
- c) At FFO, som kan videregives, kun videregives på en ikke-diskriminerende måde.

#### 4.1.3 Generelt

Programmet er både målrettet medarbejdere i Evida samt de eksterne parter, der udfører opgaver for Evida.

Modtagelse af FFO kan ske på flere måder og i forskellige dele af Evidas organisation, primært ved håndtering af anmodninger om gastilslutning, indgåelse af distributivsaftaler, hjemtagning og validering af måledata, fakturering af kunder og ved videregivelse af FFO, men også via mundtlige informationer på møder.

#### 4.1.4 Mulighed for videregivelse af konkrete typer af FFO

I det følgende er der givet en kort beskrivelse af typiske eksempler på FFO, ligesom det er angivet, hvornår de pågældende oplysninger må deles med andre selskaber.

Udgangspunktet er, at videregivelse ikke er tilladt, medmindre der foreligger en skriftlig accept/fuldmagt fra kunden.

Aftagenumre og forbrugsdata kan videregives til konkurrenceudsatte selskaber under forudsætning af accept fra den pågældende kunde, f.eks. i forbindelse med tilbudsgivningen forud for et eventuelt leverandørskift.

Betalingsmønstre/økonomiske forhold. Hvis Evida kan konstatere, at en kunde er i restance med sin betaling, må Evida ikke stille denne oplysning til rådighed for andre konkurrenceudsatte selskaber.

Timemålinger. Oplysninger om kunders forbrugstal og timemålinger/forbrugsprofiler må ikke videregives, medmindre det sker i henhold til markedsregler eller i henhold til aftale med kunden.

---

<sup>5</sup> Eksterne parter er i programmet en samlende betegnelse for konsulenter, rådgivere og vikarer.

Produktionsforhold og udbygningsplaner. Evidas viden om ændringer i produktionsforholdene og udbygningsplaner hos erhvervskunder må ikke videregives til andre selskaber og konkurrenceudsatte selskaber.

Leverandører af gas. Evida har i kraft af sin monopolaktivitet oplysninger om, hvilke selskaber der sælger gas inden for Evidas bevillingsområde. Disse oplysninger må ikke anvendes til at udarbejde markedsoversigter og lignende.

Kedelinformationer. Evida har af sikkerhedsmæssige årsager oplysninger om kunders kedler (alder, mærke, enhedsplads), som selskabet får fra kedelinstallatøren. Disse oplysninger er private oplysninger, som potentielt kan have kommerciel værdi for konkurrenceudsatte selskaber. De må derfor ikke videregives uden kundens tilladelse.

Videregivelse af aftennumre, forbrugstal, forbrugsprofiler og lignende til relevante markedsaktører sker under forudsætning af ikke-diskrimination mellem aktørerne og med forudgående accept fra den pågældende kunde. Det sker i henhold til gældende Markedsregler fra systemansvaret, som beskriver rettigheder og forpligtelser for aktører på gasmarkedet. Det gælder f.eks. måledata til brug for en leverandørs afregning af en kunde.

Videregivelser til statistikformål, varmforsyningsplanlægning i kommunerne, BBR-registret m.v. er tilladt, jf. Evidas distributionsbetingelser.

## **4.2 Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger om egne aktiviteter (FFO-EA)**

### **4.2.1 Identificering af FFO-EA**

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

I praksis vil FFO-EA ofte være:

- Udbygningsplaner for gasdistributionsnettet.
- Strategiske overvejelser og beslutninger i relation til Evida.
- Oplysninger om andre aktiviteter hos Evida.
- Evidas kundedatabase.

### **4.2.2 Behandling og videregivelse af FFO-EA**

For at forhindre at oplysninger om Evidas egne aktiviteter, som kan være forretningsmæssigt fordelagtige, bliver videregivet på en diskriminerende måde, har Evida besluttet følgende tiltag:

- De oplysninger om Evidas egne aktiviteter, som ikke er offentligt tilgængelige, skal håndteres efter reglerne i kapitel 4.1.2 i dette overvågningsprogram.



### 4.3 Ikke-diskriminerende adgang m.v. til distributionsnettet

For at sikre, at:

- adgangen til distributionsnettet sker på ikke-diskriminerende vilkår,
- vedligeholdelse af distributionsnettet sker på ikke-diskriminerende vilkår,
- udbygning af distributionsnettet gennemføres på en ikke-diskriminerende måde, og
- tilslutning til distributionsnettet sker på en ikke-diskriminerende måde,

Gælder følgende for Evida:

- Vilkår og tariffer bliver løbende offentliggjort på hjemmesiden og er ens for alle brugere i samme kundekategori.
- Aftaleforhold mellem Evida og gasleverandører er fastlagt i Regler for Gasdistribution samt i Gasleverandøraftalen. Begge er offentliggjort på Evidas hjemmeside.
- Aftaleforhold mellem Evida og kunderne er fastlagt i distributionsbetingelserne, som er offentliggjort på hjemmesiden. Kunder med timeaflyste målersteder indgår desuden en distributionsaftale.
- Aftaleforhold mellem Evida og hhv. biogasproducenter, opgraderingsejere samt bionaturgassælgere er fastlagt i Regler for Biogas, som er offentliggjort på hjemmesiden.
- IT-tekniske krav til leverandørskift m.v. er formuleret og fastlagt i den såkaldte EDI-kommunikation. EDI-kommunikationen blev udarbejdet som en del af Gasmarked 2004-projektet nedsat af distributionselskaberne og Energinet.dk.
- Adgang til distributionsnettet sker på lige vilkår. Forbrugerens rettigheder fremgår af distributionsbetingelserne og eventuelt af en distributionsaftale og -tilsagn. For at kunne drive virksomhed som gasleverandør i et distributionsområde skal gasleverandøren have indgået en gasleverandøraftale med distributionselskabet og være registreret i aktørregistret. Disse betingelser og aftaler er ens for alle brugere. Dette gælder dog ikke distributionsaftaler og -tilsagn, der er tilpasset de enkelte distributionskunders faktiske forhold (distributionsaftaler og -tilsagn er ens for distributionskunder med samme faktiske forhold).
- Tariffer og betingelser for udbygning og tilslutning til nettet er offentliggjort på Evidas hjemmeside, og priskategorierne er de samme i det pågældende distributionselskab.
- Alle tariffer anmeldes til Forsyningstilsynet.

- Før igangsættelse af vedligeholdelsesarbejder, der kan eller vil bevirke afbrydelse af forsyningen, går Evida i dialog med kunderne.

Der er fastsat måltal for reaktionstid for igangsætning af udbedring af fejl og for, hvor lang tid der må gå fra, at anvisning er sket, til tilslutning er foretaget.

Standarder og måltal specificeres i samhandelsaftalerne med ydelsesleverandørerne, hvor de indgår som krav til målopfyldelse for leverandørerne, herunder bl.a. afregning og kundeservice i almindelighed.

Standarderne sikrer en ens behandling af henvendelser.

#### **4.4 Ikke-favorisering af bestemte selskaber i kundekontakten**

Risiko for diskriminerende adfærd i kundekontakten opstår dels i brugen af Evidas kundeoplysninger, dels i selve det budskab som formidles.

Det skal fremgå af Evidas kundekontakt, at Evida Fyn A/S, Evida Nord A/S og Evida Syd A/S er uafhængige distributionsselskaber. Breve mv., der genereres på baggrund af Evidas aktiviteter, skal have Evida som afsender.

Hvis der opstår tvivl om, hvorvidt der er afvigelser fra retningslinjerne i dette Program forbundet med den enkeltes arbejde, skal denne rådføre sig hos den overvågningsansvarlige, før der foretages yderligere. Det er medarbejderen, der har ansvaret for, at en godkendelse er indhentet hos den overvågningsansvarlige.

#### **4.5 Distributionsselskabernes særskilte identitet**

Evida skal sikre, at der i kommunikationsarbejdet og identitetsstrategierne ikke skabes uklarhed om Evidas særskilte identitet.

Dette krav opfyldes på Evidas hjemmeside ved, at kunden via postnummer indtastning dirigeres til sider med en særskilt identitet.

I forhold til skrivelser og øvrig standardkommunikation, der genereres på baggrund af Evidas aktiviteter, skal Evida fremstå som tydelig afsender. Dette gælder f.eks. i velkomstbreve til nye kunder.

#### **4.6 Selskabsmæssig udskillelse**

Evida overholder kravet om selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter, jf. § 28 a i lov om naturgasforsyning, da der ikke foregår andre bevillingspligtige aktiviteter end gasdistribution i de 3 distributionsselskaber.

#### 4.7 Regnskabsmæssig adskillelse

For at sikre at naturgasdistributionsvirksomhed holdes regnskabsmæssigt adskilt fra andre aktiviteter har Evida besluttet, at de 3 distributionselskaber fører separat regnskab for drift af distributionsvirksomhed, jf. § 47 stk. 2 i lov om naturgasforsyning.

#### 4.8 Habilitet og beslutningskompetence

Følgende fremgår af naturgasforsyningslovens § 28 litra b:

- Direktører, vicedirektører, underdirektører og ledende medarbejdere i et distributions- eller lagerselskab må ikke direkte eller indirekte deltage i driften eller ledelsen af et koncernforbundet selskab, som sælger eller producerer naturgas, eller et koncernforbundet selskab, der direkte eller indirekte ejer disse, medmindre der er tale om et distributions- eller lagerselskab.
- Bestyrelsesmedlemmer i et distributions- eller lagerselskab må ikke direkte eller indirekte deltage i driften eller ledelsen af et koncernforbundet selskab, som sælger eller producerer naturgas.

Intet selskab i Evida-koncernen sælger eller producerer naturgas, hvorfor habilitetskravet i Naturgasforsyningslovens § 28 b er opfyldt.

##### 4.8.1 Begrebet habilitet

Begrebet habilitet betyder, at de ansatte skal være upartiske, og at de skal træffe beslutninger og afgørelser ud fra saglige hensyn. Evida accepterer ikke ansattes brug af eller modtagelse af bestikkelse, misbrug af viden eller anden form for uetisk adfærd. Evida skal som statsligt selskab til enhver tid opretholde et uafhængigt forhold til selskabets kunder, leverandører og samarbejdspartnere. For at sikre dette har Evida udarbejdet et etisk regelsæt, der hjælper til en bedre forståelse for, hvad Evidas ansatte kan og skal gøre for at bidrage til den måde, som Evida gør forretning på – ikke mindst i de moralsk og etisk vanskelige situationer, der kan opstå. Dette betyder bl.a., at ansatte i Evida ikke må have personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller have en nær familiemæssig tilknytning til en person, der har en sådan interesse.

Reglerne om habilitet er med til at beskytte den ansatte. Reglerne sikrer således, at den ansatte ikke kan blive pålagt at behandle en sag i tilfælde, hvor der foreligger omstændigheder, som – også over for omverdenen – kan rejse tvivl om den pågældendes upartiskhed.

I den forbindelse underskriver bestyrelsesmedlemmer ved Evida tro- og loveerklæringer, der garanterer den personlige uafhængighed i forhold til handels- og produktionsinteresser i gassektoren. På hvert bestyrelsesmøde tages der endvidere stilling til, om bestyrelsesmedlemmer er inhabile i de konkrete sager.

Alle medarbejdere skal gøre opmærksom på, hvis de mener, at de er partiske i en sag.

#### **4.9 Aftaler på markedsmæssige vilkår**

Evida har besluttet følgende tiltag for at sikre overholdelse af kravet om, at aftaler, som Evida indgår med andre selskaber, bliver indgået på markedsbestemte vilkår, samt at der foreligger skriftligt på aftaletidspunktet:

- Alle aftaler, som Evida indgår med andre selskaber, skal indgås skriftligt og overholde Evidas Indkøbspolitik.
- Der betales ens priser for ens ydelser uanset, hvem køberen af ydelser er. Ikke-koncernforbundne selskaber skal således tilbydes de samme priser og vilkår for samme ydelse som koncernforbundne selskaber.
- Alle aftaler, som Evida indgår med andre selskaber, bliver indgået jf. udbudsloven.

#### **5. Sikring af den overvågningsansvarliges uafhængighed**

Naturgasforsyningslovens § 11 a stiller krav til den overvågningsansvarliges uafhængighed, og ifølge Bekendtgørelsen<sup>6</sup> skal Programmet desuden beskrive, hvordan den overvågningsansvarliges uafhængighed sikres. I Evida tages forskellige tiltag for at sikre, at den overvågningsansvarlige er uafhængig og ikke har nogen stilling, noget ansvar, nogen interesser eller noget forretningsforhold med eventuelle tilknyttede og associerede virksomheder.

Den overvågningsansvarlige udfører endvidere ingen opgaver for andre selskaber i energisektoren eller selskaber relateret hertil og har således ingen interesser i andre selskaber, der kunne drage fordel af adgang til FFO-oplysninger fra Evida. Den overvågningsansvarlige refererer direkte til den administrerende direktør i Evida.

Disse tiltag giver grundlag for, at den overvågningsansvarlige i varetagelsen af sine opgaver gør brug af den adgang til oplysninger, som omtales i naturgasforsyningslovens § 11 a, stk. 4. Den overvågningsansvarlige har adgang til alle nødvendige oplysninger for at kunne føre et tilstrækkeligt internt tilsyn.

---

<sup>6</sup> Bekendtgørelse nr. 979 af 6. oktober 2011 om Program for intern overvågning for distributions- og lagerselskaber og Energinet.dk i henhold til lov om naturgasforsyning.