

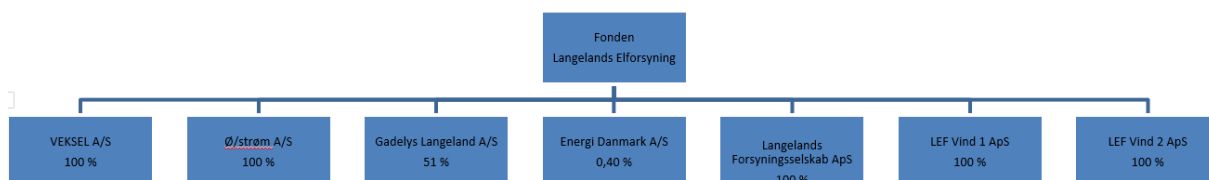
Intern overvågning (IO)

Gennemførelse og kontrol af IO-program.

VEKSEL A/S er en del af LEF koncernen. Moderselskabet Fonden Langelands Elforsyning er en forbrugerstyret fond, hvor repræsentantskabet vælges direkte af forbrugerne der er tilsluttet VEKSEL's forsyningsnet.

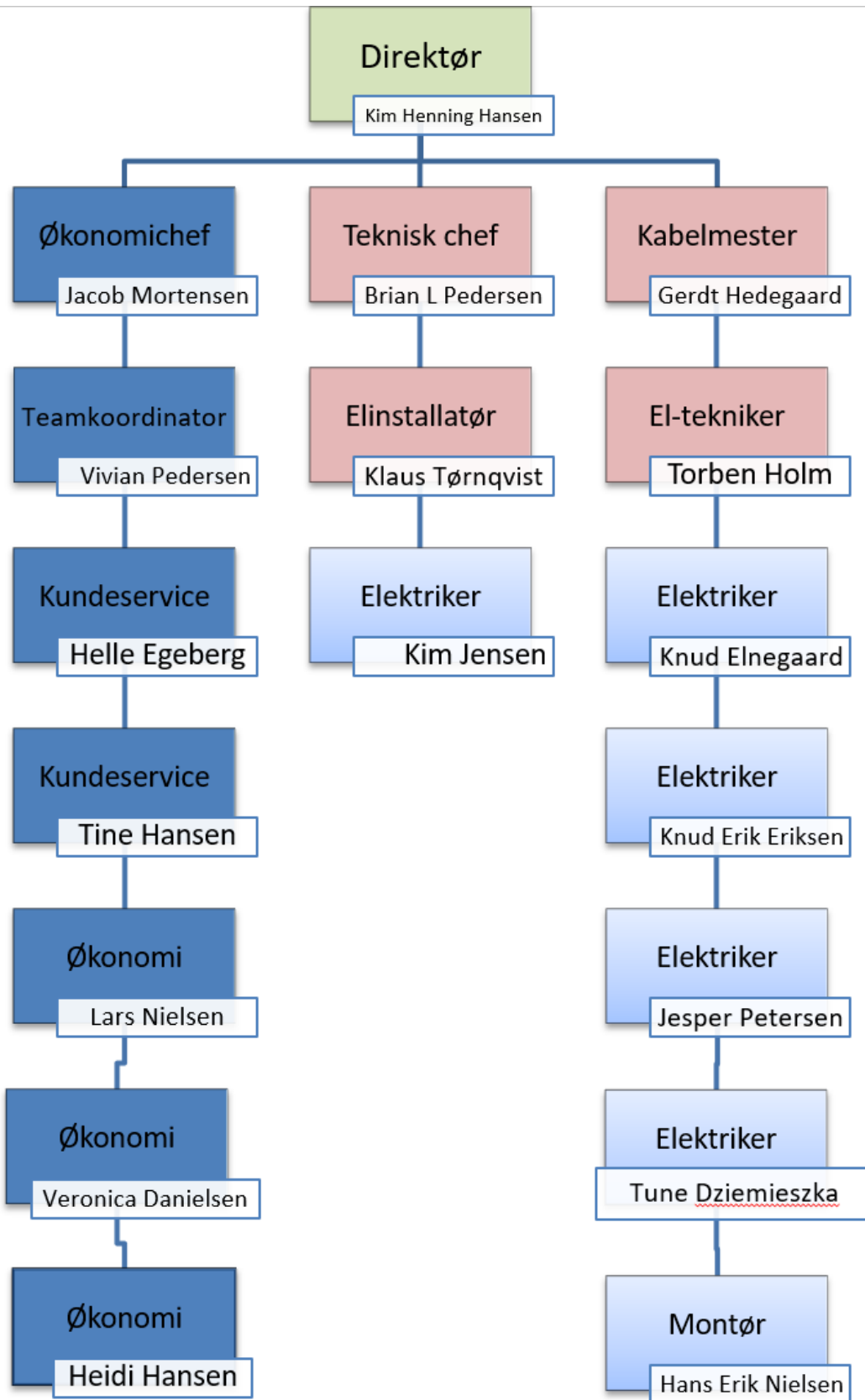
Repræsentantskabet vælger bestyrelsen i Fonden Langelands Elforsyning. Bestyrelsen ansætter direktionen. Bestyrelse og direktion er sammenfaldende i alle Fonden Langelands Elforsynings 100 % ejede datterselskaber, herunder VEKSEL A/S.

Koncernstruktur.



Alle medarbejdere i koncernen er ansat i Fonden Langelands Elforsyning.
Alle opgaver i VEKSEL A/S varetages af Fonden Langelands Elforsyning i henhold til ” Aftale om afregning af ydelser mellem Fonden Langelands Elforsyning og datterselskaber.

Organisation

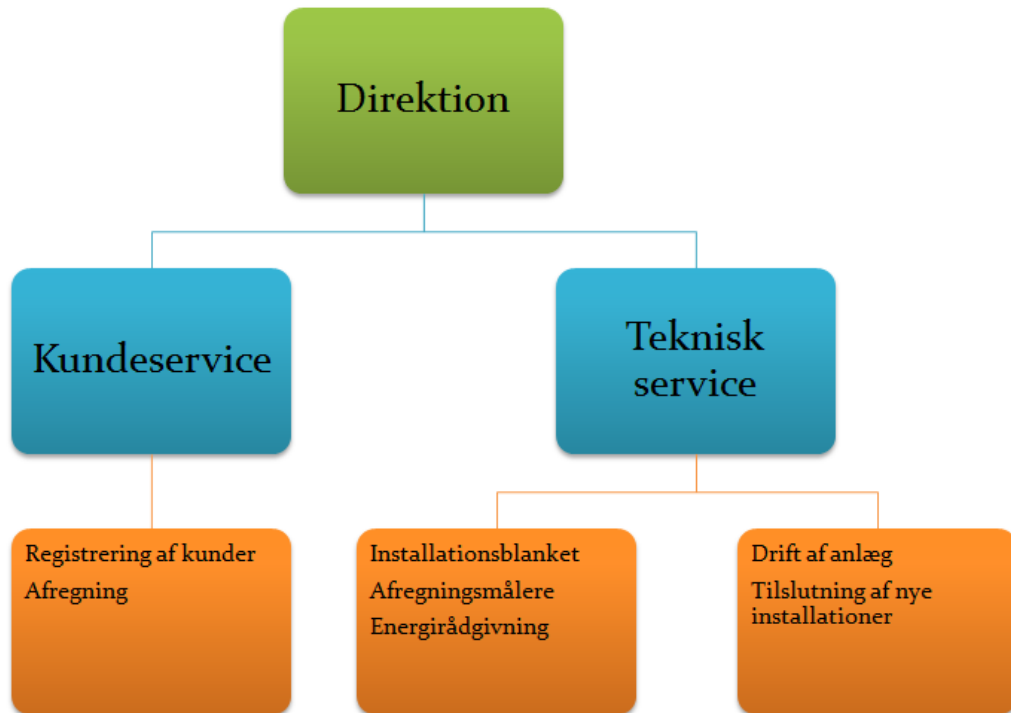


Intern Overvågning Januar 2019

Fonden Langelands Elforsyning har 18 ansatte.

Direktion	1
Kundeservice	7
Teknisk Service	10

Opgavefordeling i dagligdagen.



Hovedansvarlig i koncernen for IO programmet er direktør Kim Henning Hansen. Ledelsen i øvrigt består af Økonomichef kundeservice Jacob Mortensen, Teknisk chef i Teknisk Service Brian Laulund-Pedersen og Kabelmester i Teknisk Service Gerdt Hedegaard.

Direktør og de 3 afdelingsledere udgør styregruppen i alle IO forhold. Direktør og afdelingsledere afholder ledelsesmøder ca. 2 gange om måneden hvor IO drøftes efter behov.

De 11 medarbejdere markeret med mørk lilla og blå farve i org-diagrammet er placeret i selskabets domicilbygning og har direkte kundekontakt. Alle 11 medarbejdere får udleveret personligt eksemplar af dette dokument vedrørende Intern overvågning og gennemgået det dokument.

Der er udarbejdet medarbejdererklæringer som underskrives af de 11 medarbejdere der har direkte kundekontakt.

Der afholdes daglige kaffemøder kl. 9.30 hvor dagens opgaver drøftes, herunder spørgsmål vedrørende IO. Der afholdes månedligt møde med fast dagsorden. På disse møder tages eventuelle spørgsmål op og IO drøftes efter behov.

For at opfylde kravet om en uafhængig overvågningsansvarlig er der indgået aftale mellem direktøren for Midtlangeland Fjernvarme Kim Carlsson og direktøren for Fonden Langelands Elforsyning Kim Henning Hansen om at Kim Carlsson er overvågningsansvarlig for VEKSEL A/S. Herved sikres såvel uafhængighed og kompetence.

Forretningsmæssigt følsomme oplysninger.

Forretningsmæssige følsomme oplysninger omfatter:

- Forbrugsdata for kunder
- Forbrugsprofiler for kunder med timemåling
- Kunders betalingsmønstre og økonomiske forhold
- Enhver form for oplysninger om personlige forhold
- Kundens aftagenummer

Behandling af fortrolige oplysninger:

Kun personale i Fonden Langelands Elforsyning, som igennem administrationsaftalen med VEKSEL A/S og Ø/strøm A/S, har et konkret behov for ovennævnte oplysninger, har adgang til disse.

Adgang til data, som forefindes elektronisk i afregning- og økonomisystem, begrænses med adgangskoder til systemet.

Videregivelse af fortrolige oplysninger til andre:

Aftagenummer og forbrugsdata kan videregives til relevante markedsaktører, under forudsætning af forudgående accept/fuldmagt fra den pågældende forbruger. I øvrigt følges bestemmelserne som angivet i systemansvarets markedsforskrifter.

Videregivelse af betalingsmønstre er ikke tilladt.

Anonymiseret videregivelse til statistikformål til Dansk Energi, Danmarks Statistik og andre myndigheder er tilladt.

Der underskrives medarbejdererklæring på at ovenstående retningslinjer kendes og følges.

Forretningsmæssigt ikke fortrolige oplysninger:

Ikke fortrolige oplysninger som navn og adresseoplysninger, kan kun videregives til andre efter forudgående samtykke fra Kunden. Der henvises til persondatalovens bestemmelser herom.

Ved videregivelse af forretningsmæssige følsomme oplysninger, skal dette ske på ikkediskriminerende til andre ikkekoncernforbundne selskaber.

Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger.

Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger omfatter:

Udbygningsplaner for VEKSEL's ledningsnet
Strategiske overvejelser og beslutninger i VEKSEL A/S.
Øvrige oplysninger om VEKSEL's daglige drift

Personalet i teknisk service har adgang til ovennævnte oplysninger.

Videregivelse af fordelagtige oplysninger.

Alle ovenfor nævnte forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger kan videregives til andre. Ved videregivelse af oplysninger skal det gøres pr. mail eller brev. Herved sikres at samme oplysninger kan indhentes af andre der måtte ønske oplysningerne.

Ved videregivelse af forretningsmæssige fordelagtige oplysninger, skal dette ske på ikke diskriminerende til andre ikke koncernforbundne selskaber.

Der underskrives medarbejdererklæring på at ovenstående retningslinjer kendes og følges.

Adgang til distributionsnettet.

Vilkår og betingelser for adgang til distributionsnettet, samt tilslutning og udbygning af eksisterende installationer administreres i henhold til VEKSEL's gældende Netbenyttelsesaftale, Tilslutningsbestemmelser og Fællesregulativet. Bestemmelserne er offentliggjort på selskabets hjemmeside og fremsendes til de kunder der ønsker det.

Nye installationer eller ændringer af bestående tilmeldes via www.installationsblanketten.dk

Alle henvendelser om adgang, tilslutning og ændring af eksisterende installationer behandles efter ovenstående retningslinjer og kan ikke fraviges. Hermed sikres at der ikke er mulighed for diskriminerende behandling af nogen.

Intern Overvågning Januar 2019

Distributionsnettet kontrolberegnes jævnligt i netberegningsprogrammet med henblik på at identificere eventuelle forsyningsproblemer. Hvis leveringspænding eller kortslutningsniveau ikke opfylder gældende krav udbygges og forstærkes ledningsnettet.

Vedligeholdelse af distributionsnettet udføres i henhold til planerne for eftersyn.

60/10 kV stationer efterses en gang hver måned.

10/0,4 kV stationer efterses hvert år.

Kabelskabe efterses hvert 6. år.

VEKSEL A/S har ikke luftledning mere, så eftersyn er udgået.

Hvert år når indberetning af fejlstatistik sker revurderes planerne for eftersyn af distributionsnettet.

Ved henvendelse om eventuelle spændingsklager, besøges kunden og der opsættes udstyr til registrering af spændingsniveau. Hvis netspændingen ikke opfylder gældende krav forstærkes distributionsnettet.

Kundekontakt.

Kundekontakten består af:

Telefonhenvendelse og personlige henvendelser fra kunder

Email henvendelser og breve fra kunder

Udsendelse af velkomstbreve og regninger

Selskabets hjemmeside

Telefonhenvendelse og personlige henvendelser fra kunder

Kundeservice Spodsbjergvej 141, 5900 Rudkøbing er åben for personlig betjening.

Mandag – torsdag kl. 9.00 – 15.30

Fredag kl. 9.00 – 12.00

Kundeservice Spodsbjergvej 141, 5900 Rudkøbing er åben for telefonisk henvendelse.

Mandag – torsdag kl. 9.00 – 15.30

Fredag kl. 9.00 – 12.00

Teknisk service Spodsbjergvej 141, 5900 Rudkøbing er åben for personlig betjening.

Mandag – torsdag kl. 7.00 – 15.30

Fredag kl. 7.00 – 14.30

Teknisk service Spodsbjergvej 141, 5900 Rudkøbing er åben for telefonisk henvendelse.

Mandag – torsdag kl. 7.00 – 15.30

Fredag kl. 7.00 – 12.00

Teknisk service har vagt udenfor åbningstid på Tlf.: 62 51 10 57.

Telefonsvaren på hovednummeret 62514058 henviser til vagttelefonen efter normal åbningstid for telefonisk henvendelse.

Bemanding i kundeservice.

Bemandingen i kundeservice tilstræbes at kunne opfylde nedenstående minimumskrav til service.

Svartid på telefonopkald må max være 2 minutter, dog med ventekø på max 5 minutter.

Elektroniske henvendelser besvares hurtigst muligt og med max svarfrist på 2 arbejdsdage.

Maksimal frist for endeligt svar vedrørende reklamationer over regninger m.m. er 5 arbejdsdage.

Behandling af klager.

Enhver klage fra kunder skal behandles individuelt og uden ugrundet ophold.

Hvis besvarelse af en klage helt eller delvist afviser kunden, skal besvarelsen være skriftlig og indeholde en vejledning om kundens mulighed for at indbringe afgørelsen for Ankenævnet på Energiområdet.

Behandling af forespørgsler vedrørende elleverandører:

Kunden skal oplyses om, at der er fri mulighed for selv at vælge elleverandør. Der skal oplyses om oversigt over elleverandører findes på elpris.dk.

Behandling af forespørgsler vedrørende adgang til elnettet og priser:

Kunden oplyses om Tilslutningsbestemmelser og Fællesregulativet, samt gældende priser.

Det oplyses at bestemmelserne og priser er offentliggjort på selskabets hjemmeside og fremsendes hvis det ønskes.

Behandling af forespørgsler vedrørende afbrydelser:

Hidrører en afbrydelse fra elnettet, informeres alene om forventet udetid. Hidrører afbrydelsen ikke fra elnettet, men må skyldes kundens egen installation, herunder

stikledningen, vejledes kunden i undersøgelse af egen elinstallation, alternativt at kontakte egen elinstallatør.

Email henvendelser og breve fra kunder

Som hovedregel besvares email henvendelser fra kunder med email og skriftlige henvendelse fra kunder skriftligt med brev.

Indholdet af besvarelsene følger samme retningslinjer som under punktet telefonhenvendelse og personlige henvendelser fra kunder.

Udsendelse af velkomstbreve og regninger

Alle nye installationer får samme velkomstbrev fra VEKSEL A/S.

Brevet indeholder oplysninger om:

Aftagenummer.

Udlevering af elmåler, herunder at elleverandør skal vælges før udlevering kan ske.

Henvisning til selskabets hjemmeside, hvor oplysning om priser og øvrige bestemmelser kan findes.

Selskabets hjemmeside

VEKSEL A/S har egen hjemmeside www.veksel.dk

Medarbejdernes kendskab til og overholdelse af reglerne i IO.

Alle medarbejdere der har direkte kundekontakt får IO-programmet udleveret og gennemgået. IO-programmet gennemgås mindst 1 gang årligt i forbindelse med audit og udarbejdelse af årsrapporten til Forsyningstilsynet.

Netvirksomheden VEKSEL A/S selvstændige identitet.

Alle selskaber i koncernen er selvstændige selskaber med eget CVR-nummer.

VEKSEL A/S har sin egen hjemmeside, mailadresser og telefonnummer.

Al korrespondance er med VEKSEL A/S navn på.

VEKSEL A/S udfører ikke sideordnet aktiviteter.

Selskabsmæssig udskillelse.

VEKSEL A/S har kun netbevilling og udfører derfor kun aktiviteter i henhold til denne. Alle selskaber i koncernen har selvstændige budgetter og regnskaber. VEKSEL A/S har ikke fælles indtægter med de øvrige selskaber i koncernen.

Interne ydelser afregnes efter ” Aftale om afregning af ydelser mellem Fonden Langelands Elforsyning og datterselskaber ”.

Alle mandtimer i koncernen konteres dagligt og timer faktureres til VEKSEL A/S.

Fællesudgifter fordeles efter nøglen beskrevet i aftalen om interne ydelser.

Regnskabsmæssig adskillelse.

Alle selskaber i koncernen har selvstændige budgetter og regnskaber. VEKSEL A/S har ikke fælles indtægter eller udgifter med de øvrige selskaber i koncernen.

Interne ydelser afregnes efter ” Aftale om afregning af ydelser mellem Fonden Langelands Elforsyning og datterselskaber ”.

Alle mandtimer i koncernen konteres dagligt og timer faktureres til VEKSEL A/S.

Fællesudgifter fordeles efter nøglen beskrevet i aftalen om interne ydelser.

Krav om habilitet.

VEKSEL A/S har 12.500 tilsluttede målepunkter og er derfor ikke omfattet af reglerne om habilitet.

Indgåelse af aftaler.

Afdelingsledere er ansvarlige for afgivelse af tilbud og indgåelse af aftaler indenfor afdelingens normale arbejdsområde.

Ved afgivelse af tilbud og indgåelse af aftaler der har væsentlig betydning for selskabet underskrives disse af afdelingsleder og direktør.

Pristest på indkøb og aftaler.

Alle ydelser fra Fonden Langelands Elforsyning afregnes efter ” Aftale om afregning af ydelser mellem Fonden Langelands Elforsyning og datterselskaber ”.

Mindre ydelser fra 3. mand pristestes ved underhåndsbud.

Større ydelser fra 3. mand udbydes i indbudt licitation eller EU udbud.

Prisfastsættelse.

VEKSEL A/S fastsætter hvert år i november priser for det kommende år.

Følgende priser fastsættes:

Nettarif og abonnement for skabelon og timekunder.

Vindmølleabonnementer.

Investeringsbidrag

Gebyr for:

Påmindelse for betaling

Lukkemeddelelse

Betalingsordning

Fraflytning opgørelse

Manglende indsendelse af aflæsningskort

Aflæsningsbesøg

Lukning og genoplukning for el

VEKSEL A/S anvender tarifmodellen udarbejdet af Dansk Energi til fastsættelse af tariffer.

VEKSEL A/S anvender de standardiserede investeringsbidrag, gebyrer mm, der er udarbejdet for branchen af Dansk Energi og anmeldt til Energitilsynet.

Alle priser offentliggøres på selskabets hjemmeside og i datahubben.