

Årlig rapport om åtgärder enligt övervakningsplanen, Ref nr 2017 – 103128 - VänerEnergi AB

Allmänt

Revision

Övervakningsplanen har senast reviderats i mars 2018. Planen fastställs av VD.

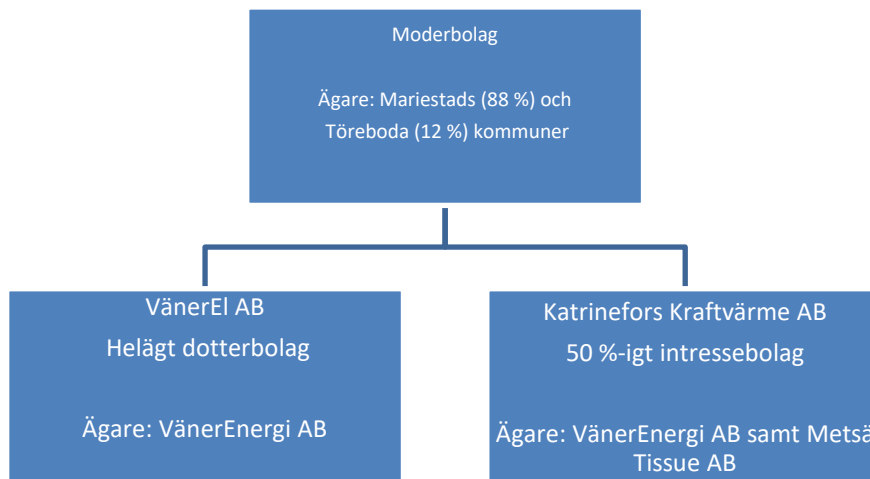
Funktionell åtskillnad

Nätverksamheten ingår i en koncern som även bedriver handel med el. VänerEnergi AB:s samlade elnät har knappt 14 500 kunder

Koncernförhållande och verksamhet

VänerEnergi AB är ett helägt kommunalt aktiebolag (org nr 556354-1860), som innehar två nätkoncessioner, 383 AU i Mariestads kommun och 240 X i Töreboda kommun. Koncessionerna gäller till 2031 och redovisas som ett redovisningsområde.

Nedan bild redovisar koncernförhållanden



VänerEnergi AB bedriver nätverksamhet för 14 489 kunder i Mariestad och Töreboda kommuner.

Det helägda dotterbolaget VänerEl AB återupptog 2004 sin elhandelsverksamhet och hade 9 626 kunder vid årsskiftet 2017/2018. VänerEl är lokal återförsäljare till Mälarenergi AB och arbetar på provisionsbasis med Mälarenergi som ansvarig för prissättningen mot kund.

Åtgärder under året

Hantering av information och uppgifter

Kommersiellt känslig information

Inom VänerEnergi AB-koncernen anses följande information vara av känslig art:

- Information som hanteras av Kundservice i sin kontakt med kunder och elleverantörer
 - Gemensamt kundinfosystem med kundregister, förbrukningsuppgifter och betalningsanmärkningar
- Offentlighetsprincipen för kommunala bolag med register och diarium samt sekretesslagen

Ingen förändring av vilken data som klassificeras som känslig har gjorts under året.

Samfakturering

En av anledningarna till att elförsäljning återupptogs 2004 var att många kunder blev missnöjda med att under 2003 få två elräkningar – en för nätöverföringen och en från elhandelsföretaget Fortum.

Kundtjänsten är gemensam för både VänerEnergi AB och VänerEl AB. Nätavgifter och elhandel samfaktureras i samma kundsystem. Likaså fjärrvärmeavgifter.

Samma kundinfosystem

För att hålla nere kostnader för hårdvara är de kundinformationssystem som används gemensamt upphandlade tillsammans med närliggande elnätsföretag. Systemet är framtaget för den nya elmarknaden där åtskillnaden mellan registren, schablonavräkning och elleverantörsbyten hanteras på ett bättre sätt.

Olika behörigheter gör att kundregisteruppgifter inte är tillgängliga annat än för behörig personal.

Åtgärder

All personal som kommer i kontakt med kommersiellt känslig information är behörig och har utbildning i vilka skyldigheter som åläggs dem så att ingen känslig information släpps som kan verka diskriminerande gentemot annan aktör eller kunder.

All vår datapersonal liksom inhyrd personal är väl förtrogen med vårt regelverk om sekretess för att inte släppa någon information till icke-behöriga från de system som man arbetar med.

Personalen informeras löpande om förändringar i lagstiftning och utbildas regelbundet vid branschens seminarier.

VD beslutar om vilka handlingar som skall sekretessbeläggas och hur konfidentiella handlingar skall behandlas och förvaras.

Utbildning

Samtliga anställda har tagit del av övervakningsplanen genom allmän information på personalsamling.

Samtliga anställda inom kundservice och inom avdelning Elnät har fått grundläggande intern utbildning. Under 2017 genomfördes senast en utbildning med extern utbildare om bland annat innehåll och syfte med en övervakningsplan.

Nyckelpersoner erhåller utbildning vid branschens utbildningstillfällen om elmarknad och kundhantering. Samtlig Kundservicepersonal har genomgått eller genomgår utbildning i Elmarknadshandboken.

Förutom kundservice- och elnätspersonal får personal från ekonomiavdelning, växeltelefonister och IT-systemansvariga utbildning i sekretess-, IT-system- och Internetpolicyfrågor. Införandet av GDPR kommer att aktualisera frågorna om hur vi hanterar vår information ytterligare.

Koncerngemensamma tjänster

Moderbolaget VänerEnergi AB är basen för de koncerngemensamma tjänsterna.

På grund av att VänerEl AB inte har egen personal finns ett antal koncerngemensamma tjänster mellan VänerEnergi AB (där nätverksamheten finns) och elhandelsverksamheten i VänerEl AB:

- Kundservice är gemensam för VänerEnergi AB och VänerEl AB
- VänerEl AB köper tjänster för Kundservice, administration och företagsledning från VänerEnergi AB

I tabellen nedan redovisas

Koncerngemensam tjänst	Inom vilken juridisk person	Beslut dagliga driften	Beslut budget	Beslut personalfrågor
Kundservice	VänerEnergi AB	Kundservice-ansvarig	Ekonomichef	Ekonomichef
Mätning och rapportering	VänerEnergi AB	Chef Elnät	Chef Elnät	Chef Elnät
Finansiering	VänerEnergi AB	Ekonomichef	Ekonomichef	Ekonomichef
Växeltjänster	VänerEnergi AB	Chef Telekom	Chef Telekom	Chef Telekom
Internkostnadsdelning	VänerEnergi AB/ VänerEl AB	Ekonomichef	Ekonomichef	

Åtgärder för att säkerställa att koncerngemensamma tjänster tillhandahålls på marknadsmässiga villkor

I tabellen nedan redovisas hur VänerEnergi AB säkerställer marknadsmässigheten. Tilläggas bör att all kostnadsfördelning utgår från tidskrivning. Tid som läggs på elhandel skrivs på dessa projekt och likadant för nätverksamheten. Timkostnaden bestäms utifrån självkostnadsprincipen. Alla medarbetare skriver tid.

Koncerngemensam tjänst	Total kostnad	Antal anställda totalt	Elnätets kostnad ¹⁾	Antal anställda inom Elnät
Kundservice, samfakturering debitering, krav	C:a 3 250 kkr	4	C:a 2 100 kkr	0
Administration/ekonomi	C:a 4 800 kkr	4	C:a 2 230 kkr	0
Företagsledning	C:a 2 580 kkr	1 VD, (10 styrelse)	C:a 900 kkr	0
Lager, fastighet, verkstad	C:a 3 440 kkr	2	C:a 2 300 kkr	2

1) Samfakturering är givetvis mera kostnadseffektivt än att fakturera varje produkt för sig. Gemensam Kundservice med samfakturering innebär minskade kostnader för elnätet med i storleksordningen 1 milj kr per år. Denna kommer kunderna tillgodo i form av lägre tariffer. Kundservicepersonalen kan inte minskas i antal även om Kundservice enbart vore dimensionerad för Elnät. Den bemanning som finns behövs för att vi ska ge god service i kundärenden och samtidigt sköta all kravhantering.

Årlig rapport

Offentliggörandet av den årliga rapporten görs på VänerEnergi AB:s hemsida

Ansvariga för övervakningsplanen

VD ansvarar för upprättandet och revidering av övervakningsplanen.

Elnätschef och Kundserviceansvarig ansvarar för uppföljning av åtgärder enligt övervakningsplanen.

VD tillsammans med Elnätschefen upprättar den årliga rapporten.

Mariestad den 10 mars 2018

Rolf Åkesson, VD