

Naturgasföretagens årliga rapport om åtgärder enligt övervakningsplan 2020

1 FÖRETAGSUPPGIFTER

Företagets namn: Gasnätet Stockholm AB

Organisationsnummer: 556742-7504

Övervakningsansvarig: Karin Eketorp

Epost: karin.eketorp@gasnatetstockholm.se

Telefonnummer: 073-125 21 64

Energislag: Gasnät

Datum för rapportering: 2021-03-12

2 ÖVERVAKNINGSPLAN

2.1 Ingår naturgasverksamheten i en koncern som bedriver produktion av gas eller handel med gas?

Svar: ja.

2.2 Beskriv hur företaget hanterar koncerngemensamma tjänster för att förhindra diskriminering av tredje part.

Gasnätet Stockholm bedriver ett kontinuerligt arbete med att säkerhetsställa rutiner, processer och att utbilda personer i åtskillnadsreglerna i syfte att förhindra diskriminering av 3:e part. Löpande har all ny personal, så väl anställda som konsulter, genomgått utbildningen.

Kundservice är utbildade och arbetar enligt särskilda rutiner för att kunna bemöta kunden korrekt beroende på om dennes ärende är ett gasnätsärende eller ett gashandelsärende.

I de för gasbolagen gemensamma IT-systemen tillämpas behörighetsbegränsningar så att respektive bolags information hålls separerad. Kostnader för gemensamma tjänster fördelas utifrån nedlagd tid och fastställda fördelningsnycklar.

2021-03-12

2.3 Vilken information och vilka uppgifter betraktar företaget som kommersiellt känsliga? (kryssa i det som är aktuellt)

Kundregister

Förbrukningsregister

Kundanläggningsstatistik

Kunders kreditvärdighet

Avtalsvillkor

Kundens gashandelsleverantör

Leverantörsbyten

Annat: Nätutbyggnadsutredningar

2.4 Beskriv vilka åtgärder företaget har vidtagit under året för att hindra icke-behöriga från att få tillgång till ovannämnd kommersiellt känslig information

Vi har under året arbetat med att utveckla och fastställa processen för nyanslutning av kunder till gasnätet för att säkerställa att alla aktörer kan få del av samma typ av information på ett standardiserat sätt. All personal på Gasnätet Stockholm, systerbolaget Stockholm Gas samt vår gemensamma kundservice utbildas kontinuerligt med en årlig repetitionsutbildning i åtskillnadsreglerna. Utbildningen digitaliseras nu för att det ska bli enklare att utbilda all personal oavsett var de befinner sig och för att lättare kunna följa upp att utbildningen genomförts.

Nyanställda och nya konsulter utbildas löpande och undertecknar i samband med utbildningen ett sekretessavtal där de förbinder sig att inte otillbörligt använda eller vidarebefordra konfidentiell information.

Gasnätet Stockholm och Stockholm Gas har under 2020 genomfört gemensamma upphandlingar av ny kundservicetjänst, ny fakturerings tjänst och nytt CRM-system. Kraven på åtskillnad har säkerställts genom kravställning i förfrågningsunderlag, diskussioner i förhandlingar med leverantörer och vid interna diskussioner tillsammans med bolagens jurister. Implementering av nya tjänsteleverantörer och system sker under våren 2021.

2.5 Beskriv vilka utbildningsinsatser företaget har genomfört under året i syfte att motverka diskriminering gentemot övriga aktörer på gasmarknaden

Utbildning i åtskillnadsfrågor ingår i introduktionen av nyanställda och konsulter. All övrig personal på Gasnätet Stockholm genomgår en årlig repetitionsutbildning. Detsamma gäller anställda i systerbolaget Stockholm Gas och personal i den gemensamma kundservicen. Till

2021-03-12

följd av den digitalisering av repetitionsutbildningen som pågår har 2020 års utbildning, som normalt skulle genomförts i slutet av årets, flyttats till kvartal 1 2021.

Efter genomförd utbildning förbinder sig all personal genom sekretessavtal att inte otillbörligt använda eller vidarebefordra konfidentiell information.

2.6 Beskriv hur företaget aktivt har arbetat under året för att regelbundet synliggöra ledningsgruppens stöd för övervakningsplanen

Åtskillnadsreglerna ingår som obligatorisk del i bolagets introduktionsplaner för nyanställda. Utbildningen hålls av övervakningsansvarig och bolagets VD följer upp att alla genomgår utbildningen. Bolagets ledningsgrupp säkerställer vidare att de årliga repetitionsutbildningarna genomförs enligt fastställd plan.

Bolagets VD och Nätmarknadschef har initierat och tillsammans med övervakningsansvarig aktivt deltagit i arbetet med att förtydliga våra rutiner för utlämnande och offentliggörande av information samt med kravställande i samband med genomförd upphandling av kundservice, fakturering och nytt CRM-system.

2.7 Beskriv a) vilket tillvägagångssätt företaget använt för att utse den övervakningsansvarige och b) vilka befogenheter denne har

Övervakningsansvarig är utsedd av Gasnätet Stockholms VD utifrån en kravprofil som innebär att denne ska kunna arbeta självständigt inom området med ett tydligt mandat i organisationen samt ska ha god kännedom om företaget, gränssnitt och kundservices uppdrag, våra kundsystem och gasmarknadens funktion och processer.

Övervakningsansvarig har befogenheter och tillgång till information som gör att övervakningsansvarig självständigt kan bevaka att det som tas upp i övervakningsplanen följs.

2.8 Beskriv hur ledningsgruppen säkerställt att anställda tagit del av övervakningsplanen samt vilka åtgärder som vidtagits vid eventuell överträdelse.

Utbildning i åtskillnadsfrågorna är en obligatorisk del i introduktionsprogrammet för nyanställda. Cheferna ansvarar för att följa upp att alla nya medarbetare genomför introduktionsprogrammet. Utbildningen är baserad på innehållet i övervakningsplanen.

2021-03-12

Vid överträdelser mot övervakningsplanen skulle bolagets generella konsekvenstrappa aktiveras. Den innebär i första steg ett medvetandegörande om överträdelsen och åtgärder för att det inte ska ske igen samt vid upprepade överträdelser mer disciplinära åtgärder. Inga överträdelser har kommit till övervakningsansvariges eller ledningsgruppens kännedom under året.

2.9 Beskriv den övervakningsansvariges arbete med utvärdering och uppföljning av övervakningsplanen under året

Övervakningsansvarig arbetar utifrån en egenhändigt upprättad plan för övervakningsarbetet. All aktivitet har dokumenterats och övervakningsplanen finns registrerad i företagets dokumenthanteringssystem. Under den årliga repetitionsutbildningen av medarbetarna fångas aktuella frågor upp som utreds och vid behov infogas i övervakningsplanen. Då 2020 års repetitionsutbildningar senarelagts har utvärderings- och uppföljningsarbetet fokuserats på de frågeställningar som kommit upp i samband med digitaliseringen av utbildningarna och genomförd upphandling.

2.10 Vem eller vilka ansvarar för att upprätta övervakningsplanen?

Övervakningsansvarig upprättar övervakningsplanen på uppdrag från företagets VD.

2.11 Var offentliggörs den årliga rapporten om åtgärder enligt övervakningsplanen senast den 15 mars nuvarande år?

På Gasnätet Stockholms hemsida; www.gasnatetstockholm.se.

2.12 Om företaget vidtagit andra åtgärder enligt övervakningsplanen eller vill lämna övrig information kan detta redovisas nedan

-