

Sprawozdanie z realizacji
Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego
w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2009

Przyjęte Uchwałą nr 101/2010 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 16.03.2010 r.

I. Wstęp

Niniejsze sprawozdanie zostało opracowane w związku z obowiązkiem wynikającym z art. 9d ust. 5 ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. (tekst jednolity Dz. U. z 2006 r., nr 89, poz. 625 ze zmianami), zwanej dalej Ustawą.

Sprawozdanie zawiera opis działań podjętych przez ENEA Operator Sp. z o.o. w celu przestrzegania i realizacji postanowień Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego, zwanego dalej Programem Zgodności.

Sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2009 r. do 31 grudnia 2009 r. i zawiera informacje dotyczące aktualizacji, realizacji i monitorowania Programu Zgodności.

II. Aktualizacja Programu Zgodności

W okresie sprawozdawczym aktualizowano Program Zgodności w związku z potrzebą pełniejszego dostosowania do obowiązujących regulacji wewnętrznych i wymagań prawnych, a także przyjętych w Spółce zasad postępowania i okoliczności powstałych w trakcie bieżącej działalności.

Wydanie szóste Programu Zgodności zostało zatwierdzone Uchwałą nr 548/2009 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 10 listopada 2009 r. oraz zmienione Uchwałą nr 567/2009 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 23 listopada 2009 r. Zmiany w stosunku do wydania piątego polegały głównie na uszczegółowieniu i poszerzeniu zapisów dotyczących:

- wykazu sensytywnych informacji handlowych,
- udostępniania sensytywnych informacji handlowych,
- zachowań dyskryminacyjnych i ich eliminacji,
- zasad nadzorowania i monitorowania realizacji Programu Zgodności.

Zmienione wydanie Programu Zgodności zostało umieszczone w ogólnodostępnym dla pracowników Spółki serwisie intranetowym, a informacja o zatwierdzeniu została opublikowana w wewnętrznym biuletynie informacyjnym. Dzięki temu wszyscy pracownicy mają zapewniony dostęp do obowiązującego wydania Programu Zgodności i są na bieżąco informowani o jego zmianach.

III. Realizacja Programu Zgodności

Opis działań podjętych w celu realizacji Programu Zgodności w 2009 roku sporządzono w oparciu o informacje uzyskane z poszczególnych jednostek organizacyjnych Spółki w ramach prowadzonych badań ankietowych dotyczących przestrzegania i realizacji Programu Zgodności, a także na podstawie bieżącego monitorowania działalności pod kątem przestrzegania Programu Zgodności.

1. Na bieżąco prowadzono szkolenia z Programu Zgodności dla nowozatrudnionych pracowników. Zgodnie z obowiązującą procedurą rekrutacji pracowników każdy nowozatrudniony pracownik zapoznawany jest z obowiązującym wydaniem Programu Zgodności oraz podpisuje oświadczenie potwierdzające fakt zapoznania się z Programem Zgodności i przyjęcia do stosowania jego postanowień. Oświadczenie umieszczane jest w aktach osobowych pracownika.
2. Na bieżąco zapoznawano z Programem Zgodności pracowników, którym nie przekazano podstawowych wiadomości o Programie Zgodności (w ramach kampanii szkoleniowo-informacyjnej przeprowadzonej w I półroczu 2008 r.) z uwagi na nieobecność spowodowaną głównie długoterminowymi urlopami wychowawczymi, macierzyńskimi, bezpłatnymi lub zwolnieniami lekarskimi. Po zapoznaniu pracownicy podpisywali

oświadczenia potwierdzające fakt zapoznania się z Programem Zgodności i przyjęcia do stosowania jego postanowień. Oświadczenie umieszczane jest w aktach osobowych pracownika.

3. W związku z licznymi pytaniami do Programu Zgodności kierowanymi przez pracowników Spółki opracowano część 2 *Interpretacji do Programu Zgodności – Program Zgodności w pytaniach i odpowiedziach*, która została przyjęta Decyzją nr 4 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 25 marca 2009 r. W celu dostosowania Interpretacji do zmienionego wydania Programu Zgodności dokonano jej aktualizacji na podstawie Uchwały nr 548/2009 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 10 listopada 2009 r. Interpretacja ma na celu przełożenie wymagań Programu Zgodności na praktykę codziennego funkcjonowania Spółki.
4. W celu zapewnienia poufności sensytywnych informacji handlowych podjęto następujące działania:
   - zamieszczano klauzulę o zachowaniu poufności sensytywnych informacji handlowych (wraz z wykazem tych informacji) w umowach zawieranych z wykonawcami zewnętrznymi, w ramach których udostępniane były sensytywne informacje handlowe,
   - zaktualizowano szablony umów z wykonawcami zewnętrznymi oraz dokumentację dotyczącą udzielania zamówień, w ramach których udostępniane są sensytywne informacje handlowe,
   - przed przekazywaniem jedynemu wspólnikowi (ENEA S.A.) danych mogących zawierać sensytywne informacje handlowe, pozyskiwano od wspólnika – zgodnie z postanowieniami Programu Zgodności – oświadczenie, że przedmiotowe dane udostępniane są ENEA S.A. jako jedynemu wspólnikowi w trybie art. 212 § 1 Kodeksu spółek handlowych oraz, że nie zostaną one przez ENEA S.A. wykorzystane na potrzeby działalności gospodarczej prowadzonej przez podmioty grupy kapitałowej, a także nie zostaną wykorzystane w celach sprzecznych z interesem ENEA Operator Sp. z o.o.,
   - opracowano i wdrożono politykę bezpieczeństwa teleinformatycznego, która ma na celu zwiększenie ochrony przetwarzanych danych, w tym również sensytywnych informacji handlowych,
   - zweryfikowano zasady zarządzania systemami informatycznymi, w szczególności pod kątem nadanych uprawnień dostępu oraz zabezpieczenia danych w nich zamieszczonych,
   - zweryfikowano zabezpieczenia i dostęp do pomieszczeń, w których przechowywane są dokumenty i dane zawierające sensytywne informacje handlowe.
5. Przeglądano i weryfikowano przed zatwierdzeniem regulacje wewnętrzne oraz wzory dokumentów pod kątem spełnienia wymagań określonych w Programie Zgodności.
6. W odpowiedzi na zapytania i prośby kierowane przez pracowników Spółki dokonywano interpretacji zapisów Programu Zgodności oraz udzielano opinii dotyczących zgodności danego działania z zapisami Programu Zgodności. Interpretacje i opinie były wydawane przez Kierownika komórki sprawującej kompleksowy nadzór nad realizacją Programu Zgodności w centrali Spółki.
7. Wprowadzano zmiany do Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej – Bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi w ramach karty aktualizacji:
   - nr B/2/2009 IRiESD-Bilansowanie, która została zatwierdzona przez Prezesa URE decyzją nr DPK-7110-35(5)/2009/JB z dnia 17 grudnia 2009 r. i obowiązuje od dnia 1 stycznia 2010 r. Wprowadza zmiany w zakresie zasad wyznaczania, przekazywania

i udostępniania danych pomiarowych, spowodowane wydzieleniem Jednostki Grafikowej Bilansującej Operatora Systemu Dystrybucyjnego z jednostki grafikowej Uczestnika Rynku Bilansującego typu Odbiorca Sieciowy od dnia 1 stycznia 2010 r.,
- nr B/3/2009 IRiESD-Bilansowanie, która została zatwierdzona przez Prezesa URE decyzją nr DPK-7110-51(2)/2009/JB z dnia 23 grudnia 2009 r. i obowiązuje od dnia 1 stycznia 2010 r. Wprowadza do IRiESD-Bilansowanie standardowe profile zużycia energii elektrycznej na rok 2010, które są wykorzystywane przez ENEA Operator Sp. z o.o. i podmioty odpowiedzialne za bilansowanie handlowe w bilansowaniu miejsc dostarczania energii elektrycznej dla odbiorców o mocy umownej nie większej niż 40 kW, przyłączonych do sieci dystrybucyjnej Spółki i nie posiadających układów pomiarowo-rozliczeniowych z rejestracją rzeczywistego profilu zużycia energii elektrycznej.

8. W celu zapewnienia możliwości wyboru sprzedawcy przez odbiorców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej Spółki, kontynuowano proces zawierania umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej ze sprzedawcami. W okresie od 1 stycznia 2009 r. do 31 grudnia 2009 r. podpisano takie umowy z sześcioma sprzedawcami. Łącznie, od momentu rozpoczęcia działalności przez ENEA Operator Sp. z o.o. do momentu sporządzenia niniejszego Sprawozdania, zawarto trzydzieści pięć umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej ze sprzedawcami. Na etapie sporządzenia niniejszego Sprawozdania prowadzone były negocjacje z trzema podmiotami zamierzającymi pełnić funkcję sprzedawcy energii elektrycznej dla odbiorców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej Spółki. Na stronie internetowej ENEA Operator Sp. z o.o. publikowana jest:
   - aktualna lista sprzedawców energii elektrycznej, z którymi ENEA Operator Sp. z o.o. posiada zawarte umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej,
   - aktualna lista sprzedawców świadczących usługę kompleksową dla klientów ENEA Operator Sp. z o.o.
9. Na bieżąco aktualizowano stronę internetową ENEA Operator Sp. z o.o. w zakresie umieszczanych na niej informacji ogólnodostępnych m.in. dotyczących procedury zmiany sprzedawcy, Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej, Taryfy Spółki, wzorów umów i wniosków, planowanych wyłączeń oraz wskaźników czasu trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.
10. Zakończono prace związane z opracowaniem nowych wzorów umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej dla odbiorców zakwalifikowanych do II, III lub IV grupy przyłączeniowej oraz dla odbiorców zakwalifikowanych do V grupy przyłączeniowej. Przedmiotowe wzory zostały wprowadzone do zastosowania po zatwierdzeniu przez Zarząd ENEA Operator Sp. z o.o. odpowiednio: Uchwałą nr 70/2009 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 28 stycznia 2009 r. i Uchwałą nr 5/2009 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 7 stycznia 2009 r. Powyższe wzory umów zostały umieszczone na stronie internetowej ENEA Operator Sp. z o.o.
11. Opracowano wzór umowy o świadczenie usług bilansowania energii elektrycznej dla podmiotów wprowadzających energię elektryczną do sieci dystrybucyjnej ENEA Operator Sp. z o.o., której przedmiotem jest w szczególności rozliczenie niezbilansowania energii wytworzonej i wprowadzonej do sieci dystrybucyjnej Spółki podczas trwania rozruchu technologicznego. Przedmiotowy wzór został wprowadzony do zastosowania po zatwierdzeniu Uchwałą nr 594/2009 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 10 grudnia 2009 r.
12. Kontynuowano, w zakresie akceptowanym przez Prezesa URE, zmniejszenie

dysproporcji stawek opłat w obszarach działania ENEA Operator Sp. z o.o. określonych w Taryfie Spółki na rok 2009 (obowiązującej od 30 stycznia 2009 r.) i w Taryfie Spółki na rok 2010 (obowiązującej od 1 stycznia 2010 r. – w zakresie stawek opłaty przejściowej oraz od 7 stycznia 2010 r. – w pozostałym zakresie).

13. W ramach procesu *obsługa klienta dystrybucyjnego* ustanowiono miernik pozwalający na bieżące monitorowanie terminu realizacji zmiany sprzedawcy. Miernik został określony w Księdze Procesów zatwierdzonej Uchwałą nr 441/2009 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 31 sierpnia 2009 r.

14. Dostosowano do aktualnej struktury organizacyjnej i wymogów prawnych dokumenty związane z realizacją i przestrzeganiem Programu Zgodności, a w szczególności:
   - szablony pism przewodnich w korespondencji z klientami ENEA Operator Sp. z o.o. (związanych z realizacją procesu przyłączenia do sieci dystrybucyjnej), które zostały wprowadzone do stosowania na podstawie pisma Dyrektora Departamentu Obsługi Klienta nr DK/172/KK/KL/2009 z dnia 20 kwietnia 2009 r.,
   - szablony i wzory druków wykorzystywanych w procesie przyłączania do sieci dystrybucyjnej, które zostały zatwierdzone Uchwałą nr 220/2009 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 30 kwietnia 2009 r.,
   - procedury dotyczące procesu przyłączania do sieci dystrybucyjnej, które zostały zatwierdzone Uchwałą nr 521/2009 Zarządu ENEA Operator Sp z o.o. z dnia 27 października 2009 r.,
   - procedury dotyczące procesu zmiany sprzedawcy, które zostały zatwierdzone Uchwałą nr 506/2009 Zarządu ENEA Operator Sp z o.o. z dnia 15 października 2009 r.

15. Prowadzono prace nad dostosowaniem elementów wizerunkowych Spółki, w szczególności tych umieszczonych na samochodach służbowych, budynkach, urządzeniach i odzieży roboczej, do aktualnego wzoru logotypu zatwierdzonego Uchwałą nr 21/2009 Zarządu ENEA Operator Sp. z o. o. z dnia 13 stycznia 2009 r.

16. W ramach prowadzonego przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki monitoringu dotyczącego niezależności działania Operatora Systemu Dystrybucyjnego opracowano i przesłano do Urzędu Regulacji Energetyki ankiety dotyczące zmiany sprzedawcy oraz niezależności działania Operatora Systemu Dystrybucyjnego.

17. Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z art. 9d ust. 5 Ustawy opracowano Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2008. Sprawozdanie zostało przyjęte Uchwałą nr 150/2009 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 18 marca 2009 r. i przekazane Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki.

IV. Monitorowanie przestrzegania i realizacji Programu Zgodności

Działania podjęte w ramach monitorowania.

Monitoring realizacji i przestrzegania postanowień Programu Zgodności prowadzony był w okresie sprawozdawczym poprzez badania ankietowe, audity wewnętrzne i kontrole wewnętrzne.

1. Badania ankietowe adresowane były do Kierujących w poszczególnych jednostkach/ komórkach organizacyjnych Spółki. W tym celu opracowano w wersji elektronicznej Ankietę dotyczącą przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w okresie od 1 stycznia 2009 r. do 31 grudnia 2009 r. Badania ankietowe przeprowadzono w styczniu i lutym 2010 roku. Dane pozyskane z ankiet wykorzystano m.in. do opracowania

niniejszego Sprawozdania, a także do zidentyfikowania obszarów do doskonalenia.

2. Audity wewnętrzne pod kątem przestrzegania i realizacji Programu Zgodności przeprowadzono w IV kwartale 2009 r. zgodnie z Planem auditów wewnętrznych dla ENEA Operator Sp. z o.o. na rok 2009 (zatwierdzonym Uchwałą nr 652/2008 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 12 listopada 2008 r.) oraz kwartalnymi planami auditów przyjętymi dla poszczególnych regionów. W trakcie auditów wewnętrznych, przeprowadzonych w wybranych obszarach Spółki, skoncentrowano się głównie na sprawdzeniu praktycznej realizacji postanowień Programu Zgodności. Ponadto badano świadomość pracowników w zakresie zasad równoprawnego i niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu oraz potencjalnych użytkowników systemu.
3. Kontrole wewnętrzne w zakresie przestrzegania i realizacji Programu Zgodności przeprowadzono w II półroczu 2009 r. zgodnie z Planem kontroli instytucjonalnej w II półroczu 2009 r. i w I półroczu 2010 r. w ENEA Operator Sp. z o.o. (zatwierdzonym Uchwałą nr 467/2009 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 16 września 2009 r.). Kontrole przeprowadzono w wybranych jednostkach terenowych Spółki głównie w zakresie zachowań dyskryminacyjnych i ich eliminacji, postępowania w sytuacji konfliktu interesów oraz postępowania z sensytywnymi informacjami handlowymi.

Wyniki monitorowania.

1. Stwierdzono dobrą znajomość zagadnień określonych w Programie Zgodności oraz umiejętność praktycznego stosowania jego postanowień przez pracowników Spółki.
2. Nie zidentyfikowano wystąpienia sytuacji konfliktu interesów.
3. Odnotowano dwie skargi dotyczące dyskryminacyjnego traktowania odbiorców energii elektrycznej związane z:
   - negatywną weryfikacją zgłoszenia zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej. Spółka podtrzymuje prawidłowość przeprowadzonej weryfikacji zgłoszenia z uwagi na brak dostosowania układów pomiarowo – rozliczeniowych do wymagań określonych w IRiESD – Bilansowanie,
   - dostosowaniem układów pomiarowo – rozliczeniowych do wymagań określonych w IRiESD – Bilansowanie w procesie zmiany sprzedawcy. Spółka podtrzymuje swoje stanowisko zgodnie z wymaganiami określonymi w IRiESD – Bilansowanie.
4. W ramach spraw kierowanych przez URE i UOKiK nie odnotowano zarzutów bezpośrednio odnoszących się do dyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego.
5. Zidentyfikowano następujące obszary doskonalenia pod kątem Programu Zgodności:
   - nadawanie i odbieranie uprawnień do systemów informatycznych zawierających m.in. sensytywne informacje handlowe,
   - umieszczanie klauzuli o zachowaniu poufności sensytywnych informacji handlowych oraz wykazu tych informacji w umowach z wykonawcami zewnętrznymi,
   - przesyłanie sensytywnych informacji handlowych drogą elektroniczną,
   - szyfrowanie danych na dyskach twardych komputerów przenośnych,
   - wzory wniosków,
   - przekazywanie danych pomiarowych odbiorców, którzy zmienili sprzedawcę,
   - stosowanie elementów wizerunkowych Spółki.

V. Uwagi końcowe

Aktualnie w ENEA Operator Sp. z o.o. podejmowane są działania mające na celu dostosowanie funkcjonowania Spółki do wymagań znowelizowanego Prawa energetycznego. W ramach dostosowania został zmieniony również Program Zgodności.

Ponadto wobec rosnących oczekiwań ze strony użytkowników systemu dystrybucyjnego oraz zmian dokonujących się w przepisach prawnych dotyczących funkcjonowania rynku energii elektrycznej, postanowiono dołączyć do Programu Zgodności, w ramach jego następnej aktualizacji, Plan działań realizowanych w ramach zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w roku 2010.

ENEA Operator Sp. z o.o.
Członek Zarządu
Wiceprezes ds. Handlowych
-2-
Przemysław Zaleski

ENEA Operator Sp. z o.o.
Członek Zarządu
Wiceprezes ds. Pracowniczych
-2-
Jakub Kamyk