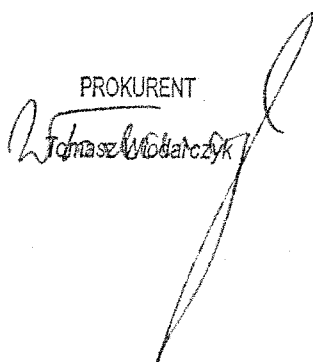
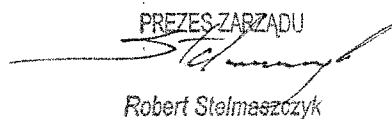




Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2009 rok

Sprawozdanie
z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników
systemu dystrybucyjnego w RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2009 rok

PROKURENT

Tomasz Włodarczyk

PREZES ZARZĄDU

Robert Stelmaszczyk

Warszawa, dnia 28 marca 2010 r.



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2009 rok

SPIS TREŚCI:

1. Wstęp.....	3
2. Podstawy prawne Programu Zgodności.....	3
3. Opis sposobu wdrożenia Programu Zgodności.....	6
4. Raport z monitorowania i realizacji Programu w 2007 roku.....	9



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2009 rok

1. Wstęp.

Działając na podstawie art. 9d ust. 5 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (tekst jednolity: Dz. U. z 2006 r. Nr 89, poz. 625, z póź.zm., dalej „Prawo energetyczne”) RWE Stoen Operator Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przedkłada sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego (zwanego dalej „Programem Zgodności” lub „Programem”).

Program Zgodności stanowi program działań dotyczących zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego, za który odpowiada operator systemu dystrybucyjnego („OSD” lub „Operator”). Jego celem jest stworzenie formalnych ram zapewniających działanie przedsiębiorstwa sieciowego (operatora systemu), jego pracowników oraz Zarządu, zgodnie z zasadą niedyskryminacji.

W sprawozdaniu przedstawiono informacje dotyczące:

- 1) podstaw i uwarunkowań prawnych wdrożenia Programu Zgodności,
- 2) sposobu wdrożenia Programu Zgodności,
- 3) sposób szkolenia pracowników,
- 4) raportu z monitorowania i realizacji Programu w 2009 r.

W 2009 roku RWE Stoen Operator Sp. z o.o. kontynuuje przyjęte wcześniej zasady szkoleń i monitoringu znajomości zapisów Programu Zgodności (tzw. aktywny monitoring).

2. Podstawy prawne Programu Zgodności.

W procesie opracowywania Programu Zgodności za podstawę przyjęto art. 9d ust. 4 Prawa energetycznego, w myśl którego:

„Operatorzy opracowują i są odpowiedzialni za realizację programów, w których określają przedsięwzięcia, jakie należy podjąć w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu, w tym szczegółowe obowiązki pracowników wynikające z tych programów”.



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2009 rok

Jednocześnie, Operator realizuje zadania określone w art. 9c Prawa energetycznego: „stosując obiektywne i przejrzyste zasady zapewniające równe traktowanie użytkowników systemu”.

Z uwagi na okoliczność, iż w przytoczonych regulacjach, ani też w innych przepisach Prawa energetycznego, nie określono w sposób szczegółowy zakresu Programu Zgodności, w ramach Programu Zgodności posłużono się zapisami art. 15 lit. d Dyrektywy 2003/54/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 czerwca 2003 r. dotyczącej wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej i uchylającej dyrektywę 98/30/WE oraz wytycznymi Dyrekcji Generalnej ds. Energii i Transportu w sprawie Dyrektyw 2003/54/WE i 2003/55/WE, dotyczących rynku wewnętrznego energii elektrycznej i gazu ziemnego z dnia 16.01.2004 r. (w rozdziale B, punkty od 4.4.1 do 4.4.3).

Zgodnie ze wskazanym artykułem Dyrektywy „operator systemu dystrybucyjnego opracowuje program zgodności, określający środki podjęte dla zapewnienia eliminacji zachowań dyskryminacyjnych, a także zapewnienia odpowiedniej kontroli przestrzegania tego programu. Program określa szczególne obowiązki pracowników dla osiągnięcia tego celu. Roczne sprawozdanie, określające podjęte środki, jest przedkładane, przez osobę lub jednostkę odpowiedzialną za kontrolę zgodności z programem, organowi regulacyjnemu określonemu w art. 23 ust. 1 oraz jest publikowane”.

Kierując się wytycznymi Dyrekcji Generalnej ds. Energii i Transportu, w ramach prac nad Programem Zgodności przyjęto następujące założenia:

- 1) „Celem programu zgodności jest stworzenie formalnych ram zapewniających działanie, zarówno przedsiębiorstwa sieciowego jako całości, jak i poszczególnych pracowników i zarządu zgodnie z zasadą niedyskryminacji”,
- 2) „Program zgodności powinien zawierać reguły postępowania, które muszą być przestrzegane przez personel w celu eliminowania zachowań dyskryminacyjnych”,
- 3) „Program zgodności musi zostać skutecznie wprowadzony i promowany przy pomocy szczególnych zasad i procedur”,
- 4) „Jeżeli program ma odnieść sukces jego skuteczność musi być regularnie monitorowana”.



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2009 rok

Mając powyższe na uwadze, Program Zgodności został przygotowany w formie regulaminu wewnętrznego odnoszącego się w szczególności do zagadnień:

- 1) szczególnych obowiązków pracowników Operatora,
- 2) zasad ochrony poufności sensytywnych informacji handlowych,
- 3) działań i środków jakie podejmuje Operator w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu,

Obowiązek przestrzegania Programu Zgodności został wpisany do katalogu obowiązków pracowników w Regulaminie Pracy Operatora.



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2009 rok

3. Opis sposobu wdrożenia Programu Zgodności.

Zważywszy na fakt pełnienia funkcji OSD, szkoleniem i obowiązkiem przyjęcia Programu Zgodności objęto wszystkich pracowników Operatora oraz pracowników podmiotów powiązanych posiadających dostęp do danych sensytywnych jak również podmioty świadczące usługi na rzecz OSD.

Koordynatorem ds. Programu Zgodności jest Główny Menadżer pionu Usługi Dystrybucyjne i Przyłączenia Operatora, który ze względu na zakres obowiązków ma największą możliwość aktywnego monitoringu realizacji Programu. Dodatkowo, Koordynatora ds. Programu Zgodności wspierają dwie wytypowane osoby, usprawniając tym samym bieżące czynności związane z zapewnieniem niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego Operatora w szczególności w zakresie prowadzenie szkoleń pracowników.

W ramach Programu Zgodności RWE Stoen Operator Sp. z o.o. w 2009 kontynuował zasadę, iż każdy nowy pracownik OSD obowiązkowo musi przejść szkolenie zapoznające pracownika z zasadami określonymi w PZ.

Szkolenia prowadzono na bieżąco w sposób bezpośredni oraz pośredni. Kontynuowano interaktywne szkolenia z wykorzystaniem platformy elektronicznej, poprzez specjalne szkolenie wykorzystujące umieszczone materiały szkoleniowe na stronie intranetowej oraz poszczególnych postanowień Programu Zgodności.

Założeniem zrealizowanym na etapie szkoleń była obowiązkowa obecność w szkoleniach prowadzonych w sposób bezpośredni wszystkich pracowników obsługi użytkowników systemu, pracowników terenowych, czyli tych, którzy posiadają dostęp do danych sensytywnych oraz bezpośredni dostęp do danych o przyłączonych do sieci podmiotach/użytkownikach systemu.

Pozostali pracownicy Operatora zobowiązani zostali do zaliczenia szkolenia internetowego oraz umożliwiono im udziału w organizowanych szkoleniach prowadzonych przez wyznaczonych trenerów. Należy dodać, że szkolenia dot. Programu Zgodności były prowadzone przez trenerów w lokalizacjach dogodnych dla pracowników. Ponadto szkolenia były każdorazowo przygotowywane i prowadzone z uwzględnieniem specyfiki zadań wykonywanych przez dane komórki organizacyjne.



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2009 rok

Dla potrzeb komunikacji z pracownikami OSD, zgodnie z założeniami w 2009 r. funkcjonowała nadal specjalna skrzynka email, do której dostęp posiadają upoważnieni pracownicy wyznaczeni przez Koordynatora ds. Programu Zgodności. Tą drogą komunikacji każdy pracownik mógł skontaktować się z osobą posiadającą wiedzę i upoważnienie do udzielenia odpowiedzi dotyczących informacji sensytywnych oraz realizacji Programu Zgodności.

Ponadto, wyznaczone zostały dyżury Koordynatora ds. Programu Zgodności, podczas których każdy zainteresowany pracownik OSD mógł osobiście spotkać się z Koordynatorem ds. Programu Zgodności i zadać pytania, wymienić swoje spostrzeżenia i wątpliwości dotyczące informacji sensytywnych oraz Programu Zgodności.

Obowiązkowym szkoleniem objęto w 2009 r. każdego nowego pracownika OSD. W każdej umowie zawieranej z zewnętrznymi dostawcami usług umieszczono zapisy zobowiązujące do przestrzegania Programu Zgodności.

W 2009 r. kontynuowany był w OSD proces optymalizacji sytemu informatycznego obsługującego billing oraz rozliczenia świadczonych usług z klientami. Przeprowadzono analizę funkcjonalności systemu SAP oraz zdiagnozowano brak możliwości dostępu do danych sensytywnych przez osoby nieupoważnione.

Analiza pokazała, że:

- 1) w zakresie dostępu do danych zgromadzonych we wdrażanym systemie oświadczamy, że „dane wrażliwe” gromadzone w SAP są zabezpieczone w sposób najlepszy z możliwych. System ochrony stosowany w grupie RWE, w tym również w RWE Stoen Operator Sp. z o.o. gwarantuje najwyższy stopień zabezpieczeń przed nieuprawnionym dostępem z zewnątrz;

W zakresie dostępu do danych sensytywnych przez pracowników OSD, gwarantuje się bezpieczeństwo gromadzonych danych poprzez określenie przez przełożonego szczegółowego zakres uprawnień dostępu do gromadzonych danych. I tak np. pracownik kadr ma dostęp tylko i wyłącznie do danych kadrowych zgromadzonych w systemie. Takie same uregulowania dotyczą tych obszarów, w których dostęp do danych jest ograniczony na poziomie organizacyjnym.



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2009 rok

W zakresie dostępu do danych w systemach informatycznych kontynuowano sprawdzoną już procedurę akceptacji wniosków o uruchomienie dostępu do ww. systemów. W ramach ww. procedury jedną z obowiązkowych akceptacji, koniecznych do uzyskania przed otrzymaniem dostępu do systemów informatycznych, jest sprawdzenie odbycia szkolenia dotyczącego obowiązków związanych z Programem Zgodności oraz weryfikacja przez upoważnione osoby obowiązku przedłożenia do Działu Kadr OSD podpisanego oświadczenia pracownika o przyjęciu Programu Zgodności.

Dzięki temu zagwarantowano, że każdy nowy pracownik OSD bez zapoznania się i przyjęcia Programu Zgodności nie uzyskał dostępu do danych gromadzonych w systemach informatycznych OSD, a bez zgody swojego bezpośredniego przełożonego nie otrzymał dostępu do innych obszarów niż wymaga tego przydzielone stanowisko pracy i zakres obowiązków.

W związku z wydzieleniem prawnym z przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo obowiązują powiązania z podmiotami świadczącymi usługi na rzecz Operatora. Relacje te zostały uregulowane umowami SLA z jednoznacznym zobowiązaniem do przestrzegania Programu Zgodności przez pracowników wykonujących na rzecz OSD określone umową zadania i usługi.

Wszystkie niezbędne materiały związane z przestrzeganiem Programu Zgodności, w tym również sam tekst Programu, dostępne są dla wszystkich pracowników OSD na stworzonej w OSD stronie intranetowej.



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2009 rok

4. Raport z monitorowania i realizacji Programu w 2009 roku.

Na podstawie posiadanych informacji oraz dokumentacji związanych z przestrzeganiem Programu Zgodności:

- 1) zgłoszeń od pracowników OSD o ewentualnych sytuacjach naruszenia Programu Zgodności – **brak zgłoszeń o naruszeniu Programu.**
- 2) zarchiwizowanych listów na elektronicznej skrzynce pocztowej Programu Zgodności, na którą każdy z pracowników ma możliwość przesłać informację do Koordynatora ds. Programu Zgodności – **brak zgłoszeń o naruszeniu Programu Zgodności.**
- 3) na podstawie informacji o sytuacjach grożących naruszeniem lub naruszeniem Programu Zgodności od menadżerów odpowiadających za poszczególne obszary działalności OSD – **brak informacji o naruszeniu Programu Zgodności.**
- 4) otrzymanej przez OSD korespondencji od użytkowników systemu, w tym zgłoszonych reklamacji – **brak reklamacji w obszarze Programu Zgodności.**
- 5) kontynuowano – procedurę udzielania dokumentacji technicznej związanej z systemem Operatora podmiotom zainteresowanym tylko po podpisaniu specjalnego oświadczenia o nie udostępnianiu otrzymanych z OSD informacji osobom trzecim (zainteresowanym w zakresie np. umieszczonej infrastruktury energetycznej i danych technicznych tej infrastruktury celem zwolnienia terenu pod inną inwestycję odbiorcy)
- 6) w 2009 r. przeprowadzono wewnętrzną procedurę sprawdzenia przestrzegania Programu Zgodności. W wyniku weryfikacji nie stwierdzono uchybień w obszarze Programu Zgodności.
- 7) w 2009 r. w ramach prowadzonych szkoleń – tzw. aktywny monitoring przeszkolonych zostało 110 osób mających bezpośredni kontakt z Klientem.

Zważywszy na powyżej, informujemy, że w 2009 r. nie zanotowano naruszeń Programu Zgodności Operatora. Realizacja Programu Zgodności odbyła się bez zakłóceń, a podjęte przedsięwzięcia zapewniły niedyskryminacyjne traktowanie użytkowników systemu.