

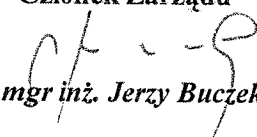


PGE DYSTRYBUCJA RZESZÓW
SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
Z SIEDZIBĄ W RZESZOWIE

SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI PROGRAMU ZGODNOŚCI
W 2009 ROKU

Przyjęte Uchwałą Zarządu
Nr 678/106/I/2010 z dnia 26.01.2010 r.

Członek Zarządu


mgr inż. Jerzy Buczek

Rzeszów, styczeń 2010 r.

SPIS TREŚCI

1. Wstęp	3
2. Opis przygotowania Programu Zgodności do wdrożenia w Spółce	4
3. Działania podjęte w ramach Programu Zgodności	6
3.1. Kontrola realizacji postanowień Programu Zgodności w 2009 r.	6
3.2. Szkolenia dla pracowników Spółki	7
3.3. Przegląd i analiza procedur i środków dotyczących obszarów objętych Programem.....	8
3.3.1. Procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym i eksploatacją sieci.....	8
3.3.2. Analiza stosowanych w obszarach kontaktów z użytkownikami systemu wzorów wniosków, umów i innych dokumentów.....	11
3.3.3. Procedury związane ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej	13
3.3.4. Zgłaszanie wniosków, skarg i reklamacji przez odbiorców.....	13
3.3.5. Zasady korzystania przez Spółkę z usług podmiotów zewnętrznych ..	14
3.3.6. Zasady zakupu energii elektrycznej na pokrycie strat w sieci	15
3.3.7. Działania podjęte w celu zapewnienia przestrzegania postanowień Programu Zgodności przez podmioty zewnętrzne	15
3.3.8. Zastosowanie środków i procedur ochrony sensytywnych informacji handlowych oraz zasad udostępniania informacji	16
4. Skargi dotyczące Programu Zgodności	18
5. Identyfikacja naruszeń Programu Zgodności.....	18

1. Wstęp

Wypełniając obowiązek wynikający z art. 9d ust. 5 ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. z późniejszymi zmianami zwanej dalej Ustawą oraz Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2003/54/WE z dnia 26 czerwca 2003 r., dotyczącej wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej Zarząd PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. niniejszym przedstawia sprawozdanie zawierające opis działań podjętych w 2009 r. w celu realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu dystrybucyjnego, zwanego dalej Programem Zgodności.

W szczególności w sprawozdaniu przedstawiono informacje dotyczące :

- Opisu przygotowania Programu w Spółce
- Podjętych działań w ramach realizacji Programu
- Skarg dotyczących Programu Zgodności
- Identyfikacji naruszeń Programu Zgodności

2. Opis przygotowania Programu Zgodności do wdrożenia w Spółce

PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. pełni funkcję Operatora Systemu Dystrybucyjnego na podstawie Decyzji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nr DPE-47-46(18)/13843/2007/PKo z dnia 29 czerwca 2007 r. o wyznaczeniu RZE Dystrybucja Sp. z o.o. operatorem systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego na okres od 1 lipca 2007 roku do 31 grudnia 2025 roku, zmienioną decyzją Prezesa URE z dnia 12 czerwca 2008 r. nr DPE-47-72(2)/13843/2008/BT w zakresie zmiany nazwy spółki na PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o.

Ponadto Spółka otrzymała koncesję na dystrybucję energii elektrycznej decyzją Prezesa URE nr DEE/48/13843/W/2/2007/BT z dnia 30 maja 2007 r., zmienioną decyzją Prezesa URE z dnia 29 czerwca 2007 r. nr DEE/48A/13843/W/2/2007/PKo w zakresie zmiany siedziby Spółki oraz zmienioną decyzją Prezesa URE z dnia 12 czerwca 2008 r. nr DEE/48B/13843/W/2/2008/BT w zakresie zmiany nazwy spółki na PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o.

W związku z powyższym, w celu realizacji wymogów dotyczących Operatora Systemu Dystrybucyjnego zawartych w obowiązujących aktach prawnych, opracowano oraz przyjęto do stosowania w Spółce własny Program Zgodności (Uchwała Zarządu Nr 82/17/II/2007 z dnia 11.10.2007 r.).

Program został wprowadzony do stosowania i przestrzegania w RZE Dystrybucja Sp. z o.o. (pismo Prezesa Zarządu znak: BZ/20/320/2007 z dnia 15.10.2007r.). Funkcję Koordynatora ds. Programu Zgodności oraz nadzór nad realizacją jego postanowień powierzono pracownikowi Biura Zarządu - specjalście ds. obsługi władz Spółki.

W 2008 roku w konsekwencji zmian organizacyjno-prawnych w Spółce Program Zgodności został dwukrotnie zmieniony:

- Aneks Nr 1 z dnia 19.06.2008 r. – dotyczący zmiany nazwy spółki na PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o.;
- Aneks nr 2 z dnia 27.10.2008 r. – dotyczący zmian w zakresie doprecyzowania zapisów dotyczących trybu postępowania w przypadku wystąpienia konfliktu interesów, (wprowadzenie załącznika nr 1 do Programu - Karty Konfliktu Interesów).

Odniesienia do zapisów Programu Zgodności zawarte zostały również w obowiązującym w PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. Zakładowym Regulaminie Pracy. Zapisy Regulaminu zobowiązują pracowników Spółki do przestrzegania tajemnicy służbowej i państwowej. Dodatkowo do Regulaminu wprowadzono zmiany związane z funkcjonowaniem Programu – zamieszczono m.in. definicję Programu Zgodności oraz zobowiązano pracowników do przestrzegania jego postanowień oraz zakwalifikowano nieprzestrzeganie przez pracowników obowiązków określonych w Programie Zgodności jako rażące naruszenie ustalonego porządku i dyscypliny pracy.

3. Działania podjęte w ramach Programu Zgodności

3.1. Kontrola realizacji postanowień Programu Zgodności w 2009 r.

1. W związku z p. 3.3.2 Programu w planie kontroli na 2009 rok przewidziana została kontrola wewnętrzna w zakresie przestrzegania Programu Zgodności w PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o.

W dniach od 16.11.2009 r. do 30.11.2009 r. Biuro Kontroli Wewnętrznej i Audytu przeprowadziło kontrolę wewnętrzną w Rejonach Dystrybucji Energii: Sanok, Tarnobrzeg, Jasło i Rzeszów Miasto w w/w zakresie.

Działania kontrolne przeprowadzono według następujących kryteriów:

1. Równe i niedyskryminacyjne traktowanie Użytkowników i Potencjalnych Użytkowników systemu.
2. Niezależność i neutralność względem Użytkowników i Potencjalnych Użytkowników systemu.
3. Identyfikacja i eliminowanie konfliktu interesów pomiędzy pracownikami OSD a Użytkownikami i Potencjalnymi Użytkownikami systemu.
4. Postępowanie zgodnie z przyjętymi w spółce procedurami.

Kontrola wykazała, że pracownicy skontrolowanych Rejonów Dystrybucji Energii generalnie przestrzegają postanowień Programu Zgodności i procedur związanych ze świadczeniem usług przyłączeniowych, zmianą sprzedawcy energii elektrycznej oraz realizacją obsługi skarg i reklamacji Użytkowników i Potencjalnych Użytkowników systemu. Nie stwierdzono przypadków dyskryminacyjnego lub nierównego traktowania Użytkowników i Potencjalnych Użytkowników systemu. Na obszarze działania w/w. Rejonów Dystrybucji Energii, zespół kontrolujący stwierdził pojedyncze przypadki odstępstw od procedur związanych ze świadczeniem usług przyłączeniowych.

Stwierdzone nieprawidłowości:

- W RDE Sanok na 1100 wydanych warunków przyłączenia zidentyfikowano 2 przypadki wydania warunków przyłączenia po wymaganym terminie. Średni okres przekroczenia terminu wydania warunków przyłączenia wynosił 7 dni.
- W RDE Tarnobrzeg na 1300 wydanych warunków przyłączenia zidentyfikowano 4 przypadki wydania warunków przyłączenia po wymaganym terminie. Średni okres przekroczenia terminu wydania warunków przyłączenia wynosił 4 dni.
- W RDE Jasło na 1234 wydane warunki przyłączenia zidentyfikowano 1 przypadek wydania warunków przyłączenia po wymaganym terminie, gdzie okres przekroczenia terminu wydania warunków przyłączenia wynosił 6 dni.

- W RDE Rzeszów Miasto na 900 wydanych warunków przyłączenia zidentyfikowano 4 przypadki wydania warunków przyłączenia po wymaganym terminie. Średni okres przekroczenia terminu wydania warunków przyłączenia wynosił 6 dni.

Zgodnie z informacją uzyskaną z RDE Sanok, RDE Tarnobrzeg, RDE Jasło i RDE Rzeszów Miasto nie wystąpiły przypadki złożenia skarg lub reklamacji przez Użytkownika bądź Potencjalnego Użytkownika systemu. Pracownicy Zespołów ds. przyłączeń w trakcie kontroli złożyli oświadczenia o nie wystąpieniu konfliktu interesów. W kontrolowanych RDE wystąpiło 30 przypadków zmiany sprzedawcy przez odbiorców. W oparciu o uzyskane dokumenty kontrolujący stwierdzili, że zmiana sprzedawcy została przeprowadzona zgodnie z wymaganymi procedurami z zachowaniem terminowości działań w poszczególnych etapach postępowania.

Efektom przeprowadzonej kontroli było przedstawienie zaleceń dla Dyrektorów RDE w zakresie:

- Wyeliminowania przypadków nieterminowego wydawania warunków przyłączenia i bezwzględnego przestrzegania terminów określonych w Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej;
- Dołożenie wszelkiej staranności aby przyjmowanie i rejestrowanie wniosków o określenie warunków przyłączenia do sieci elektroenergetycznej były kompletne pod względem formalnym;
- Poinformowanie o nieprawidłowościach oraz zlecenie wyeliminowania nieprawidłowości ujawnionych podczas kontroli.

3.2. Szkolenia dla pracowników Spółki

Obowiązkowe szkolenia dla nowozatrudnionych pracowników w 2009 r. były przeprowadzane na bieżąco przez Koordynatora ds. Programu Zgodności na podstawie informacji o zatrudnieniu pracowników otrzymywanych z Wydziału Spraw Pracowniczych. Program szkolenia obejmował przedstawienie celu i zakresu Programu, obowiązków OSD, obowiązków Pracowników OSD wynikających z Programu, sankcji wynikających z naruszenia obowiązków przez Pracowników OSD oraz zasad wdrażania i monitorowania Programu. Podczas szkoleń szczególną uwagę zwrócono na wdrożoną procedurę postępowania dotyczącą występowania sytuacji konfliktu interesów – zaprezentowano załącznik nr 1 do Programu Zgodności Kartę Konfliktu Interesów (KKI), za pomocą której pracownicy zobowiązani zostali zgłaszać wystąpienie konfliktu interesów.

Niezwłocznie po przeprowadzeniu szkolenia pracownicy złożyli oświadczenia o zapoznaniu się z Programem Zgodności (oświadczenia te są przechowywane w aktach osobowych pracowników).

W 2009 roku przeszkolonych zostało 10 nowozatrudnionych pracowników.

3.3. Przegląd i analiza procedur i środków dotyczących obszarów objętych Programem

3.3.1 Procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym i eksploatacją sieci

Procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym i eksploatacją sieci PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. zostały określone w „Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (IRiESD lub Instrukcja) – część ogólna”, zatwierdzonej Uchwałą Zarządu RZE Dystrybucja Sp. z o.o. nr 126/25/II/2007 z dnia 31.12.2007 roku. Przedmiotowa Instrukcja obowiązuje od dnia 1 stycznia 2008 r. Jednocześnie przestała obowiązywać z powyższym terminem dotychczasowa Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej - część ogólna, obowiązująca od 01.01.2007 r.

Przedmiotem IRiESD jest określenie szczegółowych warunków korzystania z sieci dystrybucyjnej przez jej użytkowników oraz warunki i sposób prowadzenia ruchu, eksploatacji i planowania rozwoju sieci dystrybucyjnych w szczególności dotyczące:

1. Przyłączania urządzeń wytwórczych, sieci dystrybucyjnych, urządzeń odbiorców końcowych, połączeń międzysystemowych oraz linii bezpośrednich.
2. Wymagań technicznych dla urządzeń, instalacji i sieci wraz z niezbędną infrastrukturą pomocniczą.
3. Kryteriów bezpieczeństwa funkcjonowania systemu elektroenergetycznego, w tym uwzględnienia planów działania na wypadek zagrożenia wystąpienia awarii o znacznych rozmiarach w systemie elektroenergetycznym oraz odbudowy tego systemu po wystąpieniu awarii.
4. Współpracy pomiędzy operatorami systemów elektroenergetycznych, w tym w zakresie koordynowanej sieci 110 kV.
5. Przekazywania informacji pomiędzy przedsiębiorstwami energetycznymi oraz pomiędzy przedsiębiorstwami energetycznymi a odbiorcami.
6. Parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi użytkowników systemu.

Postanowienia IRiESD obowiązują następujące podmioty (punkt I.7 Instrukcji):

- a) operatorów systemów dystrybucyjnych,
- b) wytwórców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej,
- c) odbiorców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej,
- d) przedsiębiorstwa obrotu,
- e) sprzedawców,
- f) podmioty ubiegające się o przyłączenie (przyłączane) do sieci dystrybucyjnej,
- g) operatorów handlowych i handlowo-technicznych działających w imieniu podmiotów wymienionych w powyższych podpunktach od a) do f),
- h) firmy wykonujące prace ruchowe, eksploatacyjne, inwestycyjne na rzecz OSD zgodnie z zawartymi umowami.

Dodatkowo poniższe podmioty obowiązują również postanowienia IRiESD:

- a) podmioty korzystające z usług świadczonych przez operatora systemu przesyłowego,
- b) podmioty, do których sieci o napięciu znamionowym 110 kV i wyższym przyłączone są urządzenia, instalacje lub sieci użytkowników systemu i odbiorców,
- c) podmioty określające warunki przyłączenia i dokonujące przyłączenia do sieci o napięciu znamionowym 110 kV i wyższym,
- d) wytwórców posiadających jednostki wytwórcze, za których dysponowanie mocą, zgodnie z postanowieniami ustawy Prawo energetyczne, odpowiada operator systemu przesyłowego.

Zasady przyłączania do sieci PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. szczegółowo omówiono w rozdziale II. „Przyłączanie do sieci dystrybucyjnej urządzeń wytwórczych, sieci, urządzeń odbiorców końcowych, połączeń międzysystemowych oraz linii bezpośrednich”, a mianowicie: zasady przyłączania, zasady wzajemnego przyłączania sieci rozdzielczej różnych przedsiębiorstw sieciowych, zasady odłączania, wymagania techniczne dla urządzeń, instalacji i sieci odbiorców; wymagania techniczne dla jednostek wytwórczych, wymagania techniczne dla układów i systemów pomiarowo-rozliczeniowych; wymagania ogólne w zakresie podstawowych i rezerwowych układów pomiarowo-rozliczeniowych; zakres danych przekazywanych do operatora systemu rozdzielczego przez podmioty przyłączane do sieci rozdzielczej.

Część szczegółowa IRiESD dotycząca „Bilansowania systemu dystrybucyjnego i zarządzania ograniczeniami systemowymi” została zatwierdzona decyzją Prezesa URE Nr DPK-7110-34(8)/2008/KS z dnia 6.03.2008 r. oraz została przyjęta do stosowania Uchwałą Zarządu RZE Dystrybucja Sp. z o.o. nr 172/31//2008 z dnia 21.03.2008 roku. Przedmiotowa Instrukcja obowiązuje od dnia 1 kwietnia 2008 r. Jednocześnie przestała obowiązywać z powyższym terminem dotychczasowa Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej - część szczegółowa: Bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami

systemowymi obowiązująca od 01.01.2007 r. Aby wypełnić wymogi wynikające z IRIESP-Bilansowanie OSP [pkt 2.1.3.18.(9.4)], nakładające na PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. obowiązek wydzielenia z dniem 31 grudnia 2009 r. JG_{BI}, Spółka przygotowała w trakcie 2009 r. projekt Karty Aktualizacji IRIESD-Bilansowanie, poddała ją pod konsultacje oraz złożyła wniosek o jej zatwierdzenie do prezesa URE. Toczące się przed prezesem URE postępowanie administracyjne w sprawie zatwierdzenia Karty Aktualizacji zostało zakończone 17 grudnia 2009 r. Na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego (uzyskanego w trakcie postępowania) prezes URE zatwierdził Kartę Aktualizacji IRIESD-Bilansowanie, która weszła w życie 1 stycznia 2010 r. Wprowadzone Kartą Aktualizacji zmiany, związane z wydzieleniem JG_{BI} PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o., dotyczą bezpośrednio relacji OSD – URB_{SD} i są neutralne w stosunku do pozostałych podmiotów zobowiązanych do stosowania IRIESD-Bilansowanie.

„Bilansowanie Systemu Dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi”, stanowi część szczegółową IRIESD, która określa zasady, procedury i uwarunkowania bilansowania i rozliczeń realizowanych w sieci dystrybucyjnej przez operatora systemu dystrybucyjnego z podmiotami bezpośrednio i pośrednio uczestniczącymi w rynku bilansującym, a w szczególności:

- a) warunki bilansowania systemu dystrybucyjnego,
- b) zasady kodyfikacji podmiotów,
- c) procedury zgłaszania i weryfikacji umów sprzedaży energii elektrycznej oraz wymiany informacji w tym zakresie,
- d) wymagania dla układów pomiarowo rozliczeniowych,
- e) zasady przekazywania i udostępniania danych pomiarowych,
- f) zasady zmiany sprzedawcy przez odbiorców,
- g) zasady zmiany podmiotu odpowiedzialnego za bilansowanie handlowe,
- h) sposób zarządzania ograniczeniami systemowymi,
- i) standardowa procedura obsługi odbiorców,
- j) słownik pojęć i definicji.

Zasady bilansowania i rozliczeń określone w IRIESD-Bilansowanie obowiązują:

- a) Operatorów Systemów Dystrybucyjnych,
- b) odbiorców i wytwórców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej,
- c) uczestników Rynku Bilansującego wskazanych przez uczestników rynku detalicznego jako odpowiedzialnych za ich bilansowanie handlowe,
- d) sprzedawców,
- e) Operatorów Handlowych i Handlowo-Technicznych reprezentujących podmioty wymienione w p. a)-d) w przypadku, gdy ich działalność operatorska dotyczy sieci dystrybucyjnej OSD.

Wypełniając obowiązek wynikający z art. 9g Ustawy – Prawo energetyczne, PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. umieściła na swojej stronie internetowej „Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej” oraz udostępniła ją do publicznego wglądu w siedzibie Spółki.

3.3.2. Analiza stosowanych w obszarach kontaktów z użytkownikami systemu wzorów wniosków, umów i innych dokumentów

1. Wzory dokumentów funkcjonujących w obszarze przyłączenia

W PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. funkcjonują jednolite druki (wzory dokumentów) stosowane na każdym etapie procesu przyłączeniowego, a mianowicie:

a) wzory wniosków o określenie warunków przyłączenia

W – 1 przyłączenie do sieci o $U < 1$ kV

W – 2 przyłączenie do sieci o $U > 1$ kV do 110 kV włącznie (za wyjątkiem jednostek wytwórczych)

W – 3 dla osiedli (zespołu) mieszkaniowego

W – 4 dla wytwórców

W – O dla oświetlenia miejsc publicznych i dróg.

Powyższe wnioski zostały dostosowane do wymogów obecnie obowiązującego Rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 4.05.2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego (Dz. U. Nr 93 poz. 623 z 29.05.2007 r. z późniejszymi zmianami). Na ostatniej stronie wniosków zamieszczono wyciąg z przedmiotowego rozporządzenia, zawierający definicje grup przyłączeniowych, wymagania dotyczące parametrów technicznych energii elektrycznej i standardów jej dostarczania.

b) druki warunków przyłączenia

WP-1 (warunki przyłączenia do sieci elektroenergetycznej niskiego napięcia),

WP-2 (warunki przyłączenia do sieci elektroenergetycznych 110 kV i średniego napięcia),

WP-O (warunki przyłączenia do sieci elektroenergetycznej oświetlenia miejsc publicznych i dróg),

c) wzory umów o przyłączenie dostosowane do typowych sytuacji przyłączeniowych,

d) druki stosowane przy odbiorze (sprawdzeniu) urządzeń,

e) wzory faktur z tytułu opłaty za przyłączenie oraz za przebudowę.

Wszystkie wyżej wymienione dokumenty (za wyjątkiem wniosków o określenie warunków przyłączenia) generowane są przez system „Przyłączenia”, wspomagający proces przyłączenia odbiorców do sieci elektroenergetycznej PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. Aktualizacja tych druków w systemie jest prowadzona na bieżąco.

Sam proces przyłączenia potencjalnych użytkowników jest wspomagany przez system informatyczny Przyłączenia, funkcjonujący jako odrębny moduł systemu Handel Max. System ten umożliwia prowadzenie spraw przyłączeniowych łącznie z wygenerowaniem dokumentów przyłączeniowych na podstawie wprowadzonych przez użytkownika systemu niezbędnych danych.

Ponieważ proces przyłączeniowy jest realizowany we wszystkich Rejonach Dystrybucji Energii PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. w oparciu o jednolite wzory wniosków o określenie warunków przyłączenia oraz umów o przyłączenie, należy stwierdzić, iż proces przyłączeniowy jest w pełni sformalizowany oraz dostosowany do wymogów Programu Zgodności.

2. Wzory dokumentów funkcjonujących w obszarze obsługi odbiorców

Po zakończeniu procesu przyłączeniowego podmiot w celu korzystania z systemu winien zawrzeć:

- a) umowę kompleksową - zawierającą postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji,
- lub
- b) umowę o świadczenie usług dystrybucji i umowę sprzedaży energii elektrycznej.

Podstawą realizacji umowy sprzedaży energii elektrycznej na obszarze działania OSD, jest generalna umowa dystrybucji (GUD) zawarta pomiędzy Spółką Obrotu (będącą sprzedawcą dla klienta) a OSD.

Wzory umów kompleksowych z odbiorcami w zakresie świadczenia usług dystrybucji zostały wprowadzone do obowiązkowego stosowania jako załącznik do umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z dnia 31.12.2007 r. zawartej pomiędzy: PGE Rzeszowski Zakład Energetyczny S.A. (obecnie PGE Obrót S.A.) a PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. Są to umowy opracowane dla następujących grup przyłączeniowych:

- V oraz VI grupy przyłączeniowej ($U_n \leq 1 \text{ kV}$)
- III, IV oraz VI grupy przyłączeniowej ($U_n \geq 1 \text{ kV}$)

3. Taryfa dla energii elektrycznej PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o.

PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. w okresie od 01.01.2009 r. do 29.01.2009 r. stosowała stawki opłat za świadczone usługi dystrybucji określone w taryfie zatwierdzonej decyzją Prezesa URE z dnia 17.12.2007 r. Nr DTA-4211-34(10)/2007/13824/II/KK z późn. zmianami, natomiast od 30.01.2009 r. do 31.12.2009 r. w taryfie zatwierdzonej decyzją Prezesa URE Nr DTA-4211-117(14)/2008/2009/13843/III/KK z dnia 15 stycznia 2009 r. z późn. zmianami.

Taryfa zawiera zbiór cen i stawek opłat za usługi dystrybucyjne oraz warunki ich stosowania, obowiązuje odbiorców przyłączonych do sieci i podmioty, stosownie do zakresu świadczonych usług i zawartych umów oraz w zakresie nielegalnego poboru energii elektrycznej. Taryfa dotyczy rozliczeń z:

- podmiotami za przyłączenie do sieci,
- odbiorcami, którzy mają zawartą umowę kompleksową,
- odbiorcami, którzy mają zawartą umowę o świadczenie usług dystrybucji.

Szczegółowe zasady rozliczeń za usługi dystrybucyjne zostały omówione w rozdziale czwartym dokumentu „Taryfa Operatora Systemu Dystrybucyjnego PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o.”

3.3.3. Procedury związane ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej

Procedury związane ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej zawiera część szczegółowa IRIESD „Bilansowanie Systemu Dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi”. Ponadto procedury te wraz ze wzorem wniosku zmiany sprzedawcy zostały umieszczone na stronie internetowej Spółki. Na stronie internetowej umieszczono dodatkowo wzory umów o świadczenie usług dystrybucji dla klientów, którzy chcą skorzystać z zasady TPA. W Spółce opracowano i wdrożono procedury przyjmowania, rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na zapytania odbiorców o zmianę sprzedawcy. Informację na temat warunków zmiany sprzedawcy odbiorca uzyskać może w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie, faxem, poprzez pocztę elektroniczną, pisemnie – na wniosek lub poprzez osobistą wizytę w siedzibie Spółki lub jednostce terytorialnej (Rejonie Dystrybucji Energii).

Na koniec 2009 r. 27 spółek posiadających koncesję na obrót energią elektryczną posiadało zawarte z PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. umowy o świadczenie usług dystrybucji tzw. Generalne Umowy Dystrybucji (GUD). Nieznacznie mniej – z 21 podmiotami, PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. ma zawarte umowy na bilansowanie handlowe. Do końca 2009 r. 19 płatników (identyfikowanych poprzez NIP), pobierających energię elektryczną w 192 miejscach dostarczania, zmieniło sprzedawcę energii elektrycznej, korzystając z zasady TPA. Wśród nich największy procentowy udział stanowią odbiorcy przyłączeni do sieci niskiego napięcia. Żaden odbiorca, ani podmiot działający w jego imieniu nie wniósł skarg dotyczących zmiany sprzedawcy energii.

3.3.4. Zgłaszanie wniosków, skarg i reklamacji przez odbiorców

Sposób postępowania w zakresie zgłaszanych przez Klientów PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. ewentualnych skarg i reklamacji jest następujący:

1. Zasady rozstrzygania spraw spornych wynikłych na etapie bilansowania i rozliczeń zostały szczegółowo przedstawione w punkcie E Części Szczegółowej IRIESD „Bilansowanie systemu i zarządzanie ograniczeniami systemowymi”. Skierowanie przez podmiot sporu pod rozstrzygnięcie przez operatora powinno nastąpić w formie pisemnej i zostać przesłane na adres Operatora lub zgłoszone w punktach obsługi klienta OSD. (p.E.2-E.4. IRIESD).
2. Zgłoszenie przerw w dostawie energii elektrycznej może być dokonane przez odbiorcę telefonicznie lub osobiście w siedzibie Spółki lub we właściwym Rejonie Dystrybucji Energii (RDE).
3. Pozostałe skargi i reklamacje zgłaszane są przez podmioty na piśmie, telefonicznie do Biura Obsługi Klienta w RDE lub drogą elektroniczną za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.
4. Odpowiedzi na pytania telefoniczne są udzielane na bieżąco, natomiast zapytanie złożone pisemnie w formie listownej lub elektronicznej przez odbiorcę OSD udziela w terminie do 14 dni od daty otrzymania zapytania.

3.3.5. Zasady korzystania przez Spółkę z usług podmiotów zewnętrznych

Zasady korzystania z usług podmiotów zewnętrznych zostały ujęte w następujących instrukcjach wewnętrznych PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o.:

1. „Regulamin zakupów PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. „ zatwierdzony Uchwałą Zarządu Nr 461/73/I/2009 z dnia 27 marca 2009r (Regulamin ten zastąpił „Instrukcję Stosowania Procedur Przetargowych w PGE Dystrybucja Rzeszów spółka z ograniczoną odpowiedzialnością” zatwierdzona Uchwałą Zarządu Nr 369/57/I/2008 z dnia 19 listopada 2008 roku)

Regulamin powyższy określa zasady, formy i tryb prowadzenia postępowań zakupowych na dostawy, usługi lub roboty budowlane przez PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. Regulamin ma zastosowanie do udzielania zamówień, stanowiących zamówienia publiczne oraz zamówienia niepubliczne.

Regulamin stosuje się również do:

- a) Zamówień sektorowych, o wartości przekraczającej równowartość kwot określonych w przepisach wydanych na podstawie art.11 ust 8 ustawy Prawo zamówień publicznych,
- b) Zamówień określonych w art. 4 Ustawy, oraz gdy zachodzą przesłanki wynikające z art. 136 Ustawy,
- c) Zamówień wspólnych.

2. Instrukcja IZPr 2004 dotycząca trybu zlecania prac projektowych oraz robót budowlanych związanych z wykonaniem przyłączy i sieci elektroenergetycznych nN w Rejonach Dystrybucji Energii PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o., zatwierdzona i wprowadzona do stosowania w RZE S.A. z dniem 30.01.2004 r., a następnie od 01.07.2007 r. zaadaptowana i stosowana w OSD.

Instrukcja ta określa zasady, formy i tryb postępowania przy udzielaniu zamówień na prace projektowe i roboty budowlane związane z przyłączaniem nowych odbiorców i budową sieci elektroenergetycznych nN w Rejonach Dystrybucji Energii PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o.

Do Instrukcji załączono standardowe formularze, które należy stosować w trakcie postępowania przetargowego. Przeprowadzenie przetargów w zakresie objętym przedmiotową Instrukcją jest wspomagane przez obowiązujący system Przyłączenia, umożliwiający wygenerowanie wszystkich niezbędnych dokumentów na podstawie danych prowadzonych przez użytkownika.

3.3.6. Zasady zakupu energii elektrycznej na pokrycie strat w sieci

Energia elektryczna na pokrycie strat sieciowych w 2009 r. była kupowana od spółki obrotu PGE Rzeszowski Zakład Energetyczny S.A. (obecnie PGE Obrót S.A.). PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. (będąca dysponentem JG_{BI}, poprzez którą jest domykany bilans energii elektrycznej w obszarze RB) w 2009 r. korzystała z uprawnienia wynikającego z pkt 2.1.3.18.(9.4) IRIESP-Bilansowanie, które pozwalało realizować funkcje JG_{BI} OSD w ramach jednostki graficznej odbiorczej należącej do PGE Obrót S.A.

3.3.7. Działania podjęte w celu zapewnienia przestrzegania postanowień Programu Zgodności przez podmioty zewnętrzne

Postanowienia Programu Zgodności dotyczą podmiotów zewnętrznych przede wszystkim w obszarze przestrzegania poufności sensytywnych informacji handlowych. Podmioty prowadzące opiekę nad systemami informatycznymi PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. w ramach usług serwisu i nadzoru autorskiego zostały zobowiązane do przestrzegania poufności wszelkich informacji na mocy stosownych zapisów w umowach dotyczących świadczenia tych usług.

Prowadzenie obsługi prawnej przez Kancelarie radców prawnych jest realizowane w zakresie ustawy o Radcach prawnych, zgodnie z zasadami etyki zawodowej.

3.3.8. Zastosowanie środków i procedur ochrony sensytywnych informacji handlowych oraz zasad udostępniania informacji

1. Politykę bezpieczeństwa dla systemów informatycznych PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. określają następujące dokumenty:

- a) Regulamin eksploatacji i użytkowania systemów teleinformatycznych w PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. Regulamin określa obowiązki użytkowników i administratorów systemów, definiuje zasady pracy w systemach i sieci informatycznej oraz określa politykę kopii bezpieczeństwa i archiwizacji danych.
- b) Dokumentacja opisująca sposób przetwarzania danych osobowych w PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. zawierająca:
 - instrukcję określającą sposób zarządzania przetwarzaniem danych osobowych, ze szczególnym uwzględnieniem wymogów bezpieczeństwa informacji oraz określeniem budynków, pomieszczeń lub części pomieszczeń tworzących obszary, w których przetwarzane są dane osobowe w szczególności z użyciem sprzętu komputerowego,
 - instrukcję postępowania w sytuacji naruszenia ochrony danych osobowych przeznaczoną dla osób zatrudnionych przy przetwarzaniu tych danych.

2. Systemy informatyczne przetwarzające sensytywne informacje handlowe dotyczące użytkowników systemu funkcjonujące w Spółce:

- a) System Handel – MAX, w szczególności moduły: Sprzedaż, Wpłaty, Ewidencje, Inkasenci, Odczyty, Energos, Przyłączenia, Moduł Obsługi Internetowej. System Handel-MAX przeznaczony jest do wspomagania rozliczeń odbiorców energii elektrycznej z Rejonem Dystrybucji Energii. Umożliwia kompleksową obsługę odbiorców energii elektrycznej. Posiada także moduły do ewidencji materiałowej liczników, zegarów oraz plomb. Umożliwia także rozliczanie inkasentów oraz elektromonterów.
- b) System TOMS. System dostarcza informacje niezbędne dla przedsiębiorstw dystrybucyjnych w zakresie zarządzania i eksploatacji sieci dystrybucyjnej i zapewnia jednocześnie powiązania z innymi systemami wspomagającymi prawidłowe funkcjonowanie przedsiębiorstwa, dzięki czemu tworzy odpowiednie warunki konieczne do integracji w ramach środowiska zarządzania. Integracja realizowana jest za pośrednictwem interfejsów do podstawowych modułów systemów klasy ERP, CRM i EAM.
- System WIRE/SKOME. System Kontroli i Rozliczeń Mediów Energetycznych SKOME jest programem odczytowo – bilansującym i umożliwia automatyczny zdalny odczyt danych o poborach mediów zasilających z wielu liczników. Na podstawie tych danych

można wykonywać analizy, obliczenia, wizualizacje oraz wydruk danych w oparciu o dane z okresów piętnastominutowych. Umożliwia także bieżącą wizualizację i analizę danych (w celu wyliczenia prognoz i generowania alarmów),

- Głównym zadaniem WIRE jest komunikacja z Operatorem Systemu Przesyłowego w zakresie danych pomiarowych i handlowych.

Systemy informatyczne do celów bilingowych posiadają funkcjonalności wykorzystywane zarówno w działalności dystrybucji (m.in. zgrywanie danych od inkasentów, gospodarka licznikami, rozliczanie odbiorców w zakresie świadczenia usług dystrybucyjnych) jak i w działalności obrotu (naliczanie opłat w zakresie sprzedaży energii elektrycznej, generowanie faktur, rozliczanie wpłat).

Obecna wersja systemu bilingowego HANDEL MAX v.2 zawiera funkcjonalności dostosowujące system bilingowy do zmian zachodzących w energetyce związanych z uwolnieniem i deregulacją rynku energii. Nowa wersja systemu Handel Max umożliwia realizowanie funkcjonalności i zadań wynikających z obowiązującego prawodawstwa zapewniając w tym zakresie m.in.:

- a. możliwość podziału procesów obecnie realizowanych na część obrotu i dystrybucji,
- b. możliwość zawierania z odbiorcami w podstawowym zakresie osobnych umów sprzedażowej i dystrybucyjnej lub umowy kompleksowej,
- c. możliwość wystawiania oddzielnych faktur na rzecz obrotu i dystrybucji,
- d. prowadzenie oddzielnych rejestrów sprzedaży dla jednostek obrotu i dystrybucji,
- e. prowadzenie oddzielnych rejestrów VAT i pełnej sprawozdawczości dla URE i ARE z podziałem na obrót i dystrybucję oraz innych uczestników rynku energii.

Obsługą odbiorców przyłączonych do sieci PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o., którzy mają zawarte umowy kompleksowe, w zakresie rozliczeń za usługi dystrybucyjne zajmują się pracownicy Biur Obsługi Klienta PGE Obrót S.A. w oparciu o w/w systemy. Pracownicy spółki obrotu posiadają wyłącznie dostęp do danych o odbiorcach, którzy mają zawarte umowy kompleksowe oraz do systemów rozliczeniowych obejmujących te umowy.

3. Środki i procedury stosowane w zakresie udostępniania informacji użytkownikom i potencjalnym użytkownikom systemu

W celu udostępnienia przez OSD na równych zasadach wszystkim użytkownikom systemu informacji podlegających publikacji i udostępnieniu, dane te umieszczono na stronie internetowej spółki: www.pge-dystrybucja-rzeszow.pl W szczególności na stronie zawarto informacje i dokumenty dotyczące:

- zadań i obowiązków OSD określone w art. 9c ust.3 ustawy – Prawo energetyczne,

- informacji ogólnych o Spółce (status prawny, podstawy prawne działalności, przedmiot działalności i kompetencje, wykaz osób sprawujących funkcje zarządzające, struktura organizacyjna),
- Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej,
- Informacji na temat przyłączenia do sieci OSD (wraz ze wzorami dokumentów przyłączeniowych),
- Taryfy dla energii elektrycznej Spółki,
- Dane kontaktowe.

Ponadto na stronie Spółki umieszczono zakładkę do strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej na której znajdują się wszystkie niezbędne informacje publiczne dotyczące Spółki. Natomiast informacje, które nie zostały umieszczone na stronie BIP są udostępniane na wniosek zainteresowanych.

Procedury PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. w obszarach przyłączenia oraz zmiany sprzedawcy, opisane w punktach 3.3.2. i 3.3.3 niniejszego sprawozdania, zapobiegają występowaniu zachowań dyskryminacyjnych w zakresie udzielania informacji.

4. Skargi dotyczące Programu Zgodności

W 2009 roku ze strony potencjalnych użytkowników i użytkowników systemu oraz pracowników Spółki zarówno do Zarządu Spółki, jak i do Koordynatora ds. Programu Zgodności nie skierowano skarg dotyczących obszaru regulowanego przez Program Zgodności.

5. Identyfikacja naruszeń Programu Zgodności

Jak wynika z punktu 3 niniejszego sprawozdania, we wszystkich obszarach działalności PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. objętych Programem Zgodności, a w szczególności w obszarze przyłączania, zmiany sprzedawcy oraz udzielania informacji zastosowane procedury skutecznie eliminują zachowania dyskryminacyjne OSD oraz jego pracowników. Również w zakresie bilansowania i rozliczeń użytkowników systemu bezpośrednio i pośrednio uczestniczących w rynku bilansującym stosowano jednakowe reguły postępowania, oparte na obowiązującej w 2009 roku części szczegółowej IRIESD „Bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi”. Jednocześnie należy zaznaczyć, iż w przedmiotowym okresie nie było przypadków odmowy udzielenia zgody na korzystanie przez uprawnione podmioty z zasady TPA. Spółka poprzez wprowadzenie odpowiednich procedur została również przygotowana do obsługi klientów korzystających wyłącznie z usług dystrybucyjnych.

W 2009 roku do PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. nie wpłynęły żadne skargi dotyczące dyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu oraz nie stwierdzono przypadków naruszeń Programu Zgodności wśród pracowników.

W okresie sprawozdawczym do Koordynatora Programu Zgodności wpłynęły trzy karty konfliktu interesów (KKI), w których pracownicy zgłosili możliwość wystąpienia konfliktu interesów podczas realizacji procedury przyłączeniowej. Decyzją właściwego zwierzchnika pracownicy ci zostali odsunięci od prowadzenia sprawy, w której mogłoby dojść do wystąpienia konfliktu interesów, a w ich miejsce wyznaczono innych pracowników zgodnie z procedurą przewidzianą w KKI.