



PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o.

Sprawozdanie

**z realizacji programu przedsięwzięć podejmowanych w celu
zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników
systemu dystrybucyjnego PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o.
zwanego Programem Zgodności
za 2009 rok**

Łódź
Marzec 2010 roku

A handwritten signature, possibly of the person responsible for the report.

Sprawozdanie z realizacji programu przedsięwzięć podejmowanych w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o. za 2009 rok

SPIS TREŚCI

Wstęp.....	3
Zakres i postanowienia Programu Zgodności	3
Realizacja Programu Zgodności w 2009 roku.....	3
Monitoring Programu Zgodności	7
Podsumowanie	7

Sprawozdanie z realizacji programu przedsięwzięć podejmowanych w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o. za 2009 rok

Wstęp

Wypełniając obowiązek wynikający z art. 9d ust. 5 ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 roku z późniejszymi zmianami, Zarząd PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o. przedstawia sprawozdanie zawierające opis działań podjętych w 2009 roku w celu realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego, zwanego dalej Programem Zgodności.

W sprawozdaniu przedstawiono:

- zakres i postanowienia Programu Zgodności,
- działania podjęte w ramach realizacji Programu,
- monitorowanie i nadzór nad realizacją postanowień Programu.

Zakres i postanowienia Programu Zgodności

W PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o. obowiązuje Program Zgodności, przyjęty Uchwałą Zarządu w dniu 24 grudnia 2007 roku. Dokument w podstawowym zakresie ujmuje regulacje dotyczące:

- podmiotów objętych Programem, w tym pracowników Spółki i osoby trzecie świadczące usługi w imieniu i na rzecz OSD,
- obowiązków zapewniających równe traktowanie użytkowników systemu i eliminację zachowań dyskryminacyjnych,
- działań i procesów, będących przedmiotem Programu,
- udostępniania informacji publicznych oraz poufności sensytywnych informacji handlowych,
- zasady wdrożenia, realizacji i monitorowania Programu.

Realizacja Programu Zgodności w 2009 roku

1. Wyznaczenie Koordynatora ds. Programu Zgodności.

Do wykonywania zadań związanych z realizacją i monitorowaniem Programu, Kierownik OSD wyznaczył Koordynatora ds. Programu Zgodności. Koordynator realizuje obowiązki dotyczące w szczególności:

- nadzorowania realizacji Programu,
- udzielania informacji dotyczących realizacji Programu,
- opracowania projektów zmian w Programie,
- organizowania szkoleń dla obecnych i nowoprzyjętych pracowników Spółki,
- sporządzania sprawozdania z wykonania czynności związanych z realizacją Programu Zgodności, wnioski z którego przedstawia Zarządowi Spółki.

Sprawozdanie z realizacji programu przedsięwzięć podejmowanych w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o. za 2009 rok

2. Organizacja szkoleń dla pracowników objętych Programem.

Prowadzenie szkoleń realizowane jest na trzech płaszczyznach:

- dla wszystkich pracowników – w ciągu trzech miesięcy od wdrożenia lub aktualizacji Programu,
- dla nowozatrudnionych pracowników – w ciągu miesiąca od momentu zatrudnienia, w tym instruktaż w dniu rekrutacji,
- dla poszczególnych grup pracowników – podczas cyklicznych szkoleń BHP, w ramach ramowego programu szkolenia.

Każdy pracownik po przeszkoleniu z zakresu Programu, podpisuje oświadczenie o zapoznaniu się z Programem Zgodności, którego treść zgodna jest ze wzorem załączonym do Programu.

3. Zawieranie Generalnych Umów Dystrybucyjnych i Umów Dystrybucyjnych.

W 2009 roku podpisano:

- z przedsiębiorstwami obrotu energią elektryczną, 8 umów umożliwiających sprzedaż energii elektrycznej na obszarze działania Spółki,
- z podmiotami odpowiedzialnymi za bilansowanie handlowe 5 umów.

Według stanu na 31 grudnia 2009 roku podpisanych jest 30 umów ze sprzedawcami energii elektrycznej i 24 z podmiotami odpowiedzialnymi za bilansowanie handlowe oraz 358 umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z odbiorcami, którzy skorzystali z zasady TPA. Aktualna lista sprzedawców energii elektrycznej, z którymi Spółka zawarła umowy, publikowana jest na stronie internetowej PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o.

4. Aktualizacja Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej, w części szczegółowej: bilansowanie systemu.

W 2009 roku dwukrotnie dokonano aktualizacji IRIESD-bilansowanie, zatwierdzonych decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Kartą Aktualizacji z dnia:

- 13 marca 2009 roku dostosowano zapisy IRIESD do wymagań Art.9g ustawy Prawo energetyczne oraz wprowadzono nowy typ profilu zużycia dla odbiorców rozliczanych w grupach oświetleniowych C1xo,
- 17 grudnia 2009 roku wprowadzono zasady wyznaczania oraz udostępniania danych rozliczeniowych dla Miejsca Dostarczania Energii Rynku Detalicznego Sprzedawcy Macierzystego.

Każdorazowo, wypełniając obowiązek zawarty w art. 9g ust. 2 ustawy Prawo energetyczne, Spółka informowała użytkowników systemu, w formie komunikatu opublikowanego na własnej stronie internetowej, o publicznym dostępie do projektów Kart Aktualizacji oraz o możliwości zgłaszania uwag i propozycji do tych projektów. Karty

Sprawozdanie z realizacji programu przedsięwzięć podejmowanych w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o. za 2009 rok

Aktualizacji przedłożone do zatwierdzenia zawierały informacje o uwagach zgłoszonych przez użytkowników systemu i sposobach ich uwzględniania przez OSD.

5. Zapewnienie niezależności działania OSD.

W 2009 roku nastąpiła zmiana lokalizacji siedziby spółki obrotu, z dotychczasowej – wspólnej z OSD, na oddzielną. Zmiana ta pozwoliła ugruntować fakt rozdzielenia działalności dystrybucji i sprzedaży energii w świadomości Odbiorców.

6. Ochrona informacji sensytywnych.

Informacje niejawnie chronione są zgodnie z przepisami ustawy z dnia 22 stycznia 1999 roku o ochronie informacji niejawnych, w myśl której za ochronę informacji niejawnych odpowiada kierownik jednostki organizacyjnej, w której takie informacje są wytwarzane, przetwarzane, przekazywane lub przechowywane. W dniu 30 czerwca 2009 roku zaktualizowano obowiązującą w Spółce Politykę bezpieczeństwa danych w PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o., której przedmiot uregulowań dotyczył sposobu postępowania z danymi osobowymi przetwarzanymi w toku bieżącej pracy.

Ponadto:

- w funkcjonującym systemie informatycznym obsługi klientów dokonano separacji umów oraz zapewniono upoważnionym podmiotom selektywny dostęp do informacji sensytywnych, m.in. w zakresie: warunków umów, rozliczeń, płatności i danych pomiarowych,
- w systemie bilingowym wydzielono schemat dostępny tylko dla upoważnionych pracowników PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o., w którym prowadzona jest ewidencja i rozliczanie odbiorców korzystających z prawa wyboru sprzedawcy,
- prowadzono prace związane z wdrożeniem systemów informatycznych wspierających proces zmiany sprzedawcy, administrowania danymi pomiarowymi i udostępniania danych.

7. Obsługa klientów OSD.

W Spółce funkcjonuje Biuro Obsługi Klientów, realizujące obowiązki:

- zawierania ze sprzedawcami generalnych umów dystrybucji, umożliwiających prowadzenie działalności handlowej na obszarze obsługiwany przez PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o.,
- zawierania umów dystrybucji z podmiotami odpowiedzialnymi za bilansowanie handlowe,
- zawierania umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z odbiorcami korzystającymi z prawa wyboru sprzedawcy,

Sprawozdanie z realizacji programu przedsięwzięć podejmowanych w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o. za 2009 rok

- udzielania informacji o sprzedawcach, mających podpisane generalne umowy dystrybucji z PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o.,
- udzielania informacji dotyczących procedury zmiany sprzedawcy,
- udzielania informacji na temat warunków technicznych, jakie zgodnie z IRiESD, winni spełniać odbiorcy korzystający z prawa wyboru sprzedawcy,
- przyjmowania do realizacji zgłoszeń reklamacyjnych związanych ze świadczonymi usługami dystrybucyjnymi,
- przyjmowania i weryfikacji zgłoszeń zmiany sprzedawcy,
- monitorowania działającego w Spółce serwisu internetowego, między innymi, w zakresie aktualizacji informacji, aktów prawnych i wzorców dokumentów, związanych z procesem zmiany sprzedawcy i dotyczących świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej.

W grudniu 2009 roku PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o. otrzymała Certyfikat ISO 9001. Jednym z ustanowionych procesów, które podlegają stałej kontroli i doskonaleniu jest proces obsługi klienta, zapewniający wysoki standard usług w zakresie m.in.:

- obsługi sprzedawców energii elektrycznej, podmiotów odpowiedzialnych za bilansowanie handlowe dostaw, odbiorców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej Spółki,
- obsługi zgłoszeń, reklamacji, skarg i wniosków związanych ze świadczonymi przez Spółkę usługami,
- wymiany informacji z Klientami Spółki w zakresie świadczonych usług.

8. Strona internetowa PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o.

Spółka prowadzi stronę internetową, na której dostępne są m.in.:

- Informacje na temat Spółki i dane kontaktowe,
- Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej,
- Regulamin świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej,
- Taryfa dla operatora systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego,
- Komunikaty OSD,
- Spis aktów prawnych regulujących działalność OSD,
- Szczegółowy opis procedury zmiany sprzedawcy,
- Wykaz sprzedawców z którymi Spółka zawarła generalną umowę dystrybucyjną,
- Procedury i wzory dokumentów dotyczących zmiany sprzedawcy,
- Zasady zawierania umów wraz z ich wzorcami.

Sprawozdanie z realizacji programu przedsięwzięć podejmowanych w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o. za 2009 rok

Monitoring Programu Zgodności

Realizacja Programu Zgodności podlega stałemu monitorowaniu. W 2009 roku nadzór przeprowadzony był na kilku płaszczyznach:

- przeprowadzono przegląd zarządzania procesowego, w którym właściciele procesów zweryfikowali procedury w odniesieniu do zmian na rynku energii i wymagań Programu,
- funkcjonowanie procesów związanych z obsługą klientów, zmianą sprzedawcy, udostępnianiem danych pomiarowych i wymianą informacji poddano audytowi wewnętrznemu oraz audytowi firmy certyfikacyjnej,
- określono wskaźniki pomiaru efektywności procesów i ustanowiono kwartalny okres pomiarów; w przypadku wystąpienia odchyień od założonych wartości, wprowadzono działania korygujące i zapobiegawcze,
- przeprowadzono kontrolę wewnętrzną w zakresie przestrzegania postanowień Programu Zgodności oraz jego realizacji, zgodnie z procedurą monitoringu tego Programu.

Dokonane przeglądy, audyty i kontrole potwierdziły poprawność funkcjonowania Spółki w zgodzie z postanowieniami Programu Zgodności i nie stwierdziły uchybień związanych z naruszeniem zapisów Programu Zgodności.

Podsumowanie

PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o. oświadcza, że w 2009 roku nie wystąpił przypadek zarzutu dyskryminacji ze strony jakiegokolwiek podmiotu korzystającego lub zamierzającego korzystać z systemu dystrybucyjnego PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o.

Podjęte i przeprowadzone w ramach Programu Zgodności działania, umożliwiały klientom, zdecydowanym na wybór innego sprzedawcy, korzystanie z usług dystrybucji energii elektrycznej na równoprawnych zasadach. Podmiotom zainteresowanym sprzedażą energii elektrycznej na obszarze działania PGE Dystrybucja Łódź sp. z o.o. udzielano wyczerpujących informacji oraz przedstawiano obowiązujący projekt generalnej umowy dystrybucyjnej i umowy dystrybucyjnej wraz z IRIESD i Regulaminem świadczenia usług dystrybucji.

PROKURENT
Włodzisław Sobierajski

OSZŁONEK ZARZĄDU
Antoni Grygorcewicz