

PGE Dystrybucja S.A.

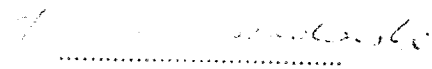
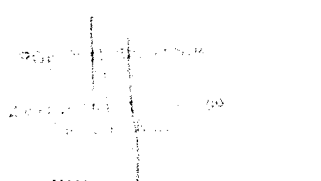
Oddział Zamość

**Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności
za 2010 rok**

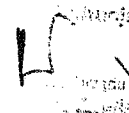
Opracował:

Koordynator ds. zgodności

Jarosław Szadowski


.....

.....
Zatwierdził

Zamość, marzec 2011 r.,


PGE Dystrybucja S.A.
Zamość

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. Oddział Zamość za 2010 rok

Spis treści

1. Wstęp	3
2. Zakres i podstawy prawne Programu Zgodności	4
3. Realizacja Programu Zgodności w 2010 r.	5
4. Kontrola i Monitoring przestrzegania Programu Zgodności	10
5. Podsumowanie	11

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. Oddział Zamość za 2010 rok

1. Wstęp

Niniejsze sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego (zwanego dalej „Programem Zgodności” lub „Programem”) opracowane zostało w związku z realizacją obowiązku określonego w art. 9d ust. 5 ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. z późniejszymi zmianami.

W roku 2010 Program Zgodności realizowany był w warunkach procesu konsolidacji i integracji spółek z sektora dystrybucji grupy kapitałowej PGE. Datą graniczną procesu konsolidacji był dzień 31.08.2010 r. do którego to Spółka funkcjonowała jako PGE Dystrybucja Zamość Sp. o.o. prowadząc działalność związaną z wypełnianiem funkcji i zadań operatora systemu dystrybucyjnego, a następnie od 01.09.2010 r. funkcjonuje jako Oddział Zamość skonsolidowanej Spółki PGE Dystrybucja S.A., która na mocy wydanej w dniu 31.08.2010 r. przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki decyzji znak DPE-4711-18(3)/19029/2010/MW została wyznaczona operatorem systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego do dnia 31 grudnia 2025 r. stając się również stroną praw i obowiązków z niej wynikających.

Niezależnie od prowadzonych zmian organizacyjnych w okresie całego 2010 r. stosowany był jednolity Program Zgodności wprowadzony Uchwałą Zarządu PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o. Nr. 106/07 z dnia 27 grudnia 2007 r. obowiązujący zarówno w byłej Spółce jak i Oddziale PGE Dystrybucja S.A.

Niniejsze sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności przedstawia działania jakie podjęto w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2010 roku.

Zawarto również informacje na temat monitorowania i kontroli przestrzegania Programu Zgodności, a także wnioski płynące z niniejszego raportu.

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. Oddział Zamość za 2010 rok

2. Zakres i podstawy prawne Programu Zgodności

Podstawę prawną opracowania Programu Zgodności stanowiły zapisy art. 9d ust. 4 ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997r. z późniejszymi zmianami, w myśl których: „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”.

Zgodnie zaś z art. 9c ust. 3 ww. ustawy, operator systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego realizuje określone zadania „stosując obiektywne i przejrzyste zasady zapewniające równe traktowanie użytkowników tego systemu”.

Mając powyższe na uwadze, dotychczasowy Program Zgodności wprowadzony został w formie uchwały (regulaminu wewnętrznego) do stosowania wewnątrz Spółki, a po konsolidacji 01.09.2010 r. nadal był stosowany jako obowiązujący w Oddziale Zamość PGE Dystrybucja S.A.

Program zgodności, obejmuje swoim zakresem w szczególności zagadnienia dotyczące:

- szczególnych obowiązków pracowników OSD i podmiotów powiązanych,
- zasad ochrony poufności sensytywnych informacji handlowych,
- działań i środków jakie podejmuje OSD w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników, potencjalnych użytkowników systemu oraz sprzedawców energii elektrycznej,
- zasad wdrożenia, realizacji i monitorowania Programu.

Skutkiem zmian prawnych i organizacyjnych w roku 2010 było opracowanie nowego Programu Zgodności dla PGE Dystrybucja S.A., który w dniu 22.02.2011 r. został zatwierdzony przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, a termin wykonania tego Programu, zgodnie z decyzją Prezesa URE rozpocznie bieg w dniu 22 czerwca 2011 r.

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. Oddział Zamość za 2010 rok

3. Realizacja Programu Zgodności w 2010 r.

Do zakończenia procesu konsolidacji tj. do 31 sierpnia 2010 r. działalność PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o. w ramach Grupy Kapitałowej PGE odbywała się na drodze porozumień określających zasady oraz obszary współpracy i integracji, które w dniu 27 marca 2008 roku PGE SA zawarła z Spółkami Zależnymi. Pomiędzy PGE SA a PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o. były zawarte umowy:

- Porozumienie w sprawie zasad współpracy.
- Umowa licencyjna na korzystanie ze znaku towarowego.
- Umowy ramowe o świadczenie usług doraźnych oraz umowy o świadczenie usług w trybie ciągłym.

Kierownictwo GK PGE jako przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo nie wydawało w roku 2010 poleceń dotyczących bieżącego funkcjonowania OSD i nie podejmowało decyzji w zakresie budowy sieci lub jej modernizacji.

W maju 2010 r. nastąpiły zmiany w składzie Zarządu PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o. w związku z upływem kadencji.

Pełnomocnik ds. Programu zgodności dokonał przeglądu stosowanych wzorów dokumentów w szczególności dotyczących zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, udzielał odpowiedzi pracownikom na ich zapytania dotyczące zgodności z postanowieniami Programu przekazywanych podmiotom zewnętrznym treści dokumentów i sprawozdań oraz organizował i prowadził szkolenia pracowników.

W ramach dokonanych przeglądów nie zostały stwierdzone naruszenia postanowień Programu zgodności.

W kwietniu 2010 r., w związku z procesem konsolidacji OSD, powołany został m. in. zespół zadaniowy ds. opracowania Programu zgodności dla spółki PGE Dystrybucja S.A. Ze strony PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o. w pracach tego zespołu uczestniczył Pełnomocnik ds. Programu zgodności. W maju 2010 r. Urząd Regulacji Energetyki opracował dokument pt.: „Wytyczne do treści Programów Zgodności opracowywanych przez operatorów sieci dystrybucyjnych (OSD) i operatorów sieci przesyłowych (OSP)”. W dniu 30 września 2010 r. Zarząd PGE Dystrybucja SA powierzył Dyrektorowi Biura Kontaktów z URE pełnienie funkcji Pełnomocnika ds. zgodności spółki PGE Dystrybucja SA. Pod jego kierownictwem, zespół opierając się na wytycznych URE i PTPIREE przygotował Program zgodności dla PGE

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. Oddział Zamość za 2010 rok

Dystrybucja SA. Wniosek o zatwierdzenie Programu zgodności został przesłany do URE w dniu 5 stycznia 2011 r.

OSD stosował Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej w części ogólnej (IRIESD) wprowadzoną Uchwałą Zarządu PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o. Nr 86/2007 z dnia 30 listopada 2007 r. oraz IRIESD - bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi zatwierdzoną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Decyzją z dnia 13 marca 2009 r. nr DPK-7110-9(4)/2009/MiKo, która od 4 października 2010 r. została zastąpiona IRIESD - bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi dla PGE Dystrybucja SA zatwierdzoną decyzją Prezesa URE znak: DPK-7124-34(5)/2010/MiKo z dnia 4.10.2010 r.

Określone w ww. instrukcjach techniczne warunki dostępu do sieci dystrybucyjnej OSD zapewniają równe traktowanie użytkowników systemu, potencjalnych użytkowników systemu oraz sprzedawców.

Procedura przyłączania podmiotów do sieci stosowana przez OSD, jak również dokumenty związane z procesem przyłączania podmiotów do sieci tj. wnioski o określenie warunków przyłączenia, warunki przyłączenia oraz umowy o przyłączenie do sieci, spełniają wymagania wynikające z art. 7 ustawy Prawo energetyczne oraz wydanymi na jej podstawie rozporządzeniami wykonawczymi.

Uszczegółowienie powyższego zagadnienia zawarte było w dokumencie zatytułowanym „Zasady realizacji przyłączeń instalacji odbiorców do sieci PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o.” wprowadzonym do stosowania dnia 17.03.2008 r. zarządzeniem nr 25/08 Prezesa Zarządu PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o., a od 30 sierpnia 2010 r. w „Instrukcji przyłączania odbiorców do sieci dystrybucyjnej PGE Dystrybucja SA” wraz z Suplementem wprowadzonej do stosowania zarządzeniem nr 25/2010 Prezesa Zarządu PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o.

Zarządzanie majątkiem sieciowym Spółki odbywało się zgodnie z „Instrukcją Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o.”, „Planem Rozwoju PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o. na lata 2008-2011”, „Planem finansowym PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o. na rok 2010” oraz procedurami określonymi w wewnętrznych instrukcjach i zarządzeniach m.in. „Zasady realizacji przyłączeń instalacji odbiorców do sieci PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o.”, „Instrukcji przyłączania odbiorców do sieci dystrybucyjnej PGE Dystrybucja SA”, „Wytyczne prowadzenia prac planowych i awaryjnych na liniach 110 kV oraz awaryjnych na liniach 220 kV na terenie działania PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o.”, „Instrukcja prac przy elektroenergetycznych liniach napowietrznych 110 kV”, „Instrukcja postępowania w przypadkach awarii na sieci dystrybucyjnej PGE

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. Oddział Zamość za 2010 rok

Dystrybucja Zamość Sp. z o.o., „Ramowa instrukcja eksploatacji stacji elektroenergetycznych wysokich napięć” itp.

Z dniem 1 września 2010 r. dokonano ujednolicenia domen internetowych dla PGE Dystrybucja SA oparte o wykorzystanie domeny pgedystrybucja.pl oraz poddomen. Jednocześnie, w oparciu o powyższą domenę i poddomeny, zmieniła się też struktura adresu poczty elektronicznej.

Na niezależnej stronie internetowej Oddziału Zamość pod nazwą www.zamosc.pgedystrybucja.pl są umieszczone m.in.

- zadania i obowiązki operatora systemu dystrybucyjnego;
- instrukcja ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej;
- procedura zmiany sprzedawcy;
- wzór umowy o świadczenie usług dystrybucji w przypadku zmiany sprzedawcy oraz wniosku o zmianę sprzedawcy;
- obowiązująca taryfa;
- wykaz sprzedawców, którzy podpisali z PGE Dystrybucja SA Oddział Zamość Generalne Umowy na świadczenie usług dystrybucji, uzyskując prawo sprzedaży energii dla odbiorców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej PGE Dystrybucja SA Oddział Zamość;
- zasady przyłączenia do sieci wraz ze wzorami wniosków o przyłączenie do sieci;
- sprawozdania z realizacji Programu zgodności;
- inne komunikaty i informacje jak informacje o planowanych wyłączeniach, wskaźniki dotyczące czasu trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, informacje o przetargach itd.

Program zgodności jest zamieszczony na stronie intranetowej dostępnej dla wszystkich pracowników Spółki.

OSD realizowało działania mające na celu rozdzielenie siedziby OSD od siedziby spółki obrotu poprzez odpowiednie wydzielenie pomieszczeń. Proces ten jest ograniczony z powodu konieczności ponoszenia dużych nakładów finansowych oraz uzależniony od dalszych przekształceń w GK PGE i będzie kontynuowany w kolejnych latach. OSD wydierżawia wszystkie pomieszczenia dla spółki obrotu tj. PGE Obrót S.A. z siedzibą w Zamościu na podstawie zawartych umów.

OSD utworzył własne punkty obsługi klienta w Rejonowych Zakładach Energetycznych w formie wydzielonych pomieszczeń dla obsługi klientów OSD.

Stworzenie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. Oddział Zamość za 2010 rok

Sp. posiada system ochrony informacji sensytywnych określony instrukcjami wprowadzonymi Zarządzeniem Nr 36/08 Prezesa Zarządu PGE Dystrybucja Zamość Sp. o.o. z dnia 15.05.2008 r., aktualizowane w roku 2009, pt. „Zasady ochrony danych osobowych i innych danych prawnie chronionych w zasobach PGE Dystrybucja Zamość Sp. o.o.” oraz „Polityka bezpieczeństwa – zasady zarządzania systemem informatycznym z szczególnym uwzględnieniem wymogów bezpieczeństwa informacji”.

Na podstawie zawartej umowy OSD świadczy usługi informatyczne dla spółki obrotu PGE Obrót S.A. z siedzibą w Zamościu.

W celu umożliwienia realizacji umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych przez odbiorców przyłączonych do sieci PGE Dystrybucja SA Oddział Zamość, zawarto w 2010 r. umów generalnych o świadczenie usług dystrybucji ze sprzedawcami energii elektrycznej. Do końca 2010 r. zawartych było 39 umów generalnych. Liczba odbiorców, którzy zmienili sprzedawcę w 2010 r. wynosiła 53 w tym 6 w grupie taryfowej G. Nie wystąpiły przypadki odmowy zmiany sprzedawcy. Sporadycznie wystąpiły zgłoszenia do dotychczasowego sprzedawcy odbiorców, którzy nie mają dla wszystkich obiektów dostosowanych urządzeń pomiarowych, a są ich właścicielami. W takich przypadkach odbiorcy zostali poinformowani o konieczności dostosowania układów pomiarowych do zasad wynikających z przepisów prawa. OSD czeka na ponowne zgłoszenie zmiany sprzedawcy. W sumie na koniec 2010 r. było 83 odbiorców, którzy zmienili sprzedawcę.

Usługi w zakresie kompleksowej obsługi klienta na rzecz PGE Dystrybucja SA Oddział Zamość świadczy PGE Obrót SA Oddział z siedzibą w Zamościu na podstawie zawartej umowy z OSD.

W celu poprawy jakości obsługi klienta OSD zarządzeniem nr 8/2009 z dnia 17 lutego 2009 r. uregulowana została organizacja przyjmowania oraz rozpatrywania i załatwiania zgłoszeń, reklamacji i skarg w PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o. Nadzór w tym zakresie sprawuje Biuro Organizacji i Zarządzania. W roku 2010 odnotowano 1 skargę skierowaną do Prezesa URE, dotyczącą wstrzymania dostaw energii elektrycznej. Prezes URE decyzją z 6 sierpnia 2010 stwierdził, że wstrzymanie dostarczanie energii elektrycznej było niezasadne. Ponadto kontynuowano korespondencję z Prezesem URE w trzech sprawach rozpoczętych w 2009 r. dotyczących ustalenia opłaty za przyłączenie, odmowy zamontowania licznika przedpłatowego i odmowy zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej. Do końca roku 2010 żadne z tych postępowań nie zakończyło się ostateczną decyzją Prezesa URE. Do Rejonowych Zakładów Energetycznych skierowano 5 skarg – wszystkie zostały wyjaśnione w terminie. Ww. skargi nie dotyczyły naruszeń postanowień Programu zgodności.

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. Oddział Zamość za 2010 rok

W 2010 r. w 10 Rejonowych Zakładach Energetycznych wydano 8229 warunków przyłączenia. Tylko w 1 przypadku wydano warunki przyłączenia po terminie w związku ze zmianą koncepcji zasilania z inicjatywy odbiorcy. Nie wystąpiły przypadki odmowy wydania warunków przyłączenia.

W roku 2010 nie zgłoszono żadnych naruszeń Programu zgodności, nie wpłynęły też żadne wnioski i uwagi do Programu.

Zamierzenia w zakresie wdrażania postanowień Programu zgodności w PGE Dystrybucja SA Oddział Zamość na rok 2011.

W roku 2011 przewiduje się przeprowadzenie następujących działań związanych z wdrażaniem Programu zgodności:

- 1) Wdrożenie postanowień nowego Programu zgodności PGE Dystrybucja SA.
- 2) Powołanie Koordynatorów Oddziałowych.
- 3) Łączące monitorowanie realizacji Programu zgodności.
- 4) Prowadzenie szkoleń w zakresie Programu zgodności dla nowozatrudnionych pracowników.
- 5) Kontynuowanie procesu rozdzielenia siedziby OSD od siedziby spółki obrotu.
- 6) Monitorowanie, weryfikacja i dostosowanie obowiązujących procedur w zakresie przyłączania, świadczenia usług dystrybucyjnych, zmiany sprzedawcy, udzielania informacji i obsługi użytkowników systemu, likwidacji zakłóceń i awarii, obsługi skarg i reklamacji itp.
- 7) Przeprowadzenie kontroli przestrzegania postanowień Programu zgodności oraz jego realizacji zgodnie z postanowieniami wskazanymi w Programie.
- 8) Ujednolicenie umów zawartych ze spółką PGE Obrót SA.
- 9) Opracowanie nowej dokumentacji dotyczącej ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informatycznego.
- 10) Dostosowanie pozostałych instrukcji, zarządzeń, dokumentów itp. dla Oddziału Zamość w strukturach PGE Dystrybucja SA.

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. Oddział Zamość za 2010 rok

4. Kontrola i Monitoring przestrzegania Programu Zgodności

Pełnomocnik ds. Programu zgodności na podstawie zatwierdzonego przez Zarząd PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o. zakresu kontroli dokonał kontroli przestrzegania postanowień Programu zgodności w następujących obszarach:

- legislacje prawne Spółki,
- udostępnianie informacji,
- przestrzeganie poufności sensytywnych informacji handlowych,
- realizacja procesu zmiany sprzedawcy,
- obsługa odbiorców posiadających zawarte umowy dystrybucyjne,
- informowanie użytkowników systemu i realizacja reklamacji,
- obsługa klienta,
- usługi przyłączania.

W ramach kontroli Pełnomocnik ds. Programu zgodności dokonał m.in.

- sprawdzenia zgodności treści dokumentów takich jak zarządzenia, polecenia służbowe, generalne umowy dystrybucyjne z Programem Zgodności,
- przeglądu zawartości tablic informacyjnych,
- przeglądu wydawnictwami, ogłoszeń, informacji prasowych Spółki,
- kontroli treści na stronach intranetowych i internetowych,
- sprawdzenia terminowości realizacji procedury zmiany sprzedawcy (zgodnie z IRIESD),
- poprawności stosowania wniosków zgłoszenia zmiany sprzedawcy i wzorów umów o świadczenie usług dystrybucji,
- sprawdzenia terminowości zawierania umów o świadczenie usług dystrybucji,
- kontroli organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania i załatwiania zgłoszeń, reklamacji i skarg,
- sprawdzenia terminowości wydawania warunków przyłączeniowych.

W ramach dokonanych kontroli nie zostały stwierdzone naruszenia postanowień Programu zgodności.

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. Oddział Zamość za 2010 rok

5. Podsumowanie

PGE Dystrybucja S.A. Oddział Zamość oświadcza, że w 2010 roku nie wystąpił przypadek zarzutu dyskryminacji ze strony jakiegokolwiek podmiotu korzystającego lub zamierzającego korzystać z systemu dystrybucyjnego PGE Dystrybucja S.A. Oddział Zamość oraz nie stwierdzono jakichkolwiek naruszeń postanowień Programu. Nie zostały również sformułowane skargi ani wnioski związane ze stosowaniem zapisów Programu.

Podjęte i przeprowadzone w ramach Programu Zgodności przedsięwzięcia, umożliwiały Klientom, zdecydowanym na wybór innego sprzedawcy, korzystanie z usług dystrybucji energii elektrycznej na równoprawnych zasadach. Podmiotom zainteresowanym sprzedażą energii elektrycznej na obszarze działania Oddziału Zamość udzielano wyczerpujących informacji oraz przedstawiano obowiązujący projekt generalnej umowy dystrybucyjnej i umowy dystrybucyjnej wraz z IRIESD.