



Sprawozdanie z realizacji
Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego
traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego
w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2010

Przyjęte Uchwałą nr .../2011 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia ...2011 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 2010 r. do 31 grudnia 2010 r. i zawiera informacje dotyczące aktualizacji, realizacji i monitorowania Programu Zgodności.

II. Aktualizacja Programu Zgodności

W okresie sprawozdawczym trzykrotnie aktualizowano Program Zgodności w związku z potrzebą dostosowania do znowelizowanej Ustawy, a także przyjętych w Spółce zasad postępowania i okoliczności powstałych w trakcie bieżącej działalności. Zmiany dotyczyły głównie:

- wykazu sensytywnych informacji handlowych,
- informacji ogólnodostępnych i zasad ich udostępniania,
- obowiązków ENEA Operator Sp. z o.o. i Zarządu Spółki,
- zachowań dyskryminacyjnych w obszarze świadczenia usług dystrybucji,
- okresowego monitoringu realizacji Programu Zgodności,
- planowania działań realizowanych w ramach zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego.

Zmiany do Programu Zgodności zostały wprowadzone w ramach wydania:

- siódmego, które zostało zatwierdzone Uchwałą nr 96/2010 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 8 marca 2010 r.,
- ósmego, które zostało zatwierdzone Uchwałą nr 189/2010 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 24 maja 2010 r.,
- dziewiątego, które zostało zatwierdzone Uchwałą nr 332/2010 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 25 sierpnia 2010 r.

Każde wydanie Programu Zgodności jest umieszczane w ogólnodostępnym dla pracowników Spółki serwisie intranetowym, a informacje o zatwierdzeniu (wraz z opisem zmian w stosunku do wydania poprzedniego) są publikowane w wewnętrznym biuletynie informacyjnym. Dzięki temu wszyscy pracownicy mają zapewniony dostęp do obowiązującego wydania Programu Zgodności i są na bieżąco informowani o jego zmianach.

Z inicjatywy PTPIREE w 2010 roku zorganizowano spotkania konsultacyjne poświęcone programom zgodności, w których uczestniczyli przedstawiciele OSD oraz PTPIREE. W ramach spotkań pracowano nad:

- opiniowaniem projektu Ramowych wytycznych do treści Programów zgodności opracowywanych przez operatorów sieci dystrybucyjnych (OSD) i operatorów sieci przesyłowych (OSP), udostępnionego przez Urząd Regulacji Energetyki, zwanego dalej URE,
- wzorcem Programu Zgodności przygotowanym na podstawie opublikowanych przez URE Ramowych wytycznych.

III. Realizacja Programu Zgodności

Opis działań podjętych w celu realizacji Programu Zgodności w 2010 roku sporządzono w oparciu o informacje uzyskane z poszczególnych jednostek organizacyjnych Spółki

Sorawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2010

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 procedurą rekrutacji pracowników każdy nowozatrudniony pracownik zapoznawany jest z obowiązującym wydaniem Programu Zgodności oraz podpisuje oświadczenie potwierdzające fakt zapoznania się z Programem Zgodności i przyjęcie do stosowania jego postanowień. Oświadczenie umieszczane jest w aktach osobowych pracownika.
2. Na bieżąco zapoznawano z Programem Zgodności pracowników, którym wcześniej nie przekazano podstawowych wiadomości o Programie Zgodności z uwagi na długotrwałą nieobecność (spowodowaną urlopami wychowawczymi, bezpłatnymi itp.). Po zapoznaniu pracownicy podpisali oświadczenia potwierdzające fakt zapoznania się z Programem Zgodności i przyjęcie do stosowania jego postanowień. Oświadczenie umieszczane jest w aktach osobowych pracownika.
3. Aktualizowano Interpretację do Programu Zgodności – Program Zgodności w pytaniach i odpowiedziach, mającą na celu przełożenie wymagań Programu Zgodności na praktykę codziennego funkcjonowania Spółki, dostosowując ją do zmienionego wydania Programu Zgodności.
4. Na podstawie propozycji działań, które pozyskano od kierujących jednostkami/komórkami organizacyjnymi, planowanych do realizacji w ramach zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w roku 2010 w podległych im jednostkach / komórkach organizacyjnych, opracowano Plan działań realizowanych w ramach zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w roku 2010, który został zatwierdzony Uchwałą nr 189/2010 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 24 maja 2010 r. (a następnie zaktualizowany Uchwałą nr 332/2010 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 25 sierpnia 2010 r.).
5. 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,
 - aktualizowano szablony umów z wykonawcami zewnętrznymi oraz dokumentację dotyczącą udzielania zamówień, w ramach których udostępniane są sensytywne informacje handlowe,
 - aktualizowano i doskonalono politykę bezpieczeństwa teleinformatycznego, która ma na celu zwiększenie ochrony przetwarzanych danych, w tym również sensytywnych informacji handlowych,
 - zakupiono oprogramowanie do szyfrowania danych, w tym również sensytywnych informacji handlowych, na dyskach twardych komputerów przenośnych, które jest sukcesywnie wdrażane,
 - weryfikowano systemy informatyczne, w szczególności pod kątem nadanych uprawnień dostępu oraz zabezpieczenia danych w nich zamieszczonych,
 - weryfikowano zabezpieczenia i dostęp do pomieszczeń, w których przechowywane są dokumenty i dane zawierające sensytywne informacje handlowe,
 - przed przekazywaniem jednemu 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 jednemu 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.
6. Przeglądano i weryfikowano przed zatwierdzeniem regulacje wewnętrzne oraz wzory dokumentów pod kątem spełnienia wymagań określonych w Programie Zgodności.
 7. 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.
 8. Członek Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o., powołany w 2010 r. w skład Zarządu Spółki, podpisał oświadczenie potwierdzające, że nie uczestniczy w strukturach zarządzania przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo lub przedsiębiorstwa energetycznego zajmującego się także działalnością gospodarczą niezwiązaną z energią elektryczną oraz, że nie jest odpowiedzialny – bezpośrednio lub pośrednio – za bieżącą działalność w zakresie wykonywanej działalności gospodarczej innej niż wynikająca z zadań ENEA Operator Sp. z o.o. Oświadczenie zostało przekazane do URE.
 9. Wprowadzano zmiany do Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej – Bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi w ramach karty aktualizacji nr B/4/2010 IRIESD-Bilansowanie, która została zatwierdzona przez Prezesa URE decyzją nr DPK-7124-50(2)/2010/LK z dnia 16 grudnia 2010 roku i obowiązuje od dnia 1 stycznia 2011 roku. Karta aktualizacji wprowadza do IRIESD-Bilansowanie standardowe profile zużycia energii elektrycznej na rok 2011, które są wykorzystywane przez ENEA Operator Sp. z o.o. i podmioty odpowiedzialne za bilansowanie handlowe w bilansowaniu handlowym 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.
 10. 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 2010 r. do 31 grudnia 2010 r. podpisano takie umowy z czternastoma sprzedawcami. Łącznie, od momentu rozpoczęcia działalności przez ENEA Operator Sp. z o.o. do momentu sporządzenia niniejszego Sprawozdania, obowiązuje czterdzieści sześć umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawartych ze sprzedawcami. Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania prowadzone były negocjacje z dwoma 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.
 11. W celu ułatwienia realizacji procesu przyłączania do sieci dystrybucyjnej oraz umożliwienia prowadzenia bieżącego monitoringu jego przebiegu, wdrożono we

Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2010

- wszystkich jednostkach organizacyjnych Spółki jednolity system informatyczny wspomagający proces przyłączania.
12. Prowadzono projekt mający na celu wdrożenie systemu informatycznego do kompleksowej obsługi klienta, którego zadaniem jest w szczególności wspieranie procesu zmiany sprzedawcy oraz sprzedaży usług dystrybucji energii elektrycznej. Uruchomienie produkcyjne systemu planowane jest w II kwartale 2011 r.
 13. Na bieżąco aktualizowano oraz uzupełniano stronę internetową ENEA Operator Sp. z o.o. w zakresie umieszczanych na niej informacji ogólnodostępnych dotyczących m.in. procedury zmiany sprzedawcy; Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej; Taryfy Spółki; wzorów umów i wniosków; sprzedawców energii elektrycznej, z którymi ENEA Operator zawarł generalne umowy dystrybucji; danych sprzedawcy z urzędu działającego na obszarze działania ENEA Operator Sp. z o.o.; podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci dystrybucyjnej o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV (zgodnie z art. 7 ust. 81 pkt. 1 Ustawy); planowanych wyłączeń oraz wskaźników czasu trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej. Ponadto zrealizowano projekt budowy nowej strony internetowej Spółki, którego uruchomienie planowane jest w I kwartale 2011 r.
 14. Opracowano projekt umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawieranej ze sprzedawcami energii elektrycznej. Przedmiotowy projekt został umieszczony na stronie internetowej ENEA Operator Sp. z o.o.
 15. 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 2010 (obowiązującej od 1 stycznia 2010 r. w zakresie stawek opłaty przejściowej oraz od 7 stycznia 2010 r. – w pozostałym zakresie) i w Taryfie Spółki na rok 2011 (obowiązującej od 1 stycznia 2011 r.).
 16. Dostosowano do aktualnej struktury organizacyjnej i znowelizowanej Ustawy 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 Sprzedaży Usług Dystrybucji nr DK/149/KK/KL/SS/2010 z dnia 14 kwietnia 2010 r. oraz nr DK/273/KK/KL/SS/2010 z dnia 17 sierpnia 2010 r.,
 - szablony i wzory druków wykorzystywanych w procesie przyłączania do sieci dystrybucyjnej, które zostały zmienione Uchwałą nr 98/2010 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 8 marca 2010 r. i Uchwałą nr 326/2010 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 18 sierpnia 2010 r.,
 - wybrane procedury dotyczące procesu przyłączania do sieci dystrybucyjnej, które zostały zmienione Uchwałą nr 97/2010 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 8 marca 2010 r.,
 - procedury dotyczące procesu zmiany sprzedawcy, które zostały zmienione Uchwałą nr 362/2010 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 1 września 2010 r.
 17. Kontynuowano prace związane z ujednoliceniem elementów wizerunkowych Spółki, w szczególności tych umieszczonych na samochodach służbowych, budynkach, urządzeniach i odzieży roboczej.
 18. W ramach prowadzonego przez Prezesa URE monitoringu dotyczącego niezależności działania OSD opracowano i przesłano do URE ankiety dotyczące zmiany sprzedawcy oraz niezależności działania OSD.

Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2010

19. 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 2009. Sprawozdanie zostało przyjęte Uchwałą nr 107/2010 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 16 marca 2010 r. i przekazane Prezesowi URE.

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, audyty 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 2010 r. do 31 grudnia 2010 r. Badania ankietowe przeprowadzono w styczniu i lutym 2011 roku. Dane pozyskane z ankiet wykorzystano m.in. do opracowania niniejszego Sprawozdania, a także do zidentyfikowania obszarów do doskonalenia.
2. Audyty wewnętrzne pod kątem przestrzegania i realizacji Programu Zgodności przeprowadzono w IV kwartale 2010 r. W trakcie audytów wewnętrznych, przeprowadzonych w wybranych obszarach Spółki, skoncentrowano się głównie na sprawdzeniu procesów związanych z przyłączaniem do sieci dystrybucyjnej, zmianą sprzedawcy, zawieraniem umów o świadczenie usług dystrybucji z użytkownikami systemu dystrybucyjnego, rozpatrywaniem skarg i reklamacji oraz obsługą klienta (bezpośrednią, telefoniczną i korespondencyjną). Ponadto weryfikowano zasady zapewnienia poufności sensytywnych informacji handlowych.
3. Kontrole wewnętrzne w zakresie przestrzegania i realizacji Programu Zgodności przeprowadzono w I półroczu 2010 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, z zastrzeżeniem, że część pracowników ENEA Operator Sp. z o.o. otrzymała akcje „pracownicze” ENEA S.A. (dotyczy to pracowników, którzy spełniali przesłanki uprawniające ich do otrzymania akcji ENEA S.A. w związku z ustawą o komercjalizacji i prywatyzacji). W wyniku analizy stwierdzono, że powyższa sytuacja nie powoduje naruszenia zasady równego i niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu.
3. W ramach skarg i reklamacji kierowanych bezpośrednio do Spółki przez użytkowników systemu dystrybucyjnego nie odnotowano zarzutów odnoszących się do ich dyskryminacyjnego traktowania.
4. W ramach spraw kierowanych przez URE odnotowano jedną skargę noszącą znamiona dyskryminacyjnego traktowania odbiorcy energii elektrycznej związaną z negatywną weryfikacją zgłoszeń zawarcia umów sprzedaży energii elektrycznej. Spółka podtrzymuje swoje stanowisko dotyczące prawidłowości przeprowadzonej weryfikacji zgłoszeń z uwagi

Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2010

na brak dostosowania układów pomiarowo – rozliczeniowych do wymagań określonych w IRIESD – Bilansowanie.

5. W ramach spraw kierowanych przez UOKiK nie odnotowano zarzutów bezpośrednio odnoszących się do dyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego.
6. Zidentyfikowano następujące obszary doskonalenia pod kątem Programu Zgodności:
 - nadawanie i odbieranie uprawnień do systemów informatycznych zawierających m.in. sensytywne informacje handlowe,
 - przysyłanie sensytywnych informacji handlowych drogą elektroniczną,
 - weryfikacja zgłoszeń zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej,
 - określanie wysokości rat planowych w umowach o świadczenie usług dystrybucji,
 - aktualizacja zapisów istniejących umów (zawieranych przed wydzieleniem OSD) do aktualnie obowiązujących przepisów i Taryfy Spółki,
 - zapewnienie odrębności tożsamości OSD, m.in. w kontekście Dyrektywy 2009/72/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 lipca 2009 r. dotyczącej wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej i uchylającej dyrektywę 2003/54/WE.

V. Uwagi końcowe

Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z art. 9d ust. 4a i 4b Ustawy, w styczniu 2011 roku Program Zgodności – po przyjęciu przez Zarząd ENEA Operator Sp. z o.o. – został przedłożony do zatwierdzenia Prezesowi URE. Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania prowadzone jest przez Prezesa URE postępowanie administracyjne związane z zatwierdzeniem Programu Zgodności.

ENEA Operator Sp. z o.o.
Członek Zarządu
Wiceprezes ds. Prawowniczych
-2-
Jakub Kamiński

ENEA Operator Sp. z o.o.
Członek Zarządu
Wiceprezes ds. Ekonomiczno-Finansowych
Grzegorz Kiczmachowski

Uchwała podjęta
na posiedzeniu Zarządu Spółki
Enea Operator Sp. z o.o.
w dniu2011-03-14.....

UCHWAŁA NR/2011
Zarządu Enea Operator Sp. z o.o.
z dnia 14.03.2011

Na podstawie §15 ust. 7 *Umowy Spółki*, w związku z art. 9d ust. 5 Ustawy Prawo energetyczne, Zarząd Enea Operator Sp. z o.o. przyjmuje *Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w Enea Operator Sp. z o.o. za rok 2010*, w treści stanowiącej **załącznik** do niniejszej uchwały.

Jednocześnie Zarząd podejmuje decyzję o skierowaniu ww. *Sprawozdania* do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

Uchwała wchodzi w życie z dniem jej podjęcia
Uchwała została podjęta jednogłośnie

Enea Operator Sp. z o.o.
Członek Zarządu
Wiceprezes ds. Pracy i Ludzkich
-2-
Jakub Kamiński

Enea Operator Sp. z o.o.
Członek Zarządu
Wiceprezes ds. Ekonomiczno-Finansowych
Grzegorz Kiczmachowski