

Poznań, dnia 28 marca 2006r.

ENEA Spółka Akcyjna
Departament Dystrybucji



Sprawozdanie z realizacji
„Programu zapewnienia
niedyskryminacyjnego traktowania
użytkowników systemu
dystrybucyjnego”

w roku 2005



Enea Spółka Akcyjna, Departament Dystrybucji

W sprawozdaniu przedstawiono informacje, dotyczące:

- podstaw prawnych przygotowania programu,
- przebiegu procesu przygotowania *Programu*,
- celu, zakresu i postanowień *Programu* oraz jego realizacji,
- monitorowania realizacji *Programu*.

PODSTAWY PRAWNE PRZYGOTOWANIA PROGRAMU

W odniesieniu do art. 9d ust. 4 ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997r. z późniejszymi zmianami, Zarząd ENEA S.A. przedkłada niniejsze sprawozdanie z realizacji „Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego”, zwanego dalej *Programem*.

Program obejmuje zestaw działań dotyczących zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w tym podmiotów reprezentujących tych użytkowników wobec ENEA S.A. przez operatora systemu dystrybucyjnego. Jego celem jest stworzenie formalnych ram zapewniających działanie przedsiębiorstwa sieciowego (operatora systemu), jego pracowników oraz Zarządu, zgodnie z zasadą niedyskryminacji podmiotów korzystających z usług dystrybucyjnych.

Należy podkreślić, iż obowiązek opracowania i realizacji *Programu* został nałożony na ENEA S.A. nowelizacją ustawy Prawo energetyczne w 2005r. a niniejszy dokument stanowi pierwsze sprawozdanie z jego realizacji.

OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA PROGRAMU

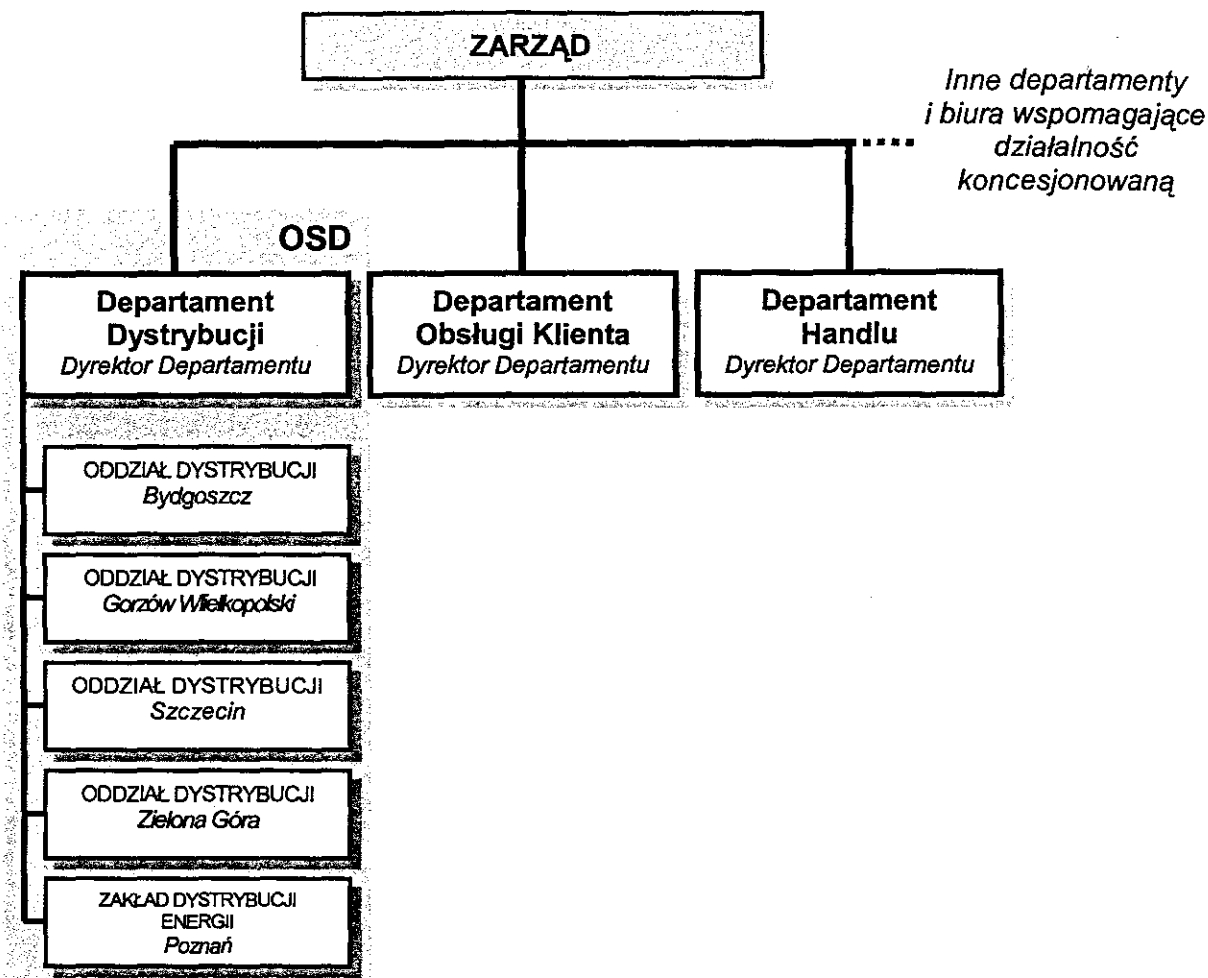
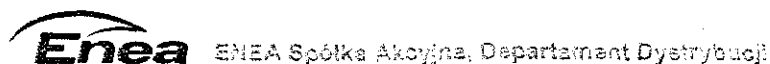
Wydzielenie organizacyjne OSD

Wdrożenie *Programu* nastąpiło w następstwie wprowadzenia nowej struktury organizacyjnej ENEA S.A. w dniu 1 grudnia 2005r., w której - zgodnie z obowiązującym regulaminem organizacyjnym - dokonano wydzielenia w sposób organizacyjny Operatora Systemu Dystrybucyjnego (OSD).

Zgodnie z aktualnym regulaminem organizacyjnym (rysunek 1), rolę Operatora Systemu Dystrybucyjnego, wydzielonego z przedsiębiorstwa w sposób organizacyjny, pełni Departament Dystrybucji i w związku z tym realizuje całokształt zagadnień związanych z:

- prowadzeniem ruchu sieci dystrybucyjnej,
- rozwojem i rozbudową sieci dystrybucyjnej, w tym przyłączaniem odbiorców oraz wykonawstwem zadań inwestycyjnych i modernizacyjnych,
- eksploatacją sieci dystrybucyjnej i infrastruktury technicznej wspomagania dystrybucji,
- bilansowaniem energii w systemie dystrybucyjnym,
- zakupem niezbędnych usług przesyłowych,
- oferowaniem usług dystrybucji energii elektrycznej.

Wymieniona działalność jest prowadzona przez Departament Dystrybucji niezależnie od pozostałych jednostek organizacyjnych spółki, w ramach wydzielonego budżetu kosztów oraz wydzielonego planu inwestycyjnego.



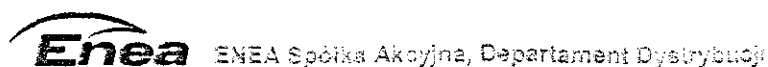
Rysunek 1. Organizacyjne wydzielenie OSD w strukturze ENEA S.A.

Jednostki organizacyjne odpowiedzialne za przygotowanie i realizację Programu

Za przygotowanie pierwszego i kolejnych wydań *Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego* odpowiedzialny jest Dyrektor Departamentu Dystrybucji. Ważną rolę w realizacji *Programu* pełni Departament Obsługi Klienta, na codzień reprezentujący OSD w procesach zwierania z klientami umów dotyczących usług dystrybucyjnych. Pośrednią rolę pełni również Departament Handlu, przygotowujący we współpracy z Departamentem Dystrybucji oraz Departamentem Obsługi Klienta taryfę dla energii elektrycznej, zawierającą rodzaje, warunki stosowania oraz stawki opłat za usługi dystrybucji.

Wyznaczoną przez Dyrektora Departamentu Dystrybucji osobą, odpowiedzialną za operacyjne nadzorowanie realizacji *Programu* i za działania koordynacyjne dotyczące wdrażania *Programu* i jego efektywnego działania w ramach ENEA S.A. jest Kierownik Referatu Zasobów Informacyjnych (IZ), który ma upoważnienia do:

- przekazywania wiążącej wykładni *Programu*,



- udzielania informacji w zakresie *Programu*,
- dostępu do informacji ze wszystkich jednostek organizacyjnych Spółki w zakresie realizacji *Programu*.

Program zatwierdza Zarząd w drodze Uchwały.

ZAWARTOŚĆ PROGRAMU ORAZ DZIAŁANIA PODJĘTE W ZWIĄZKU Z JEGO WDRAŻANIEM

Program zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego został zatwierdzony uchwałą Zarządu ENEA S.A. nr 865/2005 z dnia 21 grudnia 2005r. i zaczął obowiązywać od dnia 21 grudnia 2005r.

Program obowiązuje pracowników całej Spółki, a w szczególności pracowników Departamentu Dystrybucji, Departamentu Obsługi Klienta, które działają w obszarze udostępniania usług dystrybucyjnych podmiotom zewnętrznym oraz pracowników Departamentu Handlu, współpracujących z pracownikami wymienionych już departamentów taryfę dla energii elektrycznej.

Program jest dostępny w sieci intranet ENEA S.A.

Zawartość Programu

W Programie zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego dla ENEA S.A. wyróżniono cztery podstawowe części:

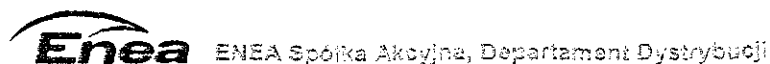
- 1) informacje wstępne, określające cel i zakres stosowania *Programu* oraz zachowania dyskryminujące w stosunku do użytkowników systemu,
- 2) zasady wdrażania *Programu*, określające sposób zatwierdzenia *Programu* oraz zmian do niego wprowadzanych, a także szkolenia pracowników w zakresie zagadnień objętych *Programem*,
- 3) nadzór nad realizacją *Programu* część w której określono sposób monitoringu przestrzegania *Programu*, zbierania informacji o występowaniu i przejawach dyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu, skutki nieprzestrzegania *Programu* oraz wymaganej sprawozdawczości,
- 4) omówienie działań zapobiegających dyskryminacji użytkowników systemu dystrybucyjnego w procesie udostępniania usług dystrybucyjnych.

Część *Programu*, dotycząca działań dla zapewnienia niedyskryminacyjnego udostępniania usług dystrybucyjnych, obejmuje następujące obszary kontaktów z użytkownikami systemu dystrybucyjnego:

- oferowanie usług dystrybucyjnych i zawieranie umów z tym związanych,
- konstrukcja taryf i sposób prezentacji oferty cenowej usług dystrybucyjnych,
- bilansowanie systemu dystrybucyjnego i rozliczanie niezbilansowania użytkowników,
- przestrzeganie poufności informacji handlowych,
- udostępnianie informacji użytkownikom sieci.

Wdrażanie programu

Realizację *Programu* opiera się na wdrożeniu zmian do obowiązujących w ENEA S.A. procedur w ramach procesów objętych Systemem Zarządzania Jakością ISO 9001 2000 oraz na wdrożeniu nowych procedur zapewniających niedyskryminacyjny dostęp do usług



dystrybucyjnych warunkujących wdrażanie warunków rynkowych w handlu energią elektryczną. Procedury określają szczegółowe obowiązki pracowników je realizujących dla zapewnienia eliminacji zachowań dyskryminujących użytkowników systemu dystrybucyjnego. Przedstawiany Program jest realizowany poprzez działania podejmowane w ramach procedur należących do niżej wymienionych procesów.

1. Obsługa klienta – OK, obejmującego następujące procedury związane z realizacją Programu:

- wydawanie warunków przyłączenia i zawierania umowy o przyłączenie (na dzień zatwierdzenia Programu OK-6 oraz OK-7),
- realizacja umowy o przyłączenie (na dzień zatwierdzenia Programu OK-8 oraz OK-9),
- zawieranie umów sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucyjnych (na dzień zatwierdzenia Programu OK-10),
- rozwiązywanie umów sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucyjnych (na dzień zatwierdzenia Programu OK-11),
- przyjmowanie zgłoszeń klientów (na dzień zatwierdzenia Programu OK-1),
- reklamacje standardów jakości (na dzień zatwierdzenia Programu OK-3),
- reklamacje układu pomiarowo-rozliczeniowego (na dzień zatwierdzenia Programu OK-5),
- reklamacje rozliczeń (na dzień zatwierdzenia Programu OK-12),
- reklamacje skarg i wniosków wpływających do Zarządu lub dyrekcji Oddziału Dystrybucji/Zakładu Obsługi Klienta (na dzień zatwierdzenia Programu OK-13).

Powyższe procedury są w trakcie modyfikacji dla zapewnienia uniknięcia możliwych działań dyskryminujących oraz uwagę uwzględnieniem występowania wśród odbiorców przyłączonych do sieci ENEA S.A. dwóch grup odbiorców:

- a) uprawnionych do wyboru sprzedawcy i korzystających z tego prawa,
- b) uprawnionych, niekorzystających z prawa wyboru sprzedawcy i nieuprawnionych, czyli zaopatrywanych w energię przez ENEA S.A. na podstawie umów kompleksowych.

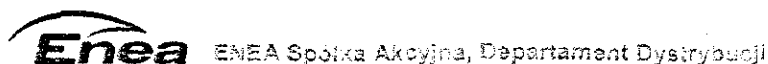
Konieczne jest opracowanie nowej procedury dotyczącej procesu zmiany sprzedawcy, obejmującej przypadki pierwszego przejścia odbiorcy z ENEA S.A. do innego sprzedawcy oraz kolejne zmiany sprzedawcy.

Wymienione procedury będą uwzględniać problematykę bilansowania handlowego odbiorcy i rozliczeń jego niezbilansowania, zgodnie z zatwierdzonymi przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki częściami instrukcji ruchu i eksploatacji systemu przesyłowego i systemu dystrybucyjnego, dotyczących bilansowania. Procedury powinny również uwzględniać możliwość zawarcia umowy na usługi dystrybucyjne dla określonego odbiorcy bezpośrednio lub poprzez pośrednictwo podmiotu upoważnionego przez odbiorcę do zawarcia takiej umowy.

2. Prowadzenie ruchu sieci – PR, obejmującego między innymi procedurę:

- likwidacja zakłóceń i awarii (na dzień zatwierdzenia Programu PR-4).

Poprzez wprowadzenie niezbędnych zmian do powyższej procedury zostanie zapewnione, aby w trakcie kontaktów pracowników obszaru dystrybucji z użytkownikami systemu korzystającymi z prawa wyboru sprzedawcy podczas realizacji wymienionej procedury, nie dochodziło do zachowań dyskryminujących, ze względu na podmiot sprzedający energię odbiorcy oraz skłaniających odbiorcę do wyboru określonego sprzedawcy energii.



3. Tworzenie taryfy – TT, obejmującego następujące procedury:

- opracowanie koncepcji taryfy (na dzień zatwierdzenia *Programu* TT-1),
- zbieranie danych niezbędnych do opracowania taryfy (na dzień zatwierdzenia *Programu* TT-2),
- opracowanie taryfy i wniosku o jej zatwierdzenie (na dzień zatwierdzenia *Programu* TT-3).

Obecnie zapewniono oddzielne prezentowanie stawek opłat dystrybucyjnych i cen energii elektrycznej w ramach jednej taryfy dla energii elektrycznej przedsiębiorstwa, jakim jest ENEA S.A.

W Taryfie dla energii elektrycznej na rok 2007 jest planowane rozdzielenie części taryfy związanej z działalnością przesyłania i dystrybucji od taryfy dotyczącej działalności związanej z handlem energią elektryczną, zgodnie z nowymi rozporządzeniami wykonawczymi do znowelizowanej w roku 2005 ustawy Prawo energetyczne oraz po wydzieleniu operatora systemu dystrybucyjnego w formie prawnej.

4. Zarządzanie zasobami ludzkimi – ZL, obejmującego następujące procedury:

- procedurę dotyczącą rekrutacji (na dzień zatwierdzenia *Programu* ZL-1),
- procedurę dotyczącą szkoleń (na dzień zatwierdzenia *Programu* ZL-2).

Pracownicy nowozatrudnieni na stanowiska znajdujące się na liście stanowisk wymagających znajomości *Programu*, są zapoznawani z *Programem* w ramach szkoleń wstępnych, przeprowadzanych zgodnie z odpowiednią procedurą ZL-1.

Pracownicy jednostek i komórek organizacyjnych, w których wymagana jest znajomość *Programu*, wykonujący zadania związane z oferowaniem usług dystrybucyjnych oraz udostępnianiem informacji o usługach dystrybucyjnych, a także z przechowywaniem i przetwarzaniem danych umownych w zakresie udostępniania usług dystrybucyjnych, są zapoznawani z *Programem* w ramach szkoleń wewnętrznych. Szkolenia są organizowane zgodnie z procedurą ZL-2. Lista pracowników wymagających szkolenia jest przygotowywana poprzez wytypowanie pracowników jednostek i komórek organizacyjnych, w których wymagana jest znajomość *Programu* stosownie do obowiązującego regulaminu organizacyjnego przez kierowników tych jednostek i komórek organizacyjnych, i zatwierdzana przez Dyrektora Departamentu Dystrybucji.

Program szkolenia obejmie przedstawienie co najmniej:

- a) celu i zakresu *Programu*,
- b) obowiązków OSD,
- c) obowiązków pracowników, wynikających z *Programu*,
- d) sankcji wynikających z naruszenia obowiązków pracowników.

Niezwłocznie po przeprowadzeniu szkolenia pracownik składa oświadczenie o stosowaniu reguł postępowania wynikających z *Programu* w trakcie wykonywania swych obowiązków zawodowych.

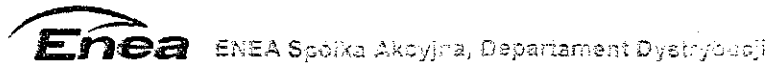
5. Nadzorowanie i doskonalenie systemu – NS, obejmującego między innymi:

- procedurę dotyczącą auditów (na dzień zatwierdzenia *Programu* NS-3).

Nadzorowanie realizacji *Programu* będzie prowadzone poprzez system auditów wewnętrznych – co najmniej raz w roku. Audyty dotyczące przestrzegania *Programu* będą przebiegać zgodnie z odpowiednią procedurą procesu NS.

6. Marketing – MG, obejmującego badanie opinii klientów i pracowników w ramach:

- procedur z procesu MG (na dzień zatwierdzenia *Programu* MG-1 i MG-2).



Informacje o występowaniu i przejawach dyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu są zbierane w trakcie badań opinii użytkowników systemu planowanych i realizowanych zgodnie z odpowiednimi procedurami procesu MG.

W okresie przejściowym, w związku z przebiegiem procesów aktualizacji procedur SZJ należy standardowo stosować obowiązujące procedury postępowania zwracając uwagę na występujące zagrożenia dotyczące dyskryminującego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego wymienione w *Programie*. Należy podejmować działania zmierzające do ich uniknięcia przestrzegając obowiązków pracowników pozwalających uniknąć poszczególnych zagrożeń traktowania dyskryminacyjnego wymienionych w *Programie* i w szczególności zachowywać poufność danych wyszczególnionych w *Programie*, których ujawnienie mogłoby pozwolić pewnym podmiotom na uzyskanie przewagi konkurencyjnej w obszarze sprzedaży energii elektrycznej.

W przypadku wystąpienia problemów lub wątpliwości w zakresie postępowania w konkretnych przypadkach, należy zwrócić się do Dyrektora Departamentu Dystrybucji z pisemną prośbą o przeanalizowanie i skomentowanie zaistniałej sytuacji. Przygotowana przez Departament Dystrybucji interpretacja będzie rozsyłana w formie pisemnej do wszystkich komórek organizacyjnych objętych wyżej wymienionymi procedurami procesów Systemu Zarządzania Jakością, za pomocą których następuje wdrażanie stosowania *Programu*, stanowiąc podstawę do standardowego rozwiązywania takich przypadków w przyszłości.

MONITORING PRZESTRZEGANIA PROGRAMU

W celu zapewnienia równoprawnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego planowany jest monitoring przestrzegania niniejszego *Programu*, który odbywa się poprzez:

- a) audyt zewnętrzny – co najmniej raz w roku. Decyzję o terminie i zakresie audytu podejmuje Dyrektor Departamentu Dystrybucji,
- b) system auditów wewnętrznych – co najmniej raz w roku; audyty dotyczące przestrzegania *Programu* odbywają się zgodnie z odpowiednią procedurą dotyczącą auditów z procesu NS (na dzień zatwierdzenia *Programu* NS-3),
- c) system kontroli wewnętrznej – co najmniej raz w roku.

Kierownik Biura Organizacji i Systemów Zarządzania oraz Kierownik Referatu Kontroli Wewnętrznej najpóźniej do końca września każdego roku uzgadniają między sobą zakres, terminy i podział kompetencyjny monitoringu przestrzegania *Programu* w ramach systemu auditów wewnętrznych oraz kontroli, w sposób zapewniający kompleksowość monitoringu. Powyższe uwzględniają odpowiednio w rocznym planie kontroli wewnętrznej/planie auditów.

Informacje o występowaniu i przejawach dyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu są zbierane w trakcie badań opinii użytkowników systemu - planowanych i realizowanych zgodnie z odpowiednimi procedurami z procesu MG (na dzień zatwierdzenia *Programu* MG-1 i MG-2).

PODSUMOWANIE

W roku 2005 stworzono w ENEA S.A. podstawy do implementacji działań zapobiegających dyskryminacyjnemu traktowaniu użytkowników systemu dystrybucyjnego. Wdrożono strukturę organizacyjną spółki obejmującą wydzieloną organizacyjnie jednostkę



- Departament Dystrybucji, pełniącą rolę Operatora Systemu Dystrybucyjnego. Sformułowano i przyjęto *Program* opierając jego implementację na modyfikacji i uzupełnieniu procedur tworzących procesy realizowane w ENEA S.A., tworząc podstawę dla oferowania usług dystrybucyjnych w sposób niedyskryminujący i zapewniający monitorowanie prawidłowości realizacji związanych z tym procesów. Procesy te, stanowiące część Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001 2000, to: OK – obsługa klienta; PR – prowadzenie ruchu sieci; TT – tworzenie taryfy; ZL – zarządzanie zasobami ludzkimi; NS – nadzorowanie i doskonalenie systemu; MG – marketing.

W roku 2006 będzie kontynuowane zadanie weryfikacji procesów i procedur w celu ich dostosowania do obowiązującej struktury organizacyjnej spółki, z równoczesną implementacją nowych lub zmodyfikowanych procedur oraz zapisów dotyczących działań w funkcjonujących już procedurach dla zapewnienia niedyskryminującego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego.

Zarząd ENEA S.A.

ENE A S.A.
PREZES ZARZĄDU
Andrzej Marciniak

ENE A Spółka Akcyjna
WICEPREZES ZARZĄDU
DS. EKONOMICZNYCH
Rajmundo Grał

ENE A Spółka Akcyjna
WICEPREZES ZARZĄDU
DS. STRATEGII
Maciej Górski

ENE A Spółka Akcyjna
WICEPREZES ZARZĄDU
DS. HANDLOWYCH
Marek Hermach

ENE A Spółka Akcyjna
WICEPREZES ZARZĄDU
DS. INFRASTRUKTURY
Wojciech Piniarski