



**Sprawozdanie z realizacji**  
**„Programu określającego przedsięwzięcia jakie**  
**należy podjąć przez OSD w celu zapewnienia**  
**niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników**  
**systemu”**  
**w EnergiaPro Spółka Akcyjna w 2008 roku**

Sporządził:  
Koordynator Programu

*Roman Smal*

Zatwierdził:  
Dyrektor ds. Dystrybucji

*Kodawski*

Wrocław styczeń 2009

## Spis treści

Spis treści.....	2
Wstęp.....	3
Podstawy prawne przygotowania Programu .....	4
Zakres i postanowienia Programu .....	5
Realizacja Programu Zgodności.....	7
Monitoring przestrzegania Programu Zgodności .....	9
Podsumowanie.....	10

## Wstęp

W związku z obowiązkiem określonym w art. 9d ust. 5 ustawy Prawo energetyczne (Dz. U. z 2006 r. Nr 89, poz. 625 z późn. zmianami), Zarząd EnergiaPro Spółka Akcyjna przedkłada sprawozdanie z realizacji „Programu określającego przedsięwzięcia jakie należy podjąć przez OSD w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu” w EnergiaPro Spółka Akcyjna (zwanego dalej Programem Zgodności).

Sprawozdanie obejmuje opis podjętych w 2008 roku działań związanych z realizacją Programu Zgodności.

Głównym celem funkcjonowania Programu Zgodności jest zagwarantowanie funkcjonowania EnergiaPro Spółka Akcyjna jako Operatora Systemu Dystrybucyjnego w sposób zapewniający równy, niedyskryminacyjny dostęp do sieci dystrybucyjnej Spółki dla wszystkich użytkowników systemu dystrybucyjnego. Realizacja Programu Zgodności zapewnia eliminację takich działań operatora i jego pracowników, które mogą być uznane za dyskryminujące, lub prowadzące do uprzywilejowania jakiegokolwiek użytkownika systemu.

Niniejsze sprawozdanie przedstawiane jest Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki w celu opublikowania w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, zgodnie z art. 9d ust 6 ustawy Prawo energetyczne.

Sprawozdanie z realizacji „Programu określającego przedsięwzięcia jakie należy podjąć przez OSD w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu” w EnergiaPro Spółka Akcyjna w 2008 roku, zostało zatwierdzone przez Zarząd EnergiaPro S.A.

## Podstawy prawne przygotowania Programu

Podstawę prawną opracowania i wdrożenia Programu Zgodności stanowią zapisy art. 9d ust. 4 ustawy Prawo energetyczne zgodnie z którymi, operatorzy systemów dystrybucyjnych odpowiedzialni są za opracowanie i realizację programów określających przedsięwzięcia, jakie należy podjąć w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu, w tym szczególnie obowiązki pracowników wynikające z tych programów.

Postanowienia art. 9d ust 4-6 Prawa Energetycznego są implementacją art. 15 ust. 2 lit. d Dyrektywy 2003/54/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 czerwca 2003 r. (Dyrektywa) dotyczącej wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej.

Na podstawie Decyzji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki znak DPE-47-22(4)/2698/2006/MW z dnia 20 grudnia 2006 roku EnergiaPro Koncern Energetyczny Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 51-53 została wyznaczona operatorem systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego na obszarze określonym w koncesji na dystrybucję energii elektrycznej, na okres od 1 stycznia 2007 roku do 30 czerwca 2007 roku.

W dniu 30 czerwca 2007 roku Prezes Urzędu Regulacji Energetyki, Decyzją na podstawie Decyzji znak DPE-47-34(21)/2698/2007/PKo wyznaczył EnergięPro Koncern Energetyczny Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu, Pl. Powstańców Śląskich 20 operatorem systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego na obszarze określonym w koncesji na dystrybucję energii elektrycznej, na okres od 1 lipca 2007 roku do 30 czerwca 2008 roku.

W dniu 30 czerwca 2008 roku Prezes Urzędu Regulacji Energetyki, Decyzją znak DPE-47-66(9)/2698/2008/PI wyznaczył EnergiaPro GRUPA TAURON Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu, Pl. Powstańców Śląskich 20 operatorem systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego na obszarze określonym w koncesji na dystrybucję energii elektrycznej, na okres od 1 lipca 2008 roku do 31 grudnia 2008 roku.

Kolejną Decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, znak DPE-47-93(9)/2698/2008/PJ z dnia 31 grudnia 2008 roku, EnergiaPro GRUPA TAURON Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu, Pl. Powstańców Śląskich 20 została wyznaczona operatorem systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego na obszarze określonym w koncesji na dystrybucję energii elektrycznej, na okres od 1 stycznia 2009 roku do 31 grudnia 2025 roku.

## Zakres i postanowienia Programu

W EnergiaPro zagadnienie zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu oparte zostało na dwóch, wzajemnie współzależnych i powiązanych płaszczyznach. Z jednej strony są to procedury tworzące przyjęty w przedsiębiorstwie Zintegrowany System Zarządzania (ZSZ) a z drugiej strony dokument w formie regulaminu wewnętrznego zawierający skodyfikowany pod tym kątem zbiór obowiązków pracowników. Regulamin ten nazwany został „Programem Zgodności” i w znaczącej części jest zgodny z wzorcem opracowanym w ramach PTPiREE. Program Zgodności wspólnie ze Zintegrowanym Systemem Zarządzania (ZSZ) tworzą program, o którym mowa w ust. 4 i 5 art. 9d ustawy.

ZSZ oparty na wymaganiach międzynarodowych norm dotyczących zarządzania, szczegółowo określa postępowanie we wszystkich procesach realizowanych w Spółce. Dokumentacja systemu została zatwierdzona przez Zarząd Koncernu w dniu 24 maja 2005r. Dla systemu opartego o wymagania trzech norm, w tym zarządzania jakością przeprowadzony został audyt certyfikujący w grudniu 2005 roku potwierdzający spełnienie ich wymagań. Mając na względzie ochronę informacji oraz zarządzanie nimi w grudniu 2005 roku ZSZ został rozbudowany o procedury regulujące przepływ informacji w ramach całej Spółki z uwzględnieniem zasad dostępu do określonych grup informacji. Wprowadzenie regulacji było poprzedzone audytami wewnętrznymi. W czerwcu 2006 roku oraz w styczniu 2007 i 2008 roku przeprowadzone były audyty realizowane przez niezależną jednostkę certyfikującą. Przeprowadzone audyty nie wykazały niezgodności w wykonywaniu badanych procedur w zakresie zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego.

Projekt Programu Zgodności, uwzględniający specyfikę funkcjonowania i uwarunkowania EnergiaPro SA został opracowany na początku 2006 roku.

Projekt Programu Zgodności został przedstawiony Zarządowi Koncernu EnergiaPro SA na posiedzeniu w dniu 21 marca 2006 roku. Zarząd zaakceptował przedłożony projekt. Następnie projekt został poddany szerokim konsultacjom w całej spółce. Program Zgodności został przedstawiony 13 października 2006 roku organizacjom związkowym w celu zaopiniowania.

Zarząd na posiedzeniu w dniu 28 listopada 2006 r. Uchwałą nr 436/V/2006 przyjął do stosowania w Koncernie Program Zgodności, jako regulamin wewnętrzny.

Program Zgodności został przygotowany w formie regulaminu wewnętrznego Spółki odnoszącego się w szczególności do zagadnień:

- 1) szczególnych obowiązków pracowników Operatora Systemu Dystrybucyjnego,
- 2) zasad ochrony poufności sensytywnych informacji handlowych,
- 3) działań i środków jakie podejmuje OSD w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu.

Postanowienia Programu wprowadzone zostały także do istniejących i stosowanych w EnergiaPro S.A. procedur zawartych w Zintegrowanym Systemie Zarządzania określających szczegółowe zasady obsługi klienta i przepływ informacji.

Program Zgodności stanowi program działań dotyczących zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania przez OSD podmiotów zewnętrznych. Jego celem jest stworzenie formalnych ram zapewniających działanie przedsiębiorstwa sieciowego (operatora systemu), jego pracowników oraz Zarządu, zgodnie z zasadą niedyskryminacji.

W związku ze zmianą struktury organizacyjnej EnergiaPro Koncern Energetyczny SA (później EnergiaPro GRUPA TAURON S.A.) w maju 2007 roku wprowadzono zmiany w Programie Zgodności dostosowując jego postanowienia do nowych uwarunkowań.

## Realizacja Programu Zgodności

- 1) W marcu 2007 roku zgodnie z art. 9d ust. 5 i 6 ustawy Prawo energetyczne, Zarząd EnergiaPro Koncern Energetyczny SA przedstawił Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki sprawozdanie z wykonania Programu Zgodności za 2006 rok,
- 2) Sprawozdanie zostało opublikowane w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki nr 19/2007 z 16 maja 2007 roku,
- 3) W dniu 23 maja 2007 roku Zarząd EnergiiPro Koncernu Energetycznego SA Uchwałą nr 234/V/2007 zatwierdził Program Zgodności dostosowany do zmian organizacyjnych w Spółce po 1 lipca 2007 roku,
- 4) Program zgodności został przedstawiony Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki wraz z Wnioskiem o nadanie EnergiaPro Koncern Energetyczny SA statusu Operatora Systemu Dystrybucyjnego w maju 2007 roku,
- 5) Po wydzieleniu obrotu ze struktur EnergiaPro Koncern Energetyczny SA Koordynator, zgodnie z punktem 3.2.5. Programu Zgodności opracował i ogłosił „Wykaz komórek organizacyjnych EnergiaPro Koncern Energetyczny SA objętych Programem Zgodności oraz zakres w jakim obejmuje on pracowników wymienionych komórek”,
- 6) Po wprowadzeniu 30 listopada 2007 roku nowego „Regulaminu organizacyjnego Przedsiębiorstwa Spółki EnergiaPro Koncern Energetyczny SA” Koordynator, opracował i ogłosił nowy dostosowany do zmienionych uwarunkowań „Wykaz komórek organizacyjnych EnergiaPro Koncern Energetyczny SA objętych Programem Zgodności oraz zakres w jakim obejmuje on pracowników wymienionych komórek”.

Programem Zgodności objęto:

- a) pracowników Pionu Dystrybucji,
  - b) pracowników Departamentu Obsługi Klienta i Regulacji,
  - c) pracowników Departamentu Teleinformatyki mających dostęp do danych dotyczących świadczenia usług dystrybucji,
  - d) administratorów systemów bilingowych,
  - e) pracowników Departamentu Strategii.
- 7) W marcu 2008 roku zgodnie z art. 9d ust. 5 i 6 ustawy Prawo energetyczne, Zarząd

EnergiaPro Koncern Energetyczny SA przedstawił Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki sprawozdanie z wykonania Programu Zgodności za 2007 rok,

- 8) Sprawozdanie zostało opublikowane w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki nr 39/2008 z 16 kwietnia 2008 roku,
- 9) Koordynator, zgodnie z narzuconymi przez Program obowiązkami, przeszkolił wszystkich pracowników nowoprzyjętych do Spółki oraz tych, którzy na skutek zmian organizacyjnych zostali objęci Programem. Program szkolenia objął między innymi przedstawienie następujących zagadnień:
  - a) celu i zakresu Programu,
  - b) realizacji Programu,
  - c) obowiązków OSD,
  - d) obowiązków pracowników, wynikających z Programu,
  - e) sankcji wynikających z naruszenia obowiązków pracowników,
  - f) przedstawienie osób odpowiedzialnych za realizację Programu.
- 10) Do chwili sporządzenia niniejszego sprawozdania w EnergiaPro SA odbyło szkolenie 3 271 osób objętych Programem. Na skutek przyjęć do pracy nowych pracowników oraz zmian organizacyjnych w roku sprawozdawczym 2008 przeszkolono 296 pracowników.
- 11) Po przeprowadzonych szkoleniach, przeszkoleni pracownicy w złożonych oświadczeniach potwierdzili zapoznanie się z Programem Zgodności oraz zobowiązali się do jego stosowania. Oświadczenia przechowywane są w aktach osobowych pracowników.
- 12) Postanowienia Programu Zgodności oraz informacje dotyczące jego funkcjonowania są zamieszczane na specjalnie dedykowanej w tym celu stronie intranetowej EnergiaPro S.A. o nazwie „Program Zgodności” zawierającej:
  - bieżące informacje dotyczące funkcjonowania programu,
  - wykaz pracowników objętych postanowieniami Programu,
  - materiały szkoleniowe z zakresu Programu,
  - Program Zgodności,
  - bezpośredni telefon oraz adres email Koordynatora ds. Programu Zgodności i pracowników odpowiedzialnych za realizację programu w Oddziałach.Stronę intranetowa jest aktualizowana na bieżąco.



## **Monitoring przestrzegania Programu Zgodności**

Operacyjny nadzór nad przestrzeganiem postanowień Programu Zgodności w EnergiaPro Spółka Akcyjna sprawuje Dyrektor ds. Dystrybucji. Monitorowanie przestrzegania Programu odbywa się w dwóch płaszczyznach:

1. W ramach ZSZ został opracowywany i zrealizowany plan audytów, który obejmował również procedury związane z realizacją Programu Zgodności w następujących obszarach:
  - o kontaktów z użytkownikami systemu,
  - o oferowania i świadczenia usług,
  - o udostępniania i poufności informacji.

Na podstawie przeprowadzonych audytów dokonana została ocena funkcjonowania poszczególnych procesów. Na podstawie przeprowadzonych audytów nie stwierdzono działań dyskryminacyjnych w zakresie kontaktów EnergiaPro Spółka Akcyjna z użytkownikami systemu podczas oferowania i świadczenia usług dystrybucyjnych.

2. Koordynator Programu wraz z powołanym Zespołem dokonał we wszystkich Oddziałach EnergiaPro Spółka przeglądu realizowanych procesów pod kątem identyfikacji zachowań dyskryminacyjnych, koncentrując się na zagadnieniach dotyczących:
  - o Świadczenia usług przyłączenia,
  - o Świadczenia usług dystrybucyjnych i zmiany sprzedawcy,
  - o Udzielania informacji oraz obsługi skarg i reklamacji,
  - o Bilansowania.

Przeprowadzone kontrole nie wykazały przypadków naruszenia postanowień Programu

W pierwszej połowie 2008 roku EnergiaPro GRUPA TAURON S.A. została poddana kontroli przez Najwyższą Izbę Kontroli. Jednym z tematów kontroli były zagadnienia związane z wdrożeniem, realizacją oraz przestrzeganiem Programu Zgodności. W wyniku przeprowadzonej kontroli pracownicy NIK nie stwierdzili nieprawidłowości.

## **Podsumowanie**

EnergiaPro Spółka Akcyjna w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego realizuje opracowany w 2007 roku „Program określający przedsięwzięcia jakie należy podjąć przez OSD w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu”, który to Program spełnia wymagania stawiane przez ustawę Prawo energetyczne. Na terenie działania EnergiaPro Spółka Akcyjna w 2008 roku nie stwierdzono żadnych przypadków naruszenia postanowień Programu lub występowania zachowań dyskryminujących odbiorców.

Do chwili sporządzenia „Sprawozdania” Kierownik OSD ani Koordynator ds. Programu Zgodności nie otrzymali żadnych informacji czy skarg dotyczących naruszenia postanowień Programu Zgodności.

*Roman Smal*