



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2008 rok

Sprawozdanie
z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników
systemu dystrybucyjnego w RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2008 rok

Warszawa, dnia 19 marca 2009 r.



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2008 rok

SPIS TREŚCI:

1. Wstęp.....	2
2. Podstawy prawne Programu Zgodności.....	4
3. Opis sposobu wdrożenia i szkoleń dotyczących Programu Zgodności.....	6
4. Kontrola wewnętrzna w zakresie Programu.....	8
5. Dostęp do danych.....	8
6. Raport z monitorowania i realizacji Programu w 2008 roku.	10



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2008 rok

1. Wstęp.

Działając na podstawie art. 9d ust. 5 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (tekst jednolity: Dz. U. z 2006 r. Nr 89, poz. 625, z póź.zm., dalej „Prawo energetyczne”) RWE Stoen Operator Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przedkłada sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego (zwanego dalej „Programem Zgodności” lub „Programem”).

Program Zgodności stanowi program działań dotyczących zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego, za który odpowiada operator systemu dystrybucyjnego („OSD” lub „Operator”). Jego celem jest stworzenie formalnych ram zapewniających działanie przedsiębiorstwa sieciowego (operatora systemu), jego pracowników oraz Zarządu, zgodnie z zasadą niedyskryminacji.

W sprawozdaniu przedstawiono informacje dotyczące:

- 1) podstaw i uwarunkowań prawnych wdrożenia Programu Zgodności,
- 2) sposobu wdrożenia Programu Zgodności,
- 3) sposób szkolenia pracowników,
- 4) dostępu do danych
- 5) raportu z monitorowania i realizacji Programu w 2008 r.



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2008 rok

2. Podstawy prawne Programu Zgodności.

RWE Stoen Operator Sp. z o.o. kontynuując działania z poprzednich lat za podstawę opracowania Programu Zgodności przyjął art. 9d ust. 4 Prawa energetycznego, w myśl którego:

„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”.

Jednocześnie, Operator realizuje zadania określone w art. 9c Prawa energetycznego: *„stosując obiektywne i przejrzyste zasady zapewniające równe traktowanie użytkowników systemu”.*

W przytoczonych regulacjach, ani też w innych przepisach Prawa energetycznego, nie określono w sposób szczegółowy zakresu Programu Zgodności, w ramach Programu Zgodności posilkowano się zapisami art. 15 lit. d Dyrektywy 2003/54/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 czerwca 2003 r. dotyczącej wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej i uchylającej dyrektywę 98/30/WE oraz wytycznymi Dyrekcji Generalnej ds. Energii i Transportu w sprawie Dyrektyw 2003/54/WE i 2003/55/WE, dotyczących rynku wewnętrznego energii elektrycznej i gazu ziemnego z dnia 16.01.2004 r. (w rozdziale B, punkty od 4.4.1 do 4.4.3).

Zgodnie ze wskazanym artykułem Dyrektywy *„operator systemu dystrybucyjnego opracowuje program zgodności, określający środki podjęte dla zapewnienia eliminacji zachowań dyskryminacyjnych, a także zapewnienia odpowiedniej kontroli przestrzegania tego programu. Program określa szczególne obowiązki pracowników dla osiągnięcia tego celu. Roczne sprawozdanie, określające podjęte środki, jest przedkładane, przez osobę lub jednostkę odpowiedzialną za kontrolę zgodności z programem, organowi regulacyjnemu określone w art. 23 ust. 1 oraz jest publikowane”.*

Kierując się wytycznymi Dyrekcji Generalnej ds. Energii i Transportu przyjęto następujące założenia:



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2008 rok

- 1) „Celem programu zgodności jest stworzenie formalnych ram zapewniających działanie, zarówno przedsiębiorstwa sieciowego jako całości, jak i poszczególnych pracowników i zarządu zgodnie z zasadą niedyskryminacji”,
- 2) „Program zgodności powinien zawierać reguły postępowania, które muszą być przestrzegane przez personel w celu eliminowania zachowań dyskryminacyjnych”,
- 3) „Program zgodności musi zostać skutecznie wprowadzony i promowany przy pomocy szczególnych zasad i procedur”,
- 4) „Jeżeli program ma odnieść sukces jego skuteczność musi być regularnie monitorowana”.

Mając powyższe na uwadze, Program Zgodności został przygotowany w formie regulaminu wewnętrznego odnoszącego się w szczególności do zagadnień:

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

Obowiązek przestrzegania Programu Zgodności został wpisany do katalogu obowiązków pracowników w Regulaminie Pracy Operatora.

W 2008r RWE Stoen Operator Sp. z o.o. podjął szczególne działania w zakresie monitorowania skuteczności przestrzegania oraz promocji zasad określonych w Programie Zgodności. Ponadto przyjęto nowy bardzo skuteczny i dający wyraźną reakcję ze strony pracowników sposób szkoleń, sprawozdanie z których pragniemy przedstawić w tym raporcie.



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2008 rok

3. Opis sposobu wdrożenia i szkoleń dotyczących Programu Zgodności.

Zważywszy na fakt pełnienia funkcji OSD, szkoleniem i obowiązkiem przyjęcia Programu Zgodności objęto wszystkich pracowników Operatora oraz pracowników podmiotów powiązanych posiadających dostęp do danych sensytywnych, świadczących usługi na rzecz OSD niezależnie od formy zatrudnienia pracownika.

3.1. Osoby odpowiedzialne

Koordinatorem ds. Programu Zgodności jest Główny Menedżer komórki organizacyjnej „Umowy Dystrybucyjne” Operatora, który ze względu na zakres codziennych obowiązków ma największą możliwość aktywnego monitoringu realizacji Programu jak również z racji pełnionej funkcji może bezzwłocznie reagować na zmiany zarówno w regulacjach prawnych jak i tendencjach na rynku energii.

Koordinatora ds. Programu Zgodności wspiera dwóch specjalistów również zajmujących się, na co dzień zagadnieniami rynku energii, tym samym zapewniając bieżące czynności związane z obsługą szkoleń, monitorowania i zbierania dokumentacji nt. Programy Zgodności. Dodatkowa osoba prowadzi szczegółowe szkolenia dla pracowników obsługi Klienta.

Z racji, iż Program Zgodności został wdrożony już w latach poprzednich nie było potrzeby tworzenia nowej procedury wdrożenia programu. RWE Stoen Operator Sp. z o.o. dokonał jednak aktualizacji zapisów Programu Zgodności, o nowej wersji pracownicy zostali poinformowani w zwyczajowo przyjęty wewnątrz firmy sposób.

3.2. Szkolenia

W 2008r. RWE Stoen Operator Sp. z o.o. wdrożył cykl szkoleń dla wszystkich nowozatrudnionych pracowników OSD oraz świadczących usługi na rzecz OSD.

Szkolenia odbywają się już w pierwszym dniu pracy. Dzięki temu osiągnęliśmy pewność, iż każdy nowy pracownik od początku swojego pobytu w pracy posiada wiedzę nt. zapisów Programu Zgodności, konieczności niedyskryminacyjnego zachowania wobec użytkowników rynku energii elektrycznej oraz konsekwencji nieprzestrzegania tych postanowień.

Dotychczasowe metody szkolenia pośredniego tj. za pomocą elektronicznych prezentacji z wykorzystaniem platform elektronicznych, zgodnie z przyjętym w 2008r planem będą znacząco rozwijane. RWE Stoen Operator Sp. z o.o. uruchomił platformę E-learningową,



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2008 rok

dla której w 2009r zostanie opracowany materiał obowiązkowego szkolenia z zakresu Programu Zgodności.

Ponadto tak jak miało to miejsce w latach poprzednich osoby zajmujące się obsługą bezpośrednią Odbiorców przechodzą znacznie bardziej rozbudowane szkolenia mające na celu przygotowanie pracowników do rozwiązywania problematycznych sytuacji oraz reagowania na zapytania klientów.

3.3. Aktywny monitoring.

Zgodnie z deklaracją OSD w 2008 rozpoczął warsztaty aktywnego monitoringu, podczas których koordynator ds. Programu Zgodności spotyka się z pracownikami różnych wydziałów w celu przypomnienia zapisów Programu oraz wyjaśniania na bieżąco wszelkich wątpliwych sytuacji do których dochodzi podczas codziennych obowiązków pracowników.

W 2008 przeprowadzono warsztaty w 5 komórkach organizacyjnych a w wyniku analizy ankiet badawczych stwierdziliśmy, co następuje:

- Dostęp do materiałów dotyczących Programu Zgodności jest na właściwym poziomie.
- Jako ewentualną formę poprawy dostępu do materiałów związanych z Programem Zgodności „sugerowane” jest gromadzenie ich oraz coroczne wydawanie w zaktualizowanej formie książkowej – **temat zostanie przeanalizowany w 2009r.**
- W 2008 roku Program Zgodności był wykorzystywany jako podstawa do decyzji służbowych przez ok. 20% ankietowanych.
- Wśród obszarów, w których naruszanie Programu Zgodności jest możliwe ankietowani postrzegali najczęściej materiały reklamowe, proces przyłączeniowy, usługi dystrybucyjne oraz informacje dotyczące mocy przyłączeniowych odbiorców - **wymienione obszary zostaną szczegółowo przeanalizowane w 2009r.**
- Wśród form przyczyniających się do poprawy monitorowania przestrzegania Programu Zgodności badana grupa wymieniała ankiety oraz sondaże, rzadziej spotkania oraz intranet.

3.4. Komunikacja z Koordynatorem Programu

Dla potrzeb komunikacji wewnętrznej jak również dla zapewnienia łatwej korespondencji dotyczącej Programu Zgodności ODS utrzymuje i regularnie odbiera pocztę elektroniczną z adresu program.zgodnosci@rwe.pl. Tą drogą komunikacji każdy pracownik



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2008 rok

jak również osoba spoza firmy może skontaktować się z pracownikami OSD posiadającą wiedzę i upoważnienie do udzielenia odpowiedzi dotyczących informacji sensytywnych oraz realizacji Programu Zgodności.

OSD widząc potrzebę podtrzymania osobistego kontaktu z zainteresowanymi kontnuuje dyżury Koordynatora ds. Programu Zgodności, podczas których każdy zainteresowany pracownik OSD może osobiście spotkać się z Koordynatorem, zadać pytania, wymienić swoje spostrzeżenia i wątpliwości dotyczącymi informacji sensytywnych oraz Programu Zgodności.

Wszystkie niezbędne materiały związane z przestrzeganiem Programu Zgodności, w tym również sam tekst Programu, dostępne są dla wszystkich pracowników OSD na wewnętrznej stronie intranetowej jak również publikowane są na naszej stronie www.rwestoenoperator.pl.

4. Kontrola wewnętrzna w zakresie Programu

W 2008r. dokonano ponownej kontroli przestrzegania zasad Programu Zgodności.

Audyt wewnętrzny swoim zakresem objął między innymi:

- Monitorowanie przestrzegania postanowień,
- Sprawozdawczość
- Postępowanie w przypadku zgłoszenia naruszeń Programu Zgodności
- Szkolenie wśród pracowników.

Wynikiem kontroli było dopracowanie procedur archiwizacji składanych przez pracowników oświadczeń oraz doprecyzowanie postępowania w przypadku zgłoszenia naruszenia Programu Zgodności.

Wszystkie zalecanie poaudytowe zostały zrealizowane.

Ponadto zweryfikowano umowy z dostawcami usług dla OSD, w każdej z nich umieszczono zapisy zobowiązujący do przestrzegania Programu Zgodności.

5. Dostęp do danych

OSD kontnuuje proces udoskonalania sytemu informatycznego obsługującego biling raportowanie oraz obsługę klientów.

W zakresie dostępu do danych sensytywnych dla pracowników powiązanych oraz pracowników OSD, gwarantuje się bezpieczeństwo gromadzonych danych poprzez selektywne określenie przez przełożonego szczegółowego zakres uprawnień dostępu do gromadzonych danych. Takie same uregulowania dotyczą tych obszarów, w których dostęp do danych jest ograniczony na poziomie organizacyjnym.



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2008 rok

Ponadto na bieżąco realizowano segmentację bazy odbiorców tworząc wyraźny podział pomiędzy odbiorcami TPA oraz niekorzystającymi z prawa zmiany sprzedawcy.

Dzięki nowym szkoleniom zagwarantowano, że każdy nowy pracownik OSD bez zapoznania się i podpisania oświadczenia o znajomości zapisów Programu Zgodności nie uzyskał dostępu do danych gromadzonych w systemach informatycznych OSD, a bez zgody swojego bezpośredniego przełożonego nie otrzymał dostępu do innych obszarów niż wymaga tego przydzielone stanowisko pracy i zakres obowiązków.

Należy podkreślić, iż bezpieczeństwo danych Odbiorców przed dostępem osób trzecich jest dodatkowo zabezpieczone poprzez zastosowanie koncernowej polityki bezpieczeństwa obowiązującej w grupie RWE na każdym etapie przekazywania, dostępu, magazynowania i transmisji danych.



Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego RWE Stoen Operator Sp. z o.o. za 2008 rok

6. Raport z monitorowania i realizacji Programu w 2008 roku.

Na podstawie posiadanych informacji oraz dokumentacji związanej z przestrzeganiem Programu Zgodności:

- 1) zgłoszeń od pracowników OSD o ewentualnych sytuacjach naruszenia Programu Zgodności – **brak zgłoszeń o naruszeniu Programu.**
- 2) zarchiwizowanych listów na elektronicznej skrzynce pocztowej Programu Zgodności, na którą każdy z pracowników ma możliwość przesłać informację do Koordynatora ds. Programu Zgodności – **brak zgłoszeń o naruszeniu Programu Zgodności.**
- 3) na podstawie informacji o sytuacjach grożących naruszeniem lub naruszeniem Programu Zgodności od menadżerów odpowiadających za poszczególne obszary działalności OSD – **brak informacji o naruszeniu Programu Zgodności.**
- 4) otrzymanej przez OSD korespondencji od użytkowników systemu, w tym zgłoszonych reklamacji – **brak reklamacji w obszarze Programu Zgodności.**
- 5) kontynuowano – realizację procedury udzielania dokumentacji technicznej związanej z systemem Operatora podmiotom zainteresowanym tylko po podpisaniu specjalnego oświadczenia o nie udostępnianiu otrzymanych z OSD informacji osobom trzecim (zainteresowanym w zakresie np. umieszczonej infrastruktury energetycznej i danych technicznych tej infrastruktury celem zwolnienia terenu pod inną inwestycję odbiorcy)

Zważywszy na powyżej, informujemy, że w 2008 r. nie zanotowano naruszeń Programu Zgodności Operatora. Realizacja Programu Zgodności odbyła się bez zakłóceń, a podjęte przedsięwzięcia zapewniły niedyskryminacyjne traktowanie użytkowników systemu.