



Energa
operator

SPRAWOZDANIE za 2008 rok
z realizacji Programu Zgodności
w ENERGA – OPERATOR SA

Gdańsk, luty 2009

Robert Świątek

Sprawozdanie za 2008 rok z realizacji Programu Zgodności w ENERGA – OPERATOR SA

Realizując obowiązek wynikający z art. 9d ust. 5 Ustawy Prawo Energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. z późniejszymi zmianami, Zarząd Spółki ENERGA – OPERATOR SA, będącej operatorem systemu dystrybucyjnego (OSD) na obszarze swego działania, przedkłada niniejsze sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności w 2008 roku.

Na podstawie decyzji Prezesa URE nr DPE-47-65(6)/2686/2008/BT z dnia 24 czerwca 2008 roku, od 1 lipca 2008 roku Spółka ENERGA – OPERATOR SA wyznaczona została operatorem systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego na okres obowiązywania koncesji na dystrybucję energii elektrycznej, tj. do końca 2020 roku. Poprzednia decyzja „operatorska” wydana została na czas określony (do 30 czerwca 2008 roku) i uwarunkowana była przede wszystkim zakończeniem procesu zmian restrukturyzacyjnych, w celu osiągnięcia pełnej niezależności OSD, zgodnie z art. 9d. Ustawy Prawo energetyczne. Spełnienie wymogów zawartych w przedmiotowej decyzji nastąpiło przede wszystkim w wyniku przeniesienia zorganizowanej części przedsiębiorstwa związanej z obsługą klienta do Spółki Twoja Energia Sp. z o.o. (obecnie ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o.) oraz sprzedaży udziałów Spółki Twoja Energia Sp. z o.o. (wcześniej spółki zależnej od ENERGA – OPERATOR SA).

Od początku 2008 roku w Spółce obowiązywał Program Zgodności wprowadzony Zarządzeniem nr 21/2007 Prezesa Zarządu z dnia 28 maja 2007 roku.

W związku z potrzebą aktualizacji Programu wynikającą m.in. ze zmiany nazwy firmy (wcześniej Koncern Energetyczny ENERGA SA), przyznania przez Prezesa URE nowej decyzji „operatorskiej” uwzględniającej zakończenie procesu zmian restrukturyzacyjnych oraz na podstawie wniosków z przeprowadzonej kontroli wewnętrznej w zakresie przestrzegania postanowień oraz realizacji wybranych zagadnień Programu Zgodności, Koordynator ds. Programu dokonał aktualizacji obowiązującego dokumentu.

Zaktualizowany Program Zgodności został zatwierdzony przez Zarząd ENERGA – OPERATOR SA uchwałą nr 485/VI z dnia 5 listopada 2008 roku, a następnie wprowadzony do stosowania Zarządzeniem nr 41/2008 Dyrektora Naczelnego z dnia 17 listopada 2008 roku. Ponadto obowiązująca wersja Programu umieszczona została na stronie internetowej Spółki.

Oprócz pracowników Spółki ENERGA – OPERATOR SA, zawarte w Programie obowiązki i reguły postępowania dotyczą również Usługodawców OSD, tj. podmiotów świadczących usługi lub wykonujących zadania związane z działalnością dystrybucyjną na rzecz lub w imieniu OSD.

Wszyscy Usługodawcy OSD zostali poinformowani o wprowadzeniu do stosowania w ENERGA – OPERATOR SA zaktualizowanej wersji Programu Zgodności, jak również o konieczności wdrożenia oraz przestrzegania postanowień Programu w zakresie adekwatnym do świadczonych usług.

W celu zapewnienia równoprawnego traktowania użytkowników systemu oraz eliminacji zachowań dyskryminacyjnych, Programem Zgodności objęte zostały działania w następujących obszarach:

- a) usługi przyłączenia,
- b) usługi dystrybucyjne i zmiana sprzedawcy,
- c) realizacja reklamacji,
- d) bilansowanie i rozliczanie niezbilansowania użytkowników systemu,
- e) ochrona istotnych informacji handlowych,
- f) udostępnianie informacji.

Robert Świątek

Sprawozdanie za 2008 rok z realizacji Programu Zgodności w ENERGA – OPERATOR SA

USŁUGI PRZYŁĄCZANIA

W obszarze usług przyłączania obiektów do sieci ENERGA – OPERATOR SA stosowano procedury postępowania określone w obowiązujących przepisach. We wszystkich Oddziałach obowiązywały jednolite formularze wniosków o określenie warunków przyłączenia wraz z załącznikami, które można było pobrać ze strony internetowej Spółki. Wśród dokumentów do pobrania znalazły się również dokumenty zawierające podstawowe informacje na temat zasad przyłączania odbiorczych urządzeń, instalacji lub sieci, a także źródeł wytwórczych (w tym osobno farm wiatrowych) do sieci elektroenergetycznej.

USŁUGI DYSTRYBUCYJNE I ZMIANA SPRZEDAWCY

Wszystkim użytkownikom systemu zainteresowanym możliwością zmiany sprzedawcy udzielone zostały wszelkie w tym zakresie informacje. Każdy użytkownik systemu może dokonać zmiany sprzedawcy wg procedur określonych w części szczegółowej IRIESD dotyczącej bilansowania, po spełnieniu wymogów technicznych i formalnych wynikających z IRIESD. Ponadto opracowano oraz umieszczono do pobrania ze strony internetowej Spółki jednolite wzorce umów o świadczenie usług dystrybucji.

REALIZACJA REKLAMACJI

Rozpatrywanie reklamacji odbywało się na jednolitych zasadach dla wszystkich użytkowników systemu, w oparciu o „Instrukcję postępowania ze zgłoszeniami dotyczącymi obsługi Klienta” obowiązującą w Spółce ENERGA – OPERATOR SA oraz procedury wynikające z zawartej umowy ze spółką Twoja Energia Sp. z o.o., realizującej część zadań w zakresie obsługi klientów OSD.

BILANSOWANIE I ROZLICZANIE NIEZBILANSOWANIA UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU

Zasady bilansowania i rozliczania niezbilansowania użytkowników systemu, określają procedury zawarte w części szczegółowej IRIESD dotyczącej bilansowania. Ponadto w umowach o świadczenie usług dystrybucji zawieranych pomiędzy OSD, a uczestnikiem rynku detalicznego, wpisywany jest podmiot odpowiedzialny za bilansowanie wskazany przez użytkownika systemu oraz określone są jednolite dla wszystkich zasady zmiany tego podmiotu.

OCHRONA ISTOTNYCH INFORMACJI HANDLOWYCH

W celu ochrony istotnych informacji handlowych, zastosowano procedury i środki techniczne umożliwiające ograniczony dostęp do baz danych i systemów informatycznych, co zapewniło dostęp do ww. informacji wyłącznie osobom do tego upoważnionym. Zasadą jest, że jakiegokolwiek informacje dotyczące danego użytkownika systemu udostępniane są innym podmiotom tylko po przedstawieniu przez ten podmiot stosownego pełnomocnictwa. Ograniczenie to nie dotyczy uprawnionych do pozyskiwania informacji organów np.: administracji, sądów, organów ścigania.

UDOSTĘPNIANIE INFORMACJI

W celu zapewnienia dostępu do ważnych informacji dla wszystkich użytkowników systemu lub potencjalnych użytkowników systemu, na stronie internetowej ENERGA - OPERATOR SA umieszczone zostały istotne dokumenty i informacje, w szczególności:

- a) Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej,
- b) Taryfa dla energii elektrycznej
- c) Wskaźniki niezawodności zasilania odbiorców: SAIDI, SAIFI i MAIFI.

Ponadto użytkownicy systemu mogli uzyskać dodatkowe informacje za pośrednictwem elektronicznego lub telefonicznego Biura Obsługi Klienta.

-2-

Robert Świerczyński

Sprawozdanie za 2008 rok z realizacji Programu Zgodności w ENERGA – OPERATOR SA

W celu oceny realizacji wybranych zagadnień Programu Zgodności, na podstawie Polecenia nr 51/2008 Dyrektora Naczelnego z dnia 5 września 2008 roku, w Spółce przeprowadzono kontrolę wewnętrzną, której zakres obejmował następującą tematykę: wdrożenie Programu i jego zasięg, udostępnianie informacji oraz przyjmowanie informacji dotyczących naruszeń postanowień Programu.

W wyniku przeprowadzonej kontroli wewnętrznej stwierdzono, iż na stronach internetowych administrowanych i aktualizowanych przez Oddziały znalazły się informacje dotyczące Spółki ENERGA – OBRÓT SA (wzór umowy kompleksowej, taryfa), co należało zakwalifikować jako zachowanie dyskryminacyjne w rozumieniu zapisów Programu Zgodności. Po stwierdzeniu ww. niezgodności wszelkie informacje oraz dokumenty dotyczące ENERGA – OBRÓT SA zostały niezwłocznie usunięte, natomiast Centrala Spółki ENERGA – OPERATOR SA przejęła pełną kontrolę nad zawartością strony internetowej www.energa-operator.pl i odpowiedzialna jest za jej aktualizację.

Biorąc pod uwagę fakt wprowadzenia do stosowania zaktualizowanego Programu Zgodności, a także określony w Programie obowiązek przeprowadzenia szkoleń dla pracowników OSD w terminie trzech miesięcy od dnia jego zatwierdzenia, należy zaznaczyć, iż proces szkolenia wszystkich pracowników OSD nie został zakończony w 2008 roku. Część pracowników, którzy zostali przeszkoleni w 2008 roku, podpisało stosowne oświadczenia, które przechowywane są w aktach osobowych. Szkolenia dla pozostałych pracowników zostały zaplanowane w terminie do dnia 17 lutego 2009 roku.

Na podstawie dotychczasowych doświadczeń w zakresie wdrażania oraz monitorowania Programu Zgodności, w Spółce ENERGA – OPERATOR SA planowana jest kontynuacja działań mających na celu podniesienie efektywności realizacji Programu. W tym miejscu należy również podkreślić, iż w 2008 roku nie stwierdzono żadnych skarg w zakresie dyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu lub potencjalnych użytkowników systemu, jak również nie zanotowano przypadków wystąpienia sytuacji konfliktu interesów.

W ocenie Zarządu ENERGA – OPERATOR SA, działalność Spółki w 2008 roku nie wpłynęła negatywnie na kształtowanie się sytuacji na rynku energii elektrycznej, a także nie miała wpływu na pozycję rynkową Spółki jak i całej Grupy Kapitałowej ENERGA.

Podpisy członków Zarządu ENERGA – OPERATOR SA:

Prezes Zarządu
Dyrektor Naczelny
Energa-Operator SA

Leszek Nowak

Wiceprezes Zarządu
Dyrektor ds. Finansowych
Energa-Operator SA

Artur Resmer

Wiceprezes Zarządu

Ryszard Marek Gawęcki

Wiceprezes Zarządu
Dyrektor ds. Zarządzania Organizacją
Energa-Operator SA

Robert Świerzyński

Wiceprezes Zarządu
Dyrektor ds. Inwestycji
Energa-Operator SA

Rafał Czyżewski