



Sprawozdanie z realizacji
Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania
użytkowników systemu dystrybucyjnego
w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2008

Przyjęte Uchwałą Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. nr 450/2009 z dnia 18.03.2009 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).

Sprawozdanie zawiera opis działań podjętych przez ENEA Operator Sp. z o.o. w celu wdrożenia i realizacji postanowień Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego, zwanego dalej Programem Zgodności.

Sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2008 r. do 31 grudnia 2008 r. i zawiera informacje dotyczące aktualizacji Programu Zgodności, realizacji Programu Zgodności oraz monitorowania jego wdrożenia i przestrzegania. Dodatkowo w sprawozdaniu zamieszczono w syntetycznej postaci najistotniejsze informacje dotyczące zrealizowanych i planowanych działań na 2009 r.

II. Aktualizacja Programu Zgodności

W okresie sprawozdawczym aktualizowano Program Zgodności w związku z potrzebą pełniejszego dostosowania do specyfiki ENEA Operator Sp. z o.o. jako wydzielonego prawnie Operatora Systemu Dystrybucyjnego oraz zmienionej struktury organizacyjnej, a także z uwagi na okoliczności powstałe w trakcie bieżącej działalności.

Wydanie drugie Programu Zgodności zostało zatwierdzone Uchwałą nr 1/2008 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 3 stycznia 2008 r. Zmiany w stosunku do wydania pierwszego polegały na uszczegółowieniu i poszerzeniu zapisów m.in. o:

- określenie sytuacji konfliktu interesów oraz postępowania w przypadku jego wystąpienia,
- zasady współpracy z podmiotami zewnętrznymi, którym do realizacji umowy niezbędny jest dostęp do sensytywnych informacji handlowych,
- uwzględnienie faktu świadczenia usługi obsługi klienta dla sprzedawcy powiązanego kapitałowo oraz gotowość świadczenia na równych zasadach takiej usługi dla innych sprzedawców.

Wydanie trzecie Programu Zgodności zostało zatwierdzone Uchwałą nr 54/2008 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 8 lutego 2008 r. Zmiany w stosunku do wydania drugiego polegały na uszczegółowieniu i poszerzeniu zapisów m.in. w zakresie zachowań dyskryminacyjnych przy udzielaniu informacji o sprzedawcach posiadających zawarte z ENEA Operator Sp. z o.o. generalne umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej oraz udostępnianiu sensytywnych informacji handlowych instytucjom publicznym w zakresie niezbędnym do prowadzenia określonych spraw.

Kolejne dwa wydania Programu Zgodności zostały wprowadzone w związku z debiutem giełdowym ENEA S.A., a co za tym idzie, obowiązkami informacyjnymi wynikającymi z przepisów prawa powszechnie obowiązującego nałożonymi na emitenta. ENEA Operator Sp. z o.o., jako podmiot zależny od ENEA S.A., został zobowiązany do przekazywania do spółki-matki, w ramach raportowania giełdowego, informacji dotyczących istotnych dla prowadzonej działalności zdarzeń, mogących mieć wpływ na wartość akcji jedynego Wspólnika. W związku z powyższym doprecyzowano zapisy Programu Zgodności dotyczące udostępniania sensytywnych informacji handlowych dla potrzeb raportowania giełdowego, które w ramach wydania czwartego zostały zatwierdzone Uchwałą nr 637/2008 Zarządu

ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 5 listopada 2008 r. Kolejne zmiany wprowadzono do Programu Zgodności w związku z koniecznością udostępniania danych, które mogą zwierać sensytywne informacje handlowe, w ramach prowadzonej w trybie art. 212 § 1 Ksh kontroli w sprawach, które mogą wpłynąć bezpośrednio lub pośrednio na wartość akcji Wspólnika. Zmiany te w ramach wydania piątego Programu Zgodności zostały zatwierdzone Uchwałą nr 714/2008 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 9 grudnia 2008 r.

Każde wydanie Programu Zgodności jest umieszczane w ogólnodostępnym dla pracowników ENEA Operator Sp. z o.o. serwisie intranetowym, a informacje o zatwierdzeniu są publikowane w wewnętrznym biuletynie informacyjnym. Dzięki temu wszyscy pracownicy mają zapewniony dostęp do obowiązującego wydania Programu Zgodności i są informowani o jego zmianach.

Wszystkie wydania Programu Zgodności spełniają wymagania zawarte w art. 9d ust. 4 ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. (tekst jednolity Dz. U. z 2006 r., nr 89, poz. 625 ze zmianami) oraz wymagania zawarte w art. 14, 15 i 16 Dyrektywy 2003/54/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 czerwca 2003 r. dotyczącej wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej i uchylającej dyrektywę 96/92/WE.

III. Realizacja Programu Zgodności

Poniżej przedstawiono działania podjęte w celu realizacji Programu Zgodności w 2008 roku sporządzone w oparciu o informacje uzyskane z poszczególnych jednostek organizacyjnych Spółki w ramach prowadzonych badań ankietowych dotyczących realizacji Programu Zgodności, a także na podstawie bieżącego monitorowania działalności pod kątem przestrzegania Programu Zgodności.

1. W celu efektywnego wdrażania i monitorowania Programu Zgodności Uchwałą nr 1/2008 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 3 stycznia 2008 r. (zmieniona Uchwałą nr 80/2008 z dnia 12 lutego 2008 r. oraz Uchwałą nr 346/2008 z dnia 2 lipca 2008) powołano Regionalnych Koordynatorów ds. Programu Zgodności, którzy są odpowiedzialni za koordynację i prowadzenie szkoleń oraz monitorowanie realizacji postanowień Programu Zgodności w swoim regionie (Oddziale Dystrybucji oraz odpowiednim terytorialnie Zakładzie Obsługi Klienta). Regionalni Koordynatorzy ds. Programu Zgodności podlegają merytorycznie Kierownikowi komórki sprawującej kompleksowy nadzór nad realizacją Programu Zgodności w centrali Spółki.
2. W I półroczu 2008 r. przeprowadzono kampanię szkoleniowo-informacyjną z postanowień Programu Zgodności, której celem było zapoznanie wszystkich pracowników z obowiązującym wydaniem Programu Zgodności. Kampanię prowadzono poprzez:
 - szkolenia z Programu Zgodności – skierowane do kadry kierowniczej i pracowników z jednostek organizacyjnych realizujących działalność, w której istnieje duże prawdopodobieństwo wystąpienia zachowań dyskryminacyjnych (zarządzanie dystrybucją, obsługa klienta, teleinformatyka) oraz do kadry kierowniczej z pozostałych jednostek i komórek organizacyjnych (wspomaganie dystrybucji, kadry, finanse, księgowość),
 - przekazanie podstawowych wiadomości o Programie Zgodności przez przełożonego – obejmujące pracowników z jednostek organizacyjnych realizujących działalność,

w której istnieje małe prawdopodobieństwo wystąpienia zachowań dyskryminacyjnych (wspomaganie dystrybucji, kadry, finanse, księgowość),

- publikowanie w wewnętrznym biuletynie informacyjnym podstawowych wiadomości o Programie Zgodności – skierowane do wszystkich pracowników ENEA Operator Sp. z o.o.

Szkolenia rozpoczęto warsztatami dla Regionalnych Koordynatorów ds. Programu Zgodności oraz trenerów, którzy prowadzili szkolenia w poszczególnych jednostkach Spółki. W zależności od wykonywanych obowiązków i ich korelacji z Programem Zgodności uczestnicy szkoleń zostali podzieleni na cztery grupy szkoleniowe o zróżnicowanej liczbie godzin. Kierownicy komórek organizacyjnych przeszkoleni w ramach jednej z grup zostali zobowiązani do zapoznania z Programem Zgodności podległych pracowników i zebrania od nich oświadczeń potwierdzających zapoznanie. Kampanię szkoleniowo-informacyjną zakończono w maju 2008 roku.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2008 r. oświadczenia potwierdzające zapoznanie z Programem Zgodności złożyło 99,5% pracowników zatrudnionych w ENEA Operator Sp. z o.o., z czego:

- 42,5% pracowników zostało przeszkolonych,
- 57% pracowników podstawowe wiadomości o Programie Zgodności pozyskało od przełożonych lub podczas szkolenia jednodniowego (wstępnego) w przypadku nowozatrudnionych.

Pracownicy, którym nie przekazano podstawowych wiadomości o Programie Zgodności z uwagi na nieobecność spowodowaną głównie długoterminowymi urlopami wychowawczymi, macierzyńskimi, bezpłatnymi lub zwolnieniami lekarskimi, na bieżąco są zapoznawani po powrocie do pracy.

3. Na bieżąco prowadzono szkolenia z Programu Zgodności dla nowozatrudnionych pracowników. Zgodnie z obowiązującą procedurą rekrutacji pracowników każdy nowozatrudniony pracownik zapoznawany jest z obowiązującym wydaniem Programu Zgodności oraz podpisuje oświadczenie potwierdzające fakt zapoznania się z Programem Zgodności i przyjęcia do stosowania jego postanowień. Oświadczenie umieszczane jest w aktach osobowych pracownika.
4. W związku z licznymi pytaniami do Programu Zgodności kierowanymi przez pracowników ENEA Operator Sp. z o.o. opracowano Interpretację do Programu Zgodności - Program Zgodności w pytaniach i odpowiedziach (przyjętą Decyzją nr 2 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 12 czerwca 2008 r.). Interpretacja ma na celu przełożenie wymagań Programu Zgodności na praktykę codziennego funkcjonowania Spółki.
5. W ogólnodostępnym dla pracowników ENEA Operator Sp. z o.o. serwisie intranetowym wydzielono osobne miejsce poświęcone zagadnieniom związanym z Programem Zgodności, gdzie publikowane są następujące dokumenty:
 - Program Zgodności – treść obowiązującego wydania wraz z wydaniem archiwalnymi oraz dokumentami z niego wynikającymi (Wykaz sensytywnych informacji handlowych, Oświadczenie, Klauzula o zachowaniu poufności sensytywnych informacji handlowych),

Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego
w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2008

- Interpretacja do Programu Zgodności – Program Zgodności w pytaniach i odpowiedziach,
- Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2007,
- Prezentacje – dla poszczególnych grup szkoleniowych wykorzystywane podczas kampanii szkoleniowo-informacyjnej.

Dzięki temu wszyscy pracownicy mają zapewniony dostęp do obowiązującego wydania Programu Zgodności i dokumentów z nim powiązanych.

6. W celu zapewnienia bezpieczeństwa sensytywnych informacji handlowych podjęto następujące działania:

- we wzorach dokumentacji dotyczącej postępowania przetargowego (warunki zamówienia, oferta), w ramach którego konieczne jest udostępnianie oferentom sensytywnych informacji handlowych, zamieszczono klauzulę zobowiązującą oferenta do zapewnienia poufności tych informacji oraz zapisy, z których jednoznacznie wynika, iż szczegółowe dane dotyczące postępowania przetargowego, które zawierają sensytywne informacje handlowe, udostępniane są w siedzibie Spółki po podpisaniu stosownego oświadczenia,
- do wzorów umów/zamówień, w ramach realizacji których konieczne będzie udostępnianie sensytywnych informacji handlowych, wprowadzono klauzulę o zachowaniu poufności sensytywnych informacji handlowych,
- pozyskano oświadczenia o zachowaniu poufności sensytywnych informacji handlowych od współpracujących firm zewnętrznych, którym w ramach realizacji umowy udostępniane są sensytywne informacje handlowe (dotyczy umów zawartych przed 01.01.2008 r.),
- zamieszczono klauzulę o zachowaniu poufności sensytywnych informacji handlowych w umowach z firmami zewnętrznymi, w ramach których udostępniane są sensytywne informacje handlowe (dotyczy umów zawartych po 01.01.2008 r.),
- od jedynego Wspólnika ENEA Operator Sp. z o.o. pozyskano oświadczenie, z którego wynika, że sensytywne informacje handlowe w rozumieniu art. 16 Dyrektywy 2003/54/WE uzyskane każdorazowo podczas prowadzonych przez Wspólnika kontroli w ENEA Operator Sp. z o.o. w trybie art. 212 § 1 Ksh nie zostaną wykorzystane na potrzeby działalności gospodarczej prowadzonej przez ENEA S.A.,
- zweryfikowano zasady zarządzania systemami informatycznymi w szczególności pod kątem nadanych uprawnień dostępu oraz zabezpieczenia danych w nich zamieszczonych,
- zweryfikowano zabezpieczenia i dostęp do pomieszczeń, w których przechowywane są dokumenty i dane zawierające sensytywne informacje handlowe.

7. Kontynuowano postępowanie administracyjne przed Prezesem URE wszczęte w roku 2007 dotyczące zatwierdzenia Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej – Bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi. Decyzją nr DPK-7110-52(8)/2008/AP z dnia 6 marca 2008 r. została zatwierdzona przez Prezesa URE nowa IRiESD – Bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi, która została wprowadzona do stosowania w Spółce od 1 kwietnia 2008 r. Przedmiotowa instrukcja określa m.in. nowe zasady zmiany

- sprzedawcy i nowy wzór formularza zgłoszenia umowy sprzedaży energii elektrycznej do ENEA Operator Sp. z o.o. Ponadto Spółka wystąpiła o aktualizację IRiESD – Bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi w zakresie standardowych profili zużycia energii elektrycznej na rok 2009 dla odbiorców o mocy umownej nie większej niż 40 kW. Karta aktualizacji została zatwierdzona przez Prezesa URE decyzją nr DPK-7110-15(4)/2008/JB z dnia 23 grudnia 2008 r. i obowiązuje od dnia 1 stycznia 2009 r.
8. Przeglądano i weryfikowano przed zatwierdzeniem regulacje wewnętrzne pod kątem spełnienia założeń określonych w Programie Zgodności.
 9. Na zapytania kierowane przez pracowników ENEA Operator Sp. z o.o. do Kierownika komórki sprawującej kompleksowy nadzór na realizacją Programu Zgodności w centrali Spółki udzielano opinii dotyczących zgodności danego działania z zapisami Programu Zgodności oraz interpretowano zapisy Programu Zgodności.
 10. Członkowie Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. podpisali oświadczenia potwierdzające, że nie uczestniczą w strukturach zarządzania przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo lub przedsiębiorstwa energetycznego zajmującego się także działalnością gospodarczą niezwiązaną z energią elektryczną oraz, że nie są odpowiedzialni – bezpośrednio lub pośrednio – za bieżącą działalność w zakresie wykonywanej działalności gospodarczej innej niż wynikająca z zadań ENEA Operator Sp. z o.o.
 11. W celu zapewnienia możliwości wyboru sprzedawcy przez odbiorców przyłączonych do sieci ENEA Operator Sp. z o.o., kontynuowano proces zawierania umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej ze sprzedawcami. W okresie od 1 stycznia 2008 r. do 31 grudnia 2008 r. podpisano takie umowy z dwudziestoma sprzedawcami. Łącznie, od momentu rozpoczęcia działalności przez ENEA Operator Sp. z o.o. do momentu sporządzenia niniejszego Sprawozdania, zawarto dwadzieścia siedem umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej ze sprzedawcami. 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.
 12. Na bieżąco aktualizowano stronę internetową ENEA Operator Sp. z o.o. w zakresie umieszczanych na niej informacji m.in. dotyczących procedury zmiany sprzedawcy oraz dokumentów podlegających publikacji i wzorów dokumentów.
 13. W ramach prowadzonego przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki monitoringu dotyczącego niezależności działania Operatora Systemu Dystrybucyjnego opracowano i przesłano do Urzędu Regulacji Energetyki ankiety dotyczące zmiany sprzedawcy oraz niezależności działania Operatora Systemu Dystrybucyjnego.
 14. Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z art. 9d. ust. 5 ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. opracowano Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2007. Sprawozdanie zostało przyjęte Uchwałą nr 148/2008 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 18 marca 2008 r. i przekazane Prezesowi

Urzędu Regulacji Energetyki.

15. Zakończono prace związane z opracowaniem nowych wzorów umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej dla odbiorców zakwalifikowanych do II, III lub IV grupy przyłączeniowej oraz dla odbiorców zakwalifikowanych do V grupy przyłączeniowej. Przedmiotowe wzory zostały zatwierdzone przez Zarząd ENEA Operator Sp. z o.o. odpowiednio: Uchwałą nr 70/2009 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 28 stycznia 2009 r. i Uchwałą nr 5/2009 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 7 stycznia 2009 r.

IV. Monitorowanie 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. W celu pozyskania danych i informacji na temat realizacji postanowień Programu Zgodności w ramach prowadzonego monitoringu, a także zidentyfikowania obszarów doskonalenia, przeprowadzono badania ankietowe na temat realizacji Programu Zgodności skierowane do Kierujących w poszczególnych jednostkach/komórkach organizacyjnych ENEA Operator Sp. z o.o. W tym celu opracowano w wersji elektronicznej Ankieta dotycząca realizacji Programu Zgodności. Badania ankietowe przeprowadzono dwuetapowo: pierwsze po zakończeniu I półrocza, drugie po zakończeniu II półrocza. Kierownik komórki sprawującej kompleksowy nadzór nad realizacją Programu Zgodności w centrali Spółki, w oparciu o dane pozyskane z ankiet, dokonał analizy realizacji postanowień Programu Zgodności w ENEA Operator Sp. z o.o., z której dane wykorzystano m.in. do opracowania niniejszego Sprawozdania.
2. Audyty wewnętrzne pod kątem przestrzegania Programu Zgodności przeprowadzono w IV kwartale 2008 r. zgodnie z Planem auditów wewnętrznych dla ENEA Operator Sp. z o.o. na rok 2008 (zatwierdzonym Uchwałą nr 38/2008 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 22 stycznia 2008 r., zmienionym Uchwałą nr 402/2008 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. dnia 30 lipca 2008 r.) oraz kwartalnymi planami auditów przyjętymi dla poszczególnych regionów. W trakcie auditów wewnętrznych, przeprowadzonych w wybranych obszarach ENEA Operator Sp. z o.o., skoncentrowano się głównie na sprawdzeniu praktycznej realizacji postanowień Programu Zgodności. Ponadto badano świadomość pracowników w zakresie zasad równego i niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu dystrybucyjnego oraz sprzedawców energii elektrycznej.
3. Kontrole wewnętrzne w zakresie realizacji Programu Zgodności przeprowadzono w III i IV kwartale 2008 r. zgodnie z Planem kontroli instytucjonalnej w 2008 r. w ENEA Operator Sp. z o.o. zatwierdzonym Uchwałą nr 279/2008 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 27 maja 2008 r. Kontrolę przeprowadzono w jednostkach terenowych Spółki głównie w zakresie:
 - zachowań dyskryminacyjnych i ich eliminacji w zakresie:
 - usług przyłączania do sieci dystrybucyjnej i zmiany warunków przyłączenia,
 - świadczenia usług dystrybucji oraz zmiany sprzedawcy,

Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego
w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2008

- udzielania informacji i rozpatrywania skarg oraz reklamacji,
- konfliktu interesów,
- postępowań z sensytywnymi informacjami handlowymi.

Wyniki monitorowania.

Na podstawie prowadzonego monitoringu realizacji Programu Zgodności w okresie sprawozdawczym poniżej przedstawiono pozyskane informacje.

1. Zidentyfikowano możliwość wystąpienia sytuacji konfliktu interesów, w rozumieniu Programu Zgodności, wynikającą z tego, że w ENEA Operator Sp. z o.o. są pracownicy, którzy jednocześnie przebywają na urlopie bezpłatnym udzielonym przez ENEA S.A. W wyniku analizy stwierdzono, że nie powoduje to naruszenia zasady równego i niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu, potencjalnych użytkowników systemu lub sprzedawców.
2. Nie wystąpiły skargi lub reklamacje zawierające zarzuty dyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu, potencjalnych użytkowników systemu lub sprzedawców.
3. Nie odnotowano przypadków skierowania przez Urząd Regulacji Energetyki lub Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów spraw dotyczących zarzutów dyskryminacyjnego traktowania. W 2008 r. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki kontynuował postępowanie administracyjne w sprawie zgłoszenia w 2007 r. przez klienta nierównego traktowania w procesie określania warunków przyłączenia do sieci elektroenergetycznej ENEA Operator Sp. z o.o. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki w decyzji nr OSZ-451-1(16)/2008/WK z dnia 29 grudnia 2008 r. nie podniósł tego typu zarzutu wobec ENEA Operator Sp. z o.o.
4. Zachowania noszące potencjalne znamiona dyskryminacji zidentyfikowano w obszarze:
 - stosowania zapisów Taryfy Spółki – podjęto działania zmierzające do ujednoczenia stosowania Taryfy Spółki,
 - stosowania elementów wizerunkowych Spółki – podjęto działania zmierzające do ujednoczenia wizerunku Spółki,
 - korespondencji z klientem w zakresie przyłączania do sieci dystrybucyjnej – podjęto działania zmierzające do aktualizacji wzorów pism przewodnich do klientów.
5. Zalecenia dotyczące doskonalenia pod kątem Programu Zgodności odnotowano w zakresie:
 - publikowania na stronie internetowej wzorów umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej,
 - aktualizacji formularza Wniosku o określenie warunków przyłączenia,
 - ograniczeń w umieszczaniu klauzuli o zachowaniu poufności sensytywnych informacji handlowych w zleceniach/zamówieniach,
 - druku Wniosku o przyłączenie instalacji odbiorczej do sieci.

V. Działania zrealizowane i planowane w 2009 roku

Działania zrealizowane lub w trakcie realizacji.

1. Systematyczna weryfikacja zatwierdzanych procedur, instrukcji, zasad i wzorów

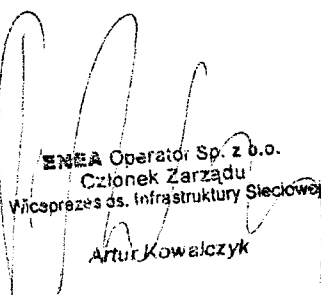
Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego
w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2008

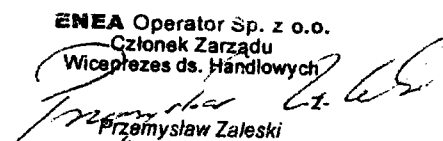
dokumentów pod kątem obowiązującego wydania Programu Zgodności.

2. Od początku 2009 r. do dnia 28 lutego 2009 r. zawarto jedną generalną umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej ze sprzedawcą. Obecnie prowadzone są negocjacje z trzema sprzedawcami.
3. Na stronie internetowej ENEA Operator Sp. z o.o. zamieszczono wzór umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej:
 - dla odbiorców zakwalifikowanych do V grupy przyłączeniowej – zatwierdzony Uchwałą nr 5/2009 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 7 stycznia 2009 r.,
 - dla odbiorców zakwalifikowanych do II, III lub IV grupy przyłączeniowej – zatwierdzony Uchwałą nr 70/2009 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 28 stycznia 2009 r.

Działania planowane.

1. Aktualizacja Programu Zgodności pod kątem pełniejszego dostosowania do potrzeb ENEA Operator Sp. z o.o.
2. Dostosowanie elementów wizerunkowych Spółki, w szczególności tych umieszczonych na samochodach służbowych i budynkach, do obowiązującego wzoru logotypu Spółki.
3. Opracowanie kolejnej Interpretacji do Programu Zgodności – Program Zgodności w pytaniach i odpowiedziach w odpowiedzi na zadawane pytania pod kątem Programu Zgodności.
4. Zawarcie kolejnych generalnych umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej ze sprzedawcami energii elektrycznej.
5. Wdrożenie elektronicznego systemu zmiany sprzedawcy.
6. Ustanowienie miernika w ramach procesu Obsługa Klienta dystrybucyjnego pozwalającego na bieżące monitorowanie terminu realizacji zmiany sprzedawcy.


ENEA Operator Sp. z o.o.
Członek Zarządu
Wiceprezes ds. Infrastruktury Sieciowej
Artur Kowalczyk


ENEA Operator Sp. z o.o.
Członek Zarządu
Wiceprezes ds. Handlowych
Przemysław Zaleski