



ENION

**Sprawozdanie z realizacji
„Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego
traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego
w ENION S.A.” w 2008 roku**

Kraków, marzec 2009



Sprawozdanie z realizacji „Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENION S.A.”

Spis treści

Spis treści.....	2
Wstęp.....	3
Podstawy prawne przygotowania Programu	4
Zakres i postanowienia Programu	5
Realizacja Programu	7
Monitoring przestrzegania Programu	10
Podsumowanie.....	11



Sprawozdanie z realizacji „Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENION S.A.”

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 ENION S.A. przedkłada sprawozdanie z realizacji „Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENION S.A.” (zwanego dalej Programem).

Sprawozdanie obejmuje opis podjętych w 2008 roku działań związanych z realizacją Programu, którego głównym celem jest zagwarantowanie funkcjonowania ENION S.A. jako Operatora Systemu Dystrybucyjnego w sposób zapewniający równy, niedyskryminacyjny dostęp do sieci dystrybucyjnej ENION S.A. dla wszystkich użytkowników systemu dystrybucyjnego. Realizacja Programu 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 zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENION S.A.” w 2008 roku, zostało zatwierdzone przez Zarząd ENION S.A.

Podstawy prawne przygotowania Programu

Podstawę prawną opracowania i wdrożenia Programu 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 szczegółowe 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. dotyczącej wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej.

Do dnia 30 czerwca 2007 roku ENION S.A. jako spółka dystrybucyjna, na mocy przepisów ustawy z dnia 4 marca 2005 roku o zmianie ustawy Prawo energetyczne oraz ustawy Prawo ochrony środowiska (Dz. U. z 2005 r. Nr 62, poz. 552), w 2006 roku sprawowała funkcję Operatora Systemu Dystrybucyjnego w takim zakresie, w jakim pełniła tę funkcję przed dniem 3 maja 2005 r.

Na podstawie Decyzji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki znak DPE-47-38(12)/2717/2007/BT z dnia 30 czerwca 2007 roku ENION Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, ul. Łągiwnicka 60 został wyznaczony 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-47-67(9)/2717/2008/BT wyznaczył ENION Spółkę Akcyjną z siedzibą w Krakowie, ul. Zawila 65L 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-47-94(10)/2717/2008/PJ z dnia 31 grudnia 2008 roku, ENION Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, ul. Zawila 65L został wyznaczony 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.

Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENION S.A.*

Zakres i postanowienia Programu

Program zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENION S.A. został zatwierdzony uchwałą Zarządu ENION S.A. nr 297/2007 i wprowadzony do stosowania Zarządzeniem Prezesa Zarządu nr C/34/2007 z dnia 20 lipca 2007 roku, z mocą obowiązywania od 1 lipca 2007 roku.

Program określa przedsięwzięcia, jakie należy podjąć w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania Użytkowników systemu, w tym szczegółowe obowiązki pracowników niezbędne dla osiągnięcia tego celu oraz metody monitorowania i kontroli jego realizacji. Jest zgodny z regulacjami, które dotyczą organizacji i sposobu funkcjonowania ENION S.A.

Określa, między innymi, zasady kontaktów z użytkownikami systemu, obowiązki w zakresie udostępniania informacji, reguły ochrony sensytywnych informacji handlowych oraz metody zapobiegania i eliminacji wyróżnionych działań, uznanych za dyskryminacyjne. Wskazano w nim również reguły postępowania w przypadku wystąpienia sytuacji konfliktu interesów oraz zasady monitorowania przestrzegania Programu.

Osobą odpowiedzialną za przygotowanie i realizację Programu jest Wiceprezes Zarządu ds. Dystrybucji. Operacyjny nadzór nad jego realizacją sprawuje Pełnomocnik ds. niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego podległy bezpośrednio Wiceprezesowi ds. Dystrybucji.

Wszystkie procesy zachodzące w ENION S.A. mające wpływ, na jakość świadczonych usług są objęte „Zintegrowanym Systemem Zarządzania Jakością, Ochroną Środowiska oraz BHP w ENION S.A.” (zwany dalej ZSZ). Przestrzeganie procedur ZSZ stanowi gwarancję eliminacji działań dyskryminacyjnych w tym zakresie. Jednakowe dla wszystkich użytkowników systemu zasady i warunki dostępu do systemu dystrybucyjnego, określone zostały również w Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Rozdzielczej, co zabezpiecza równe traktowanie wszystkich użytkowników w trakcie oferowania i świadczenia usług dystrybucyjnych.

Przestrzeganie odpowiedniej ochrony sensytywnych informacji handlowych określonych w Programie jest zagwarantowane poprzez odpowiednią funkcjonalność wdrożonych i eksploatowanych w ENION S.A. systemów informatycznych. Umożliwiają one

Sprawozdanie z realizacji „Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENION S.A.”

właściwe rozgraniczenie uprawnień dostępu do informacji sensytywnych związanych z działalnością poszczególnych komórek organizacyjnych Operatora Systemu Dystrybucyjnego. Szczegółowe zasady przyznawania dostępu do informacji zawartych w systemach informatycznych oraz ich przetwarzania są określone w „Polityce Bezpieczeństwa Informacji ENION S.A.” oraz w „Instrukcji nadawania praw dostępu do systemów informatycznych ENION S.A.”.

Wszyscy pracownicy ENION S.A. objęci postanowieniami Programu są zapoznawani z jego uregulowaniami w trakcie szkoleń wewnętrznych. Również nowo zatrudniani pracownicy są zapoznawani z postanowieniami Programu, zgodnie z ustaloną w tym zakresie procedurą. Przestrzeganie zasad określonych w Programie stanowi podstawowy obowiązek pracowników ENION S.A. a ich naruszenie jest zagrożone określonymi sankcjami.

Sprawozdanie z realizacji „Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENION S.A.”

Realizacja Programu

- 1) W marcu 2007 roku zgodnie z art. 9d ust. 5 i 6 ustawy Prawo energetyczne, Zarząd ENION S.A. przedstawił Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki sprawozdanie za 2006 rok z wykonania Programu,
- 2) Sprawozdanie zostało opublikowane w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki nr 19/2007 z 16 maja 2007 roku,
- 3) Po zakończeniu procesu przekształceń w Spółce związanych z rozdzieleniem działalności dostosowany do nowej struktury organizacyjnej Program został zatwierdzony uchwałą Zarządu ENION S.A. nr 297/2007 i wprowadzony do stosowania Zarządzeniem Prezesa Zarządu nr C/34/2007 z dnia 20 lipca 2007 roku, z mocą obowiązywania od 1 lipca 2007 roku,
- 4) Zarządzenie Prezesa Zarządu nr C/34/2007 z dnia 20 lipca 2007 roku określa również „Wykaz komórek organizacyjnych ENION S.A. objętych postanowieniami Programu”, który obejmuje:
 - o pracowników Departamentu Sieci,
 - o pracowników Departamentu Usług Dystrybucyjnych i Obsługi Klientów,
 - o pracowników Departamentu Informatyki,
 - o pracowników Biura Informacji,
 - o pracowników pionów Dyrektora Naczelnego w Oddziałach
 - o pracowników pionów Dyrektora Dystrybucji w Oddziałach.
- 5) W marcu 2008 roku zgodnie z art. 9d ust. 5 i 6 ustawy Prawo energetyczne, Zarząd ENION S.A. przedstawił Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki sprawozdanie z wykonania Programu Zgodności za 2007 rok,
- 6) Sprawozdanie zostało opublikowane w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki nr 40/2008 z 16 kwietnia 2008 roku,
- 7) Wszyscy pracownicy komórek organizacyjnych ENION S.A. objęci postanowieniami Programu zostali zapoznawani z jego uregulowaniami w trakcie szkoleń wewnętrznych. Program szkolenia obejmował następujące zagadnienia:
 - o celu i zakresu Programu,
 - o realizacji Programu,
 - o obowiązków OSD,
 - o obowiązków pracowników, wynikających z Programu,

Sprawozdanie z realizacji „Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENION S.A.”

- sankcji wynikających z naruszenia obowiązków pracowników,
 - przedstawienie osób odpowiedzialnych za realizację Programu.
- 8) Po przeprowadzonych szkoleniach, przeszkoleni pracownicy w złożonych oświadczeniach potwierdzili zapoznanie się z Programem oraz zobowiązali się do jego stosowania. Oświadczenia przechowywane są w aktach osobowych pracowników.
- 9) Postanowienia Programu oraz informacje dotyczące jego funkcjonowania są zamieszczane na specjalnie dedykowanej w tym celu stronie intranetowej ENION S.A. zawierającej:
- bieżące informacje dotyczące funkcjonowania programu,
 - wykaz pracowników objętych postanowieniami Programu,
 - materiały szkoleniowe z zakresu Programu,
 - wykaz sensytywnych informacji handlowych,
 - bezpośredni telefon oraz adres email Pełnomocnika ds. niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego.
- 10) ENION S.A. posiada własną, niezależną, dostępną dla wszystkich stronę internetową, która zawiera między innymi następujące informacje:
- Udostępnione jednolite wzory wniosków, umów oraz innych dokumentów wykorzystywanych w procedurach kontaktów z użytkownikami systemu,
 - Listę sprzedawców energii elektrycznej, którzy zawarli z ENION S.A. umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, która ułatwia wybór sprzedawcy odbiorcom podłączonych do sieci dystrybucyjnej ENION S.A.,
 - aktualną instrukcją zmiany sprzedawcy wraz z opisem obowiązujących procedur zmiany sprzedawcy, dostępne w oddzielnej opisanej zakładce na głównej stronie,
 - Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej określającą warunki korzystania z tej sieci przez użytkowników systemu.
- 11) W kwietniu 2008 roku zostały rozdzielone siedziby OSD i wydzielonej Spółki Obrotu ENION Energia Sp. z o.o. poprzez przeniesienie siedziby ENION S.A. z budynku przy ul. Łagiewnickiej 60 w Krakowie do budynku przy ul. Zawiałej 65L w Krakowie,

Sprawozdanie z realizacji „Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENION S.A.”

12) Kontynuowano w ENION S.A. prace nad wdrożeniem systemów informatycznych wspomagających realizację umów sprzedaży oraz zarządzanie danymi pomiarowymi. W 2008 roku zakończono wdrożenia:

- o systemu CSS wspomagającego proces zmiany sprzedawcy i wymiany informacji z podmiotami rynkowymi,
- o systemu SKOME służącego do celów akwizycji i przetwarzania danych odczytowych,
- o I etapu wdrożenia centralnego systemu bilingowego AWO-D przeznaczonego do rozliczania odbiorców TPA.

W 2008 roku rozpoczęto również prace nad wdrożeniem centralnej bazy odczytowej dla Operatora Pomiarów w ENION S.A.

13) ENION S.A. zawarł do 31 grudnia 2008 roku 29 umów o świadczenie usług dystrybucji ze sprzedawcami energii elektrycznej.

Monitoring przestrzegania Programu

Operacyjny nadzór nad przestrzeganiem postanowień Programu w ENION S.A. sprawuje Pełnomocnik ds. niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego. 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 w 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. W ramach dokonanego przeglądu nie stwierdzono działań dyskryminacyjnych w zakresie kontaktów ENION S.A. z użytkownikami systemu podczas oferowania i świadczenia usług dystrybucyjnych.

2. Pełnomocnik ds. niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego dokonał 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.

W wyniku przeglądu zdiagnozowane zostały obszary związane ze świadczeniem przez ENION S.A. usług w zakresie prowadzenia kompleksowej obsługi klientów na rzecz wydzielonej Spółki Obrotu, stanowiące potencjalne zagrożenie dla przestrzegania postanowień Programu. Wyniki przeglądu zostały przedstawiane Wiceprezesowi ds. Dystrybucji. Stwierdzone zagrożenia zostały wyeliminowane w związku z przeniesieniem Terenowych Biur Handlowych prowadzących obsługę odbiorców, jako zorganizowanej części przedsiębiorstwa do ENION Energia Sp. z o.o.

Sprawozdanie z realizacji „Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENION S.A.”

Podsumowanie

ENION S.A. w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego realizuje opracowany w 2007 roku „Program zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w ENION S.A.”, który to Program spełnia wymagania stawiane przez ustawę Prawo energetyczne. Na terenie działania ENION S.A. w 2008 roku nie stwierdzono zaistnienia jakiegokolwiek przypadków dyskryminacji użytkowników systemu dystrybucyjnego. Nie stwierdzono również przypadków naruszenia tajemnicy sensytywnych informacji handlowych. Pełnomocnik ds. niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego nie otrzymał od pracowników ENION S.A. żadnych informacji czy skarg dotyczących naruszenia postanowień Programu.

PROKURENT

mgr inż. Jęży Topolski

Wiceprezes Zarządu
ds. Dystrybucji

mgr inż. Piotr Ordyna