PGE DYSTRYBUCJA RZESZÓW

SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

Z SIEDZIBĄ W RZESZOWIE

SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI PROGRAMU ZGODNOŚCI
W 2008 ROKU

Przyjęte Uchwałą Zarządu
Nr 429/66/I/2009 z dnia 30.01.2009r.

Członek Zarządu	Prezes Zarządu
mgr inż. Jerzy Buczek	*mgr inż. Henryk Małecki*

Rzeszów, 30 stycznia 2009 r.

SPIS TREŚCI

1. Wstęp 3
2. Opis przygotowania Programu Zgodności do wdrożenia w Spółce 4
3. Działania podjęte w ramach Programu Zgodności 6
3.1. Kontrola realizacji postanowień Programu Zgodności w 2008 r. 6
3.2. Zmiany w zapisach Programu Zgodności oraz szkolenia dla pracowników Spółki 7
3.3. Przegląd i analiza procedur i środków dotyczących obszarów objętych Programem 8
3.3.1 Procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym i eksploatacją sieci 8
3.3.2. Analiza stosowanych w obszarach kontaktów z użytkownikami systemu wzorów wniosków, umów i innych dokumentów 11
3.3.3. Procedury związane ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej 13
3.3.4. Zgłaszanie wniosków, skarg i reklamacji przez odbiorców 14
3.3.5. Działania w zakresie zapewnienia niezależności Spółki od działalności niezwiązanych z dystrybucją energii elektrycznej 15
3.3.6. Zasady korzystania przez Spółkę z usług podmiotów zewnętrznych ... 15
3.3.7. Zasady zakupu energii elektrycznej na pokrycie strat w sieci 16
3.3.8. Działania podjęte w celu zapewnienia przestrzegania postanowień Programu Zgodności przez podmioty zewnętrzne 16
3.3.9. Zastosowanie środków i procedur ochrony sensytywnych informacji handlowych oraz zasad udostępniania informacji 17
4. Skargi dotyczące Programu Zgodności 20
5. Identyfikacja naruszeń Programu Zgodności 20

1.Wstęp

Wypełniając obowiązek wynikający z art. 9d ust. 5 ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. z późniejszymi zmianami zwanej dalej Ustawą oraz Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2003/54/WE z dnia 26 czerwca 2003 r., dotyczącej wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej Zarząd PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. niniejszym przedstawia sprawozdanie zawierające opis działań podjętych w 2008 r. w celu realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu dystrybucyjnego, zwanego dalej Programem.

W szczególności w sprawozdaniu przedstawiono informacje dotyczące :

- Opisu przygotowania Programu w Spółce
- Podjętych działań w ramach realizacji Programu
- Skarg dotyczących Programu Zgodności
- Identyfikacji naruszeń Programu Zgodności

2. Opis przygotowania Programu Zgodności do wdrożenia w Spółce

Z dniem 1 lipca 2007 r. RZE Dystrybucja Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rzeszowie przejęła od Rzeszowskiego Zakładu Energetycznego S.A. (RZE S.A.) majątek dystrybucyjny wraz z przynależnymi mu pracownikami i rozpoczęła wykonywanie funkcji Operatora Systemu Dystrybucyjnego.

PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. pełni funkcję Operatora Systemu Dystrybucyjnego na podstawie Decyzji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nr DPE-47-46(18)/13843/2007/PKo z dnia 29 czerwca 2007 r. o wyznaczeniu RZE Dystrybucja Sp. z o.o. operatorem systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego na okres od 1 lipca 2007 roku do 31 grudnia 2025 roku, zmienioną decyzją Prezesa URE z dnia 12 czerwca 2008 r. nr DPE-47-72(2)/13843/2008/BT w zakresie zmiany nazwy spółki na PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o.

Ponadto Spółka otrzymała koncesję na dystrybucję energii elektrycznej decyzją Prezesa URE nr DEE/48/13843/W/2/2007/BT z dnia 30 maja 2007 r., zmienioną decyzją Prezesa URE z dnia 29 czerwca 2007 r. nr DEE/48A/13843/W/2/207/PKo w zakresie zmiany siedziby Spółki oraz zmienioną decyzją Prezesa URE z dnia 12 czerwca 2008 r. nr DEE/48B/13843/W/2/2008/BT w zakresie zmiany nazwy spółki na PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o.

W związku z powyższym, w celu realizacji wymogów dotyczących Operatora Systemu Dystrybucyjnego zawartych w obowiązujących aktach prawnych, opracowano oraz przyjęto do stosowania w Spółce własny Program Zgodności (Uchwała Zarządu Nr 82/17/I/2007 z dnia 11.10.2007 r.).

Program został wprowadzony do stosowania i przestrzegania w RZE Dystrybucja Sp. z o.o. (pismo Prezesa Zarządu znak: BZ/20/320/2007 z dnia 15.10.2007r.). Funkcję Koordynatora ds. Programu Zgodności oraz nadzór nad realizacją jego postanowień powierzono pracownikowi Biura Zarządu - specjaliście ds. obsługi władz Spółki.

Nadmienić należy, iż Program Zgodności został zamieszczony do wiadomości pracowników Spółki w odpowiednim katalogu Folderów publicznych - programu MS Outlook.

W 2008 roku w konsekwencji zmian organizacyjno–prawnych w Spółce Program Zgodności został dwukrotnie zmieniony:

- Aneks Nr 1 z dnia 19.06.2008 r. – dotyczący zmiany nazwy spółki na PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o.;
- Aneks nr 2 z dnia 27.10.2008 r. – dotyczący zmian w zakresie doprecyzowania zapisów dotyczących trybu postępowania w przypadku wystąpienia konfliktu interesów, (wprowadzenie załącznika nr 1 do Programu - Karty Konfliktu Interesów).

Odniesienia do zapisów Programu Zgodności zawarte zostały również w obowiązującym w PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. Zakładowym Regulaminie Pracy. Zapisy Regulaminu zobowiązują pracowników Spółki do przestrzegania tajemnicy służbowej i państwowej. Dodatkowo do Regulaminu wprowadzono zmiany związane z funkcjonowaniem Programu – zamieszczono m.in. definicję Programu Zgodności oraz zobowiązano pracowników do przestrzegania jego postanowień oraz zakwalifikowano nieprzestrzeganie przez pracowników obowiązków określonych w Programie Zgodności jako rażące naruszenie ustalonego porządku i dyscypliny pracy.

3. Działania podjęte w ramach Programu Zgodności

3.1. Kontrola realizacji postanowień Programu Zgodności w 2008r.

W dniu 22.07.2008r. w związku z p. 3.3.2 Programu zlecona została kontrola wewnętrzna w zakresie przestrzegania Programu Zgodności w PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. (pismo Prezesa Zarządu znak: BZ/20/527/2008). Według wytycznych w/w polecenia kontrola miała zostać przeprowadzona ze szczególnym uwzględnieniem:

1. Stosowanych procedur oraz przebiegu świadczenia usług przyłączeniowych oraz identyfikacji tzw. konfliktu interesów.
2. Stosowanych procedur oraz realizacji obsługi skarg i reklamacji użytkowników oraz potencjalnych użytkowników systemu.
3. Faktycznie stosowanych środków i procedur w przypadkach zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez użytkowników systemu.

W związku z powyższym w dniach od 1.08.2008 r. do 23.09.2008 r. Wydział Kontroli Wewnętrznej i Audytu wspólnie z Koordynatorem ds. Programu Zgodności przeprowadził kontrolę wewnętrzną w Departamencie Zarządzania Usługami Dystrybucyjnymi, Departamencie Zarządzania Majątkiem Sieciowym: Wydział Przyłączeń, Wydział Strategii Rozwoju Sieci, oraz w Rejonach Dystrybucji Energii: Krosno. Leżajsk, Rzeszów Teren.
Przeprowadzona kontrola wykazała, że pracownicy generalnie przestrzegają Postanowień Programu Zgodności, w tym procedur związanych ze świadczeniem usług przyłączeniowych, zmianą sprzedawcy energii elektrycznej oraz realizacją skarg i reklamacji użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu. Nie stwierdzono przypadków dyskryminacyjnego lub nierównego traktowania użytkowników systemu. Na obszarze jednego z Rejonów Dystrybucji Energii Elektrycznej zespół kontrolujący stwierdził jedynie sporadyczne przypadki odstępstw od zapisów Programu Zgodności i procedur związanych ze świadczeniem usług przyłączeniowych. Stwierdzone uchybienia to:

- wydanie kilkunastu warunków przyłączeniowych po wymaganym terminie (średni okres przekroczenia terminu wydania warunków wyniósł 7 dni);
- zidentyfikowano 2 przypadki możliwości wystąpienia konfliktu interesów, w których pracownik sporządzający umowy przyłączenia do sieci elektroenergetycznej nie powstrzymał się od działań mogących skutkować naruszeniem zasady równego traktowania użytkowników systemu tzn. nie poinformował Koordynatora ds. Programu

Zgodności o możliwości wystąpienia konfliktu interesów. Zespół kontrolujący stwierdził, że pomimo niezastosowania się przez pracownika do postanowień p. 2.2.7. Programu Zgodności, nie nastąpiło jakiekolwiek naruszenie zasad niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu.

Efektem przeprowadzonej kontroli było przedstawienie zaleceń dla Koordynatora ds. Programu Zgodności w zakresie:

- doprecyzowania zapisów Programu dotyczących trybu postępowania w przypadku wystąpienia konfliktu interesów;
- przeprowadzenie dodatkowych szkoleń dla pracowników realizujących usługi na rzecz użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu,

oraz wyciągniecie wniosków dyscyplinarnych w stosunku do pracowników u których stwierdzono uchybienia w zakresie przestrzegania Programu Zgodności.

3.2. Zmiany w zapisach Programu Zgodności oraz szkolenia dla pracowników Spółki

Zgodnie z zaleceniami pokontrolnymi dokonano zmian w treści Programu w zakresie trybu postępowania w przypadku wystąpienia konfliktu interesów (Aneks nr 2 z dnia 27.10.2008 r.) Ponadto w związku z wprowadzeniem do Programu nowych zapisów w dniach 20.11.2008 r. do 12.12.2008 r. Koordynator ds. Programu Zgodności przeprowadził dodatkowe szkolenia dla pracowników Spółki. Szkoleniem objęci zostali Dyrektorzy Departamentów i Dyrektorzy Rejonów Dystrybucji Energii w zakresie procedur postępowania pracowników realizujących usługi na rzecz użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu. Ponadto wszyscy pracownicy zajmujący się realizacją umów przyłączeniowych użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu zostali przeszkoleni w w/w zakresie w formie e-lerningu w postaci dedykowanej prezentacji elektronicznej. W przygotowanej prezentacji w syntetycznej formie zawarto najważniejsze postanowienia Programu, obowiązki pracowników z nich wynikające oraz sankcje grożące za nieprzestrzeganie jego postanowień. Przeszkoleni pracownicy złożyli oświadczenia zawierające zobowiązanie do przestrzegania postanowień Programu, które zostały przekazane do Koordynatora ds. Programu Zgodności oraz do Wydziału Spraw Pracowniczych w Centrali Spółki celem ich archiwizacji w aktach osobowych pracowników.

Również obowiązkowe szkolenia dla nowozatrudnionych pracowników w 2008 r. były przeprowadzone na bieżąco przez Koordynatora ds. Programu Zgodności na podstawie informacji o zatrudnieniu pracowników otrzymywanych z Wydziału Spraw Pracowniczych.

Program szkolenia obejmował przedstawienie celu i zakresu Programu, obowiązków OSD, obowiązków Pracowników OSD wynikających z Programu, sankcji wynikających z naruszenia obowiązków przez Pracowników OSD oraz zasad wdrażania i monitorowania Programu. Podczas szkoleń szczególną uwagę zwrócono na wdrożoną procedurę postępowania dotyczącą występowania sytuacji konfliktu interesów – zaprezentowano załącznik nr 1 do Programu Zgodności Kartę Konfliktu Interesów, za pomocą której pracownicy zobowiązani zostali zgłaszać wystąpienie konfliktu interesów.
Niezwłocznie po przeprowadzeniu szkolenia pracownicy złożyli oświadczenia o zapoznaniu się z Programem Zgodności (oświadczenia te są przechowywane w aktach osobowych pracowników).
W 2008 roku przeszkolonych zostało 43 nowozatrudnionych pracowników.

3.3. Przegląd i analiza procedur i środków dotyczących obszarów objętych Programem

W 2008 r. Koordynator ds. Programu Zgodności, dokonał przeglądu oraz oceny stosowanych w PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. procedur i środków dotyczących obszarów objętych Programem Zgodności tj.:

- Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej,
- procedur przyłączeniowych, wzorów wniosków, umów i innych dokumentów występujących w kontaktach z użytkownikami systemu,
- procedur związanych ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej,
- zgłaszania wniosków, skarg i reklamacji przez odbiorców,
- działań w zakresie zapewnienia niezależności Spółki od działalności niezwiązanych z dystrybucją energii elektrycznej,
- zasad korzystania przez Spółkę z usług podmiotów zewnętrznych,
- zasad zakupu energii elektrycznej na pokrycie strat w sieci,
- zastosowania środków i procedur ochrony sensytywnych informacji handlowych oraz zasad udostępniania informacji.

3.3.1 Procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym i eksploatacją sieci

Procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym i eksploatacją sieci PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. zostały określone w „Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (IRiESD lub Instrukcja) – część ogólna",

zatwierdzonej Uchwałą Zarządu RZE Dystrybucja Sp. z o.o. nr 126/25/I/2007 z dnia 31.12.2007 roku. Przedmiotowa Instrukcja obowiązuje od dnia 1 stycznia 2008 r. Jednocześnie przestała obowiązywać z powyższym terminem dotychczasowa Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej - część ogólna, obowiązująca od 01.01.2007 r.

Przedmiotem IRiESD jest określenie szczegółowych warunków korzystania z sieci dystrybucyjnej przez jej użytkowników oraz warunki i sposób prowadzenia ruchu, eksploatacji i planowania rozwoju sieci dystrybucyjnych w szczególności dotyczące:

1. Przyłączania urządzeń wytwórczych, sieci dystrybucyjnych, urządzeń odbiorców końcowych, połączeń międzysystemowych oraz linii bezpośrednich.
2. Wymagań technicznych dla urządzeń, instalacji i sieci wraz z niezbędną infrastrukturą pomocniczą.
3. Kryteriów bezpieczeństwa funkcjonowania systemu elektroenergetycznego, w tym uwzględnienia planów działania na wypadek zagrożenia wystąpienia awarii o znacznych rozmiarach w systemie elektroenergetycznym oraz odbudowy tego systemu po wystąpieniu awarii.
4. Współpracy pomiędzy operatorami systemów elektroenergetycznych, w tym w zakresie koordynowanej sieci 110 kV.
5. Przekazywania informacji pomiędzy przedsiębiorstwami energetycznymi oraz pomiędzy przedsiębiorstwami energetycznymi a odbiorcami.
6. Parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi użytkowników systemu.

Postanowienia IRiESD obowiązują następujące podmioty (punkt I.7 Instrukcji):

a) operatorów systemów dystrybucyjnych,
b) wytwórców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej,
c) odbiorców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej,
d) przedsiębiorstwa obrotu,
e) sprzedawców,
f) podmioty ubiegające się o przyłączenie (przyłączane) do sieci dystrybucyjnej,
g) operatorów handlowych i handlowo-technicznych działających w imieniu podmiotów wymienionych w powyższych podpunktach od 1) do 6),
h) firmy wykonujące prace ruchowe, eksploatacyjne, inwestycyjne na rzecz OSD zgodnie z zawartymi umowami.

Dodatkowo poniższe podmioty obowiązują również postanowienia IRiESD:

a) podmioty korzystające z usług świadczonych przez operatora systemu przesyłowego,
b) podmioty, do których sieci o napięciu znamionowym 110 kV i wyższym przyłączone są urządzenia, instalacje lub sieci użytkowników systemu i odbiorców,

c) podmioty określające warunki przyłączenia i dokonujące przyłączenia do sieci o napięciu znamionowym 110 kV i wyższym,
d) wytwórców posiadających jednostki wytwórcze, za których dysponowanie mocą, zgodnie z postanowieniami ustawy Prawo energetyczne, odpowiada operator systemu przesyłowego.

Zasady przyłączania do sieci PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. szczegółowo omówiono w rozdziale II. „Przyłączanie do sieci dystrybucyjnej urządzeń wytwórczych, sieci, urządzeń odbiorców końcowych, połączeń międzysystemowych oraz linii bezpośrednich", a mianowicie: zasady przyłączania, zasady wzajemnego przyłączania sieci rozdzielczej różnych przedsiębiorstw sieciowych, zasady odłączania, wymagania techniczne dla urządzeń, instalacji i sieci odbiorców; wymagania techniczne dla jednostek wytwórczych, wymagania techniczne dla układów i systemów pomiarowo-rozliczeniowych; wymagania ogólne w zakresie podstawowych i rezerwowych układów pomiarowo-rozliczeniowych; zakres danych przekazywanych do operatora systemu rozdzielczego przez podmioty przyłączane do sieci rozdzielczej.

Część szczegółowa IRiESD dotycząca „Bilansowania systemu dystrybucyjnego i zarządzania ograniczeniami systemowymi" została zatwierdzona decyzją Prezesa URE Nr DPK-7110-34(8)/2008/KS z dnia 6.03.2008 r. oraz Uchwałą Zarządu RZE Dystrybucja Sp. z o.o. nr 172/31/I/2008 z dnia 21.03.2008 roku została przyjęta do stosowania. Przedmiotowa Instrukcja obowiązuje od dnia 1 kwietnia 2008 r. Jednocześnie przestała obowiązywać z powyższym terminem dotychczasowa Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej - część szczegółowa: Bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi obowiązująca od 01.01.2007 r.

„Bilansowanie Systemu Dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi", stanowi cześć szczegółową IRiESD, określa zasady, procedury i uwarunkowania bilansowania i rozliczeń realizowanych w sieci dystrybucyjnej przez operatora systemu dystrybucyjnego z podmiotami bezpośrednio i pośrednio uczestniczącymi w rynku bilansującym, a w szczególności:

a) warunki bilansowania systemu dystrybucyjnego,
b) zasady kodyfikacji podmiotów,
c) procedury zgłaszania i weryfikacji umów sprzedaży energii elektrycznej oraz wymiany informacji w tym zakresie,
d) wymagania dla układów pomiarowo rozliczeniowych,
e) zasady przekazywania i udostępniania danych pomiarowych,
f) zasady zmiany sprzedawcy przez odbiorców,
g) zasady zmiany podmiotu odpowiedzialnego za bilansowanie handlowe,
h) sposób zarządzania ograniczeniami systemowymi,

i) standardowa procedura obsługi odbiorców,

j) słownik pojęć i definicji.

Zasady bilansowania i rozliczeń określone w IRIESD-Bilansowanie obowiązują:

a) Operatorów Systemów Dystrybucyjnych,

b) odbiorców i wytwórców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej,

c) uczestników Rynku Bilansującego wskazanych przez uczestników rynku detalicznego jako odpowiedzialnych za ich bilansowanie handlowe,

d) sprzedawców,

e) Operatorów Handlowych i Handlowo-Technicznych reprezentujących podmioty wymienione w p. a)-e) w przypadku, gdy ich działalność operatorska dotyczy sieci dystrybucyjnej OSD.

Wypełniając obowiązek wynikający z art. 9g Ustawy – Prawo energetyczne, PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. umieściła na swojej stronie internetowej „Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej" oraz udostępniła ją do publicznego wglądu w siedzibie Spółki.

3.3.2. Analiza stosowanych w obszarach kontaktów z użytkownikami systemu wzorów wniosków, umów i innych dokumentów

1. Wzory dokumentów funkcjonujących w obszarze przyłączania

W PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. funkcjonują jednolite druki (wzory dokumentów) stosowane na każdym etapie procesu przyłączeniowego, a mianowicie:

a) wzory wniosków o określenie warunków przyłączenia

W – 1 przyłączenie do sieci o U < 1 kV

W – 2 przyłączenie do sieci o U > 1 kV do 110 kV włącznie (za wyjątkiem jednostek wytwórczych)

W – 3 dla osiedli (zespołu) mieszkaniowego

W – 4 dla wytwórców

W – O dla oświetlenia miejsc publicznych i dróg.

Powyższe wnioski zostały dostosowane do wymogów obecnie obowiązującego Rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 4.05.2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego (Dz. U. Nr 93 poz. 623 z 29.05.2007 r. z późniejszymi zmianami). Na ostatniej stronie wniosków zamieszczono wyciąg z przedmiotowego rozporządzenia, zawierający definicje grup przyłączeniowych, wymagania dotyczące parametrów technicznych energii elektrycznej i standardów jej dostarczania.

b) druki warunków przyłączenia

WP-1 (warunki przyłączenia do sieci elektroenergetycznej niskiego napięcia),
WP-2 (warunki przyłączenia do sieci elektroenergetycznych 110 kV i średniego napięcia),
WP-O (warunki przyłączenia do sieci elektroenergetycznej oświetlenia miejsc publicznych i dróg),

c) wzory umów o przyłączenie dostosowane do typowych sytuacji przyłączeniowych,
d) druki stosowane przy odbiorze (sprawdzeniu) urządzeń,
e) wzory faktur z tytułu opłaty za przyłączenie oraz za przebudowę.

Wszystkie wyżej wymienione dokumenty (za wyjątkiem wniosków o określenie warunków przyłączenia) generowane są przez system „Przyłączenia", wspomagający proces przyłączenia odbiorców do sieci elektroenergetycznej PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. Aktualizacja tych druków w systemie jest prowadzona na bieżąco.

Sam proces przyłączenia potencjalnych użytkowników jest wspomagany przez system informatyczny Przyłączenia, funkcjonujący jako odrębny moduł systemu Handel Max. System ten umożliwia prowadzenie spraw przyłączeniowych łącznie z wygenerowaniem dokumentów przyłączeniowych na podstawie wprowadzonych przez użytkownika systemu niezbędnych danych.

Ponieważ proces przyłączeniowy jest realizowany we wszystkich Rejonach Dystrybucji Energii PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. w oparciu o jednolite wzory wniosków o określenie warunków przyłączenia oraz umów o przyłączenie, należy stwierdzić, iż proces przyłączeniowy jest w pełni sformalizowany oraz dostosowany do wymogów Programu Zgodności.

2. Wzory dokumentów funkcjonujących w obszarze obsługi odbiorców

Po zakończeniu procesu przyłączeniowego podmiot w celu korzystania z systemu winien zawrzeć:

a) umowę kompleksową - zawierającą postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji,

lub

b) umowę o świadczenie usług dystrybucji i umowę sprzedaży energii elektrycznej.
Podstawą realizacji umowy sprzedaży energii elektrycznej na obszarze działania OSD, jest generalna umowa dystrybucji (GUD) zawarta pomiędzy Spółką Obrotu (będącą sprzedawcą dla klienta) a OSD.

Wzory umów kompleksowych z odbiorcami w zakresie świadczenia usług dystrybucji zostały wprowadzone do obowiązkowego stosowania jako załącznik do umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z dnia 31.12.2007 r. zawartej pomiędzy:

PGE Rzeszowski Zakład Energetyczny S.A. a PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. Są to umowy opracowane dla następujących grup przyłączeniowych:

- V oraz VI grupy przyłączeniowej (Un ≤1 kV)
- III, IV oraz VI grupy przyłączeniowej (Un ≥1kV)

3. Taryfa dla energii elektrycznej PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o.

PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. w okresie od 01.01.2008 r. do 31.12.2008 r. stosowała stawki opłat za świadczone usługi dystrybucji określone w taryfie zatwierdzonej decyzją Prezesa URE Nr DTA-4211-34(10)/2007/13824/I/KK z dnia 17 grudnia 2007 r., zmienioną decyzjami Prezesa URE:

- z dnia 29.02.2008 r. Nr DTA-4211-6(6)/2008/13843/I/KK w zakresie dostosowania taryfy do zasad określonych w ustawie z dnia 29.06.2007 r. o zasadach pokrywania kosztów powstałych u wytwórców w związku z przedterminowym rozwiązaniem umów długoterminowych sprzedaży mocy i energii,
- z dnia 16.04.2008 roku Nr DTA-4211-6(11)/2008/13843/I/KK w zakresie wzrostu zakupu ceny energii na pokrycie różnicy bilansowej,
- z dnia 04.07.2008 r. Nr DTA-4211-86(2)/13843/208/KK w zakresie zmiany nazwy Operatora Systemu Dystrybucyjnego z RZE Dystrybucja Sp. z o.o. na PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o.
- z dnia 17.10.2008 r. Nr DTA-4211-95/14/2008/13843/I/K w związku ze wzrostem ceny zakupu energii na pokrycie różnicy bilansowej.

Taryfa zawiera zbiór cen i stawek opłat za usługi dystrybucyjne oraz warunki ich stosowania, obowiązuje odbiorców przyłączonych do sieci i podmioty, stosownie do zakresu świadczonych usług i zawartych umów oraz w zakresie nielegalnego poboru energii elektrycznej. Taryfa dotyczy rozliczeń z:

- podmiotami za przyłączenie do sieci,
- odbiorcami, którzy mają zawartą umowę kompleksową,
- odbiorcami, którzy mają zawartą umowę o świadczenie usług dystrybucyji.

Szczegółowe zasady rozliczeń za usługi dystrybucyjne zostały omówione w rozdziale czwartym dokumentu „Taryfa Operatora Systemu Dystrybucyjnego RZE Dystrybucja Sp. z o.o.

3.3.3. *Procedury związane ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej*

Procedury związane ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej zawiera część szczegółowa IRiESD „Bilansowanie Systemu Dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi". Ponadto procedury te wraz ze wzorem wniosku zmiany sprzedawcy zostały

umieszczone na stronie internetowej Spółki. Na stronie internetowej umieszczono dodatkowo wzór umowy o świadczenie usług dystrybucji dla klientów, którzy chcą skorzystać z zasady TPA. W Spółce opracowano i wdrożono procedury przyjmowania, rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na zapytania odbiorców o zmianę sprzedawcy. Informację na temat warunków zmiany sprzedawcy odbiorca uzyskać może w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie, faxem, poprzez pocztę elektroniczną, pisemnie – na wniosek lub poprzez osobistą wizytę w siedzibie Spółki lub jednostce terytorialnej (Rejonie Dystrybucji Energii).

Na koniec 2008 r. 19 spółek posiadających koncesję na obrót energią elektryczną posiadało zawarte z PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. umowy o świadczenie usług dystrybucji tzw. Generalne Umowy Dystrybucji (GUD). Nieznacznie mniej – z 14 podmiotami, PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. ma zawarte umowy na bilansowanie handlowe. Do końca 2008 r. 17 odbiorców przyłączonych do sieci Spółki zmieniło sprzedawcę energii elektrycznej korzystając z zasady TPA. Wśród nich największy procentowy udział stanowią odbiorcy przyłączeni do sieci niskiego napięcia. Żaden odbiorca, ani podmiot działający w jego imieniu nie wniósł skarg dotyczących zmiany sprzedawcy energii.

Należy stwierdzić, że wprowadzone w Spółce procedury zmiany sprzedawcy są w pełni zgodne z postanowieniami Programu Zgodności.

3.3.4. Zgłaszanie wniosków, skarg i reklamacji przez odbiorców

Sposób postępowania w zakresie zgłaszanych przez Klientów PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. ewentualnych skarg i reklamacji określony został w sposób następujący:

1. Zasady rozstrzygania spraw spornych wynikłych na etapie bilansowania i rozliczeń zostały szczegółowo przedstawione w punkcie E Części Szczegółowej IRiESD „Bilansowanie systemu i zarządzanie ograniczeniami systemowymi". Skierowanie przez podmiot sporu pod rozstrzygnięcie przez operatora powinno nastąpić w formie pisemnej i zostać przesłane na adres Operatora lub zgłoszone w punktach obsługi klienta OSD. (p.E.2-E.4. IRiESD).
2. Zgłoszenie przerw w dostawie energii elektrycznej może być dokonane przez odbiorcę telefonicznie lub osobiście w siedzibie Spółki lub we właściwym Rejonie Dystrybucji Energii (RDE).
3. Pozostałe skargi i reklamacje zgłaszane są przez podmioty na piśmie, telefonicznie do Biura Obsługi Klienta w RDE lub drogą elektroniczną za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.
4. Odpowiedzi na pytania telefoniczne są udzielane na bieżąco, natomiast zapytanie złożone pisemnie w formie listownej lub elektronicznej przez odbiorcę OSD udziela w terminie do 14 dni od daty otrzymania zapytania.

3.3.5. Działania w zakresie zapewnienia niezależności Spółki od działalności niezwiązanych z dystrybucją energii elektrycznej

PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. kontynuowała w 2008 r. działania mające na celu rozdzielenie siedziby spółki OSD od siedziby macierzystej spółki obrotu – PGE Rzeszowskiego Zakładu Energetycznego S.A. OSD posiada własne punkty obsługi klienta zorganizowane w Oddziałach Usług Dystrybucyjnych, natomiast pomieszczenia, w których funkcjonują Punkty Obsługi Klienta spółki obrotu są dzierżawione od OSD. Planowany termin zmiany siedziby spółki obrotu na inny niż spółki OSD to koniec 2009 r.

Informacje o świadczonych przez PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. – usługach skierowane do potencjalnych użytkowników i użytkowników systemu zostały zamieszczone na odrębnej stronie internetowej „www.pge-dystrybucja-rzeszow.pl". Obecnie dobiegają końca prace nad utworzeniem nowej strony internetowej Operatora.

3.3.6. Zasady korzystania przez Spółkę z usług podmiotów zewnętrznych

Zasady korzystania z usług podmiotów zewnętrznych zostały ujęte w następujących instrukcjach wewnętrznych PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o.:

1. „Instrukcja Stosowania Procedur Przetargowych w PGE Dystrybucja Rzeszów spółka z ograniczoną odpowiedzialnością" zatwierdzona Uchwałą Zarządu Nr 369/57/I/2008 z dnia 19 listopada 2008 roku (instrukcja ta zastąpiła „Instrukcję stosowania procedur przetargowych w RZE Dystrybucja Sp. z o.o. z dnia 43/12/I/2007 z dnia 30.08.2007r.)

Instrukcja powyższa określa zasady, formy i tryb postępowania przy udzielaniu zamówień przez PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o., tj.: system udzielania zamówień (zamówienia publiczne, zamówienia publiczne sektorowe, zamówienia komercyjne, zamówienia do 6000 euro oraz zamówienia wspólne), dokumentację postępowania o zamówienie, umowy o zamówienia, archiwizację dokumentacji zamówień. Instrukcja zawiera formularze niezbędne na wszystkich etapach przeprowadzenia przetargów. Instrukcja nie dotyczy:

a) zamówień na roboty lub usługi realizowane przez własne jednostki organizacyjne, dla których nie jest wymagany tryb przetargowy i stosowanie ustawy o zamówieniach publicznych,
b) spraw związanych z realizacją przyłączeń odbiorców prowadzonych przez Rejony Dystrybucji Energii, których wartość nie przekracza wyrażonej w złotych równowartości 30 000 euro – dla których opracowano odrębne, szczegółowe zasady przetargowe.

2. Instrukcja IZPr 2004 dotycząca trybu zlecania prac projektowych oraz robót budowlanych związanych z wykonaniem przyłączy i sieci elektroenergetycznych nN w Rejonach Dystrybucji Energii PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o., zatwierdzona i wprowadzona do stosowania w RZE S.A. z dniem 30.01.2004 r., a następnie od 01.07.2007 r. zaadaptowana i stosowana w OSD.

Instrukcja ta określa zasady, formy i tryb postępowania przy udzielaniu zamówień na prace projektowe i roboty budowlane związane z przyłączaniem nowych odbiorców i budową sieci elektroenergetycznych nN w Rejonach Dystrybucji Energii PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o.

Do Instrukcji załączono standardowe formularze, które należy stosować w trakcie postępowania przetargowego. Przeprowadzenie przetargów w zakresie objętym przedmiotową Instrukcją jest wspomagane przez obowiązujący system Przyłączenia, umożliwiający wygenerowanie wszystkich niezbędnych dokumentów na podstawie danych prowadzonych przez użytkownika.

3.3.7. Zasady zakupu energii elektrycznej na pokrycie strat w sieci

Energia elektryczna na pokrycie strat sieciowych w ciągu 2008 r. była kupowana po cenach rynkowych od spółki obrotu PGE Rzeszowski Zakład Energetyczny S.A.

3.3.8. Działania podjęte w celu zapewnienia przestrzegania postanowień Programu Zgodności przez podmioty zewnętrzne

Postanowienia Programu Zgodności dotyczą podmiotów zewnętrznych przede wszystkim w obszarze przestrzegania poufności sensytywnych informacji handlowych.

Podmioty prowadzące opiekę nad systemami informatycznymi PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. w ramach usług serwisu i nadzoru autorskiego zostały zobowiązane do przestrzegania poufności wszelkich informacji na mocy stosownych zapisów w umowach dotyczących świadczenia tych usług.

Prowadzenie obsługi prawnej przez Kancelarie radców prawnych jest realizowane w zakresie ustawy o Radcach prawnych, zgodnie z zasadami etyki zawodowej.

3.3.9. Zastosowanie środków i procedur ochrony sensytywnych informacji handlowych oraz zasad udostępniania informacji

1. Politykę bezpieczeństwa dla systemów informatycznych PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. określają następujące dokumenty:

a) Regulamin eksploatacji i użytkowania systemów teleinformatycznych w PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. Regulamin określa obowiązki użytkowników i administratorów systemów, definiuje zasady pracy w systemach i sieci informatycznej oraz określa politykę kopii bezpieczeństwa i archiwizacji danych.

b) Dokumentacja opisująca sposób przetwarzania danych osobowych w PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. zawierająca:

- instrukcję określającą sposób zarządzania przetwarzaniem danych osobowych, ze szczególnym uwzględnieniem wymogów bezpieczeństwa informacji oraz określeniem budynków, pomieszczeń lub części pomieszczeń tworzących obszary, w których przetwarzane są dane osobowe w szczególności z użyciem sprzętu komputerowego,
- instrukcję postępowania w sytuacji naruszenia ochrony danych osobowych przeznaczoną dla osób zatrudnionych przy przetwarzaniu tych danych.

2. Systemy informatyczne przetwarzające sensytywne informacje handlowe dotyczące użytkowników systemu funkcjonujące w Spółce:

a) System Handel – MAX, w szczególności moduły: Sprzedaż, Wpłaty, Ewidencje, Inkasenci, Odczyty, Energos, Przyłączenia, Moduł Obsługi Internetowej. System Handel-MAX przeznaczony jest do wspomagania rozliczeń odbiorców energii elektrycznej z Rejonem Dystrybucji Energii. Umożliwia kompleksową obsługę odbiorców energii elektrycznej. Posiada także moduły do ewidencji materiałowej liczników, zegarów oraz plomb. Umożliwia także rozliczanie inkasentów oraz monterów.

b) System TOMS. System dostarcza informacje niezbędne dla przedsiębiorstw dystrybucyjnych w zakresie zarządzania i eksploatacji sieci dystrybucyjnej i zapewnia jednoczesne powiązania z innymi systemami wspomagającymi prawidłowe funkcjonowanie przedsiębiorstwa, dzięki czemu tworzy odpowiednie warunki konieczne do integracji w ramach środowiska zarządzania. Integracja realizowana jest za pośrednictwem interfejsów do podstawowych modułów systemów klasy ERP, CRM i EAM.

- System WIRE/SKOME. System Kontroli i Rozliczeń Mediów Energetycznych SKOME jest programem odczytowo – bilansującym i umożliwia automatyczny zdalny odczyt danych o poborach mediów zasilających z wielu liczników. Na podstawie tych danych

można wykonywać analizy, obliczenia, wizualizacje oraz wydruk danych w oparciu o dane z okresów piętnastominutowych. Umożliwia także bieżącą wizualizację i analizę danych (w celu wyliczenia prognoz i generowania alarmów),

- Głównym zadaniem WIRE jest komunikacja z Operatorem Systemu Przesyłowego w zakresie danych pomiarowych i handlowych.

Systemy informatyczne do celów bilingowych posiadają funkcjonalności wykorzystywane zarówno w działalności dystrybucji (m.in. zgrywanie danych od inkasentów, gospodarka licznikami, rozliczanie odbiorców w zakresie świadczenia usług dystrybucyjnych) jak i w działalności obrotu (naliczanie opłat w zakresie sprzedaży energii elektrycznej, generowanie faktur, rozliczanie wpłat).

Obecna wersja systemu bilingowego HANDEL MAX v.2 zawiera funkcjonalności dostosowujące system bilingowy do zmian zachodzących w energetyce związanych z uwolnieniem i deregulacją rynku energii. Nowa wersja systemu Handel Max umożliwia realizowanie funkcjonalności i zadań wynikających ze zmienionego prawodawstwa zapewniając w tym zakresie m.in:

a. możliwość podziału procesów obecnie realizowanych na część obrotu i dystrybucji,
b. możliwość zawierania z odbiorcami w podstawowym zakresie osobnych umów sprzedażowej i dystrybucyjnej lub umowy kompleksowej,
c. możliwość wystawiania oddzielnych faktur na rzecz obrotu i dystrybucji,
d. prowadzenie oddzielnych rejestrów sprzedaży dla jednostek obrotu i dystrybucji,
e. prowadzenie oddzielnych rejestrów VAT i pełnej sprawozdawczości dla URE i ARE z podziałem na obrót i dystrybucję oraz innych uczestników zderegulowanego rynku.

Zdecydowana większość odbiorców PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. od początku sprawowania przez Spółkę funkcji OSD tj. od 01.07.2007r. do 31.12.2008r. (za wyjątkiem 17 odbiorców, którzy skorzystali z prawa wyboru sprzedawcy) jest rozliczana w sposób kompleksowy - faktury za energię elektryczną zawierają opłaty za świadczenie usług dystrybucyjnych i sprzedaż energii elektrycznej.

Obsługą odbiorców przyłączonych do sieci PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o., którzy mają zawarte umowy kompleksowe, w zakresie rozliczeń za usługi dystrybucyjne zajmują się pracownicy Biur Obsługi Klienta PGE Rzeszowskiego Zakładu Energetycznego S.A. w oparciu o w/w systemy. Pracownicy spółki obrotu posiadają wyłącznie dostęp do danych o odbiorcach, którzy mają zawarte umowy kompleksowe oraz do systemów rozliczeniowych obejmujących te umowy.

3. Uniezależnienie systemu obiegu informacji Operatora i Spółki Obrotu z której został wydzielony OSD

Po dokonaniu wydzielenia ze struktur RZE S.A. spółki RZE Dystrybucja Sp. z o.o. (obecnie PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o.) – Operatora Systemu Dystrybucyjnego, niezwłocznie podjęto działania organizacyjne mające na celu rozdzielenie obiegu dokumentów związanych z działalnością OSD od działalności Spółki Obrotu. W zakresie systemu bilingowego wdrożony został moduł zarządzania uprawnieniami do danych klientów, który umożliwił ograniczenie dostępu do danych zgodnie z zaleceniami ochrony informacji sensytywnych.

Należy stwierdzić, że na obecnym etapie w zakresie obsługi klienta dokonano formalnego i faktycznego podziału na obszar dystrybucji oraz obrotu dzięki zastosowaniu odpowiednich rozwiązań ograniczających dostęp do danych w oprogramowaniu stosowanym przez Spółkę tylko uprawnionym pracownikom.

Również zapisy obowiązującego w Spółce 2008 r. Zakładowego Regulaminu Pracy przyjętego Uchwałą Zarządu nr 29/10/I/2007 z dnia 25.07.2007r. zobowiązują pracowników Spółki do przestrzegania tajemnicy służbowej i państwowej, a nieprzestrzeganie przez pracowników obowiązków określonych w Programie Zgodności jest traktowane jako rażące naruszenie ustalonego porządku i dyscypliny pracy. Projekt nowego Regulaminu, uwzględniającego zmianę nazwy spółki na PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o., który wszedł w życie 1.01.2009 r. również zawiera zapisy dotyczące obowiązku przestrzegania postanowień Programu Zgodności.

4. Środki i procedury stosowane w zakresie udostępniania informacji użytkownikom i potencjalnym użytkownikom systemu

W styczniu 2008 r., w celu udostępnienia przez OSD na równych zasadach wszystkim użytkownikom systemu informacji podlegających publikacji i udostępnieniu, została utworzona strona internetowa Spółki pod adresem: www.pge-dystrybucja-rzeszow.pl zawierająca informacje i dokumenty dotyczące:

- zadań i obowiązków OSD określone w art. 9c ust.3 ustawy – Prawo energetyczne,
- informacji ogólnych o Spółce (status prawny, podstawy prawne działalności, przedmiot działalności i kompetencje, wykaz osób sprawujących funkcje zarządzające, struktura organizacyjna),
- Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej,
- Informacji na temat przyłączenia do sieci OSD (wraz ze wzorami dokumentów przyłączeniowych),
- Taryfy dla energii elektrycznej Spółki,

- Dane kontaktowe.

Ponadto na stronie Spółki umieszczono zakładkę do strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej na której znajdują się wszystkie niezbędne informacje publiczne dotyczące Spółki. Natomiast informacje, które nie zostały umieszczone na stronie BIP są udostępniane na wniosek zainteresowanych.

Procedury PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. w obszarach przyłączenia oraz zmiany sprzedawcy, opisane w punktach 3.3.2. i 3.3.3 niniejszego sprawozdania, zapobiegają występowaniu zachowań dyskryminacyjnych w zakresie udzielania informacji.

Należy również zaznaczyć, że:

a) w trakcie przeprowadzanych obowiązkowych szkoleń pracowników PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. w zakresie Programu Zgodności szczegółowo omawiano obowiązki pracowników OSD wynikające z Programu, w tym obowiązku udostępniania informacji publicznych,

b) obowiązujące w 2008 r. pracowników Spółki Zarządzenie nr 1/2008 Prezesa Zarządu z dnia 28.01.2008 r. w sprawie nadawania dodatkowych uprawnień dla osób zajmujących się eksploatacją urządzeń, instalacji i sieci elektroenergetycznych oraz układów pomiarowo-rozliczeniowych określa zasady przeprowadzenia egzaminu oraz jego zakres, tj. wykaz przepisów prawnych, procedur i wewnętrznych dokumentów Spółki, znajomością których powinni wykazać się pracownicy wyznaczeni do wykonywania prac na rzecz obsługi użytkowników systemu.

4. Skargi dotyczące Programu Zgodności

W 2008 roku ze strony potencjalnych użytkowników i użytkowników systemu oraz pracowników Spółki zarówno do Zarządu Spółki, jak i do Koordynatora ds. Programu Zgodności nie skierowano skarg dotyczących obszaru regulowanego przez Program Zgodności.

5. Identyfikacja naruszeń Programu Zgodności

Jak wynika z punktu 3 niniejszego sprawozdania, we wszystkich obszarach działalności PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. objętych Programem Zgodności, a w szczególności w obszarze przyłączania, zmiany sprzedawcy oraz udzielania informacji zastosowane procedury skutecznie eliminują zachowania dyskryminacyjne OSD oraz jego pracowników. Również w zakresie bilansowania i rozliczeń użytkowników systemu bezpośrednio i pośrednio uczestniczących w rynku bilansującym stosowano jednakowe reguły podstępowania, oparte na obowiązującej w 2008 roku części szczegółowej IRiESD

„Bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi". Jednocześnie należy zaznaczyć, iż w przedmiotowym okresie nie było przypadków odmowy udzielenia zgody na korzystanie przez uprawnione podmioty z zasady TPA. Spółka poprzez wprowadzenie odpowiednich procedur została również przygotowana do obsługi klientów korzystających wyłącznie z usług dystrybucyjnych.

W 2008 roku do PGE Dystrybucja Rzeszów sp. z o.o. nie wpłynęły żadne skargi dotyczące dyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu oraz nie stwierdzono przypadków naruszeń Programu Zgodności wśród pracowników.