



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 1 z 9

Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w innogy Stoen Operator Sp. z o.o. za 2018 rok

**Inspektor ds. zgodności
innogy Stoen Operator Sp. z o.o.**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Swat', written over the printed name.

Dominik Swat

Warszawa, 25.03.2019 r.



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 2 z 9

Spis treści

1. Wstęp	3
2. Działania podjęte w ramach realizacji Programu w roku 2018	4
3. Środki stosowane w zakresie ochrony informacji sensytywnych	6
4. Monitorng przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w roku 2018	7
5. Podsumowanie sprawozdania	9



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 3 z 9

1. Wstęp

Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych zobowiązani są do ustanowienia i wdrożenia Programu Zgodności („Programu”), tj. dokumentu, który określa środki podejmowane w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego. Program Zgodności podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z inicjatywy Operatora Systemu Dystrybucyjnego lub na żądanie Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Celem Programu obowiązującego w innogy Stoen Operator Sp. z o.o. (dalej: „innogy Stoen Operator” lub „OSD”), od momentu rozpoczęcia jego stosowania, jest stworzenie formalnych ram zapewniających działanie przedsiębiorstwa sieciowego, jego pracowników, usługodawców oraz Zarządu, zgodnie z zasadą niedyskryminacji.

Obecnie obowiązujący w innogy Stoen Operator Program Zgodności zatwierdzony został decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z dnia 7 marca 2011 r. znak: DPK-7124-53(8)/2010/11/AP, a następnie zmieniony decyzjami:

- z dnia 13 września 2011 r. znak: DPK-7124-53(10)/2011/MAM,
- z dnia 23 kwietnia 2014 r. znak DRR-7124-42(2)/2014/HJ,
- z dnia 4 listopada 2016 r. znak DRR.WRD.7124.29.2016.GMI1.

Podstawą prawną opracowania Programu jest art. 9d ust. 4 Ustawy - Prawo energetyczne, w myśl którego:

„Operatorzy, o których mowa w ust. 1d i 1f, 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.”

Program uwzględnia w swoich zapisach niżej wymienione dokumenty i akty prawne:

1. Dyrektywa nr 2009/72/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 lipca 2009 r. dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej i uchylająca dyrektywę 2003/54/WE (Dz. U. L 211 z 14.08.2009 r., s. 55—93) – zwana dalej „nową dyrektywą elektroenergetyczną”;
2. Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r., poz.755 z późn. zm.), zwana dalej „Ustawa – Prawo energetyczne”;
3. Notatka Dyrekcji Generalnej ds. Energii i Transportu w sprawie Dyrektyw 2003/54/WE i 2003/55/WE dotyczących rynku wewnętrznego energii elektrycznej i gazu ziemnego – System rozdziału działalności. 16.01.2004;
4. Interpretative note on Directive 2009/72/EC concerning common rules for the internal market in electricity and Directive 2009/73/EC concerning common rules for the internal market in natural gas – Retail market. 22.01.2010;
5. Guidelines for Good Practice on Functional and Informational Unbundling for Distribution System Operators. Ref: C06-CUB-12-04b. 15.07.2008;
6. Status Review of DSO Unbundling with Reference to Guidelines of Good Practice on Functional and Informational Unbundling for Distribution System Operators. Ref: E09-URB-20-05. 09.09.2009.



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 4 z 9

Wypełniając obowiązek wynikający z Art. 9d. ust 5a Ustawy - Prawo energetyczne oraz pkt 3.2.4. Programu, Inspektor ds. zgodności („Inspektor”) innogy Stoen Operator opracował sprawozdanie opisujące działania podjęte w 2018 roku, mające na celu zapewnienie niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu dystrybucyjnego innogy Stoen Operator.

Sprawozdanie zawiera w szczególności:

- działania podjęte w ramach realizacji Programu,
- środki stosowane w zakresie ochrony informacji sensytywnych,
- raport zidentyfikowanych naruszeń postanowień Programu,
- zgłoszone skargi i wnioski dotyczące Programu.

2. Działania podjęte w ramach realizacji Programu w roku 2018

Zgodnie z Art. 9d. ust 5 ustawy - Prawo energetyczne, innogy Stoen Operator wyznaczył Inspektora do spraw zgodności, którego zadaniem jest m.in. monitorowanie realizacji Programu.

Zgodnie z treścią Programu, do obowiązków Inspektora należy w szczególności:

- operacyjne nadzorowanie realizacji Programu,
- udzielanie informacji dotyczących Programu i jego publikacji,
- monitorowanie przestrzegania postanowień Programu,
- inicjowanie kontroli wdrożenia i przestrzegania Programu,
- opracowywanie projektów zmian w Programie,
- informowanie Zarządu OSD o przebiegu realizacji Programu,
- sporządzanie sprawozdania z wykonania Programu, o którym mowa w art. 9d ust.5a Ustawy.

Począwszy od 2015 roku, na wniosek Inspektora, w strukturze innogy Stoen Operator funkcjonuje obszar Inspektora ds. zgodności, podległego bezpośrednio Zarządowi spółki, co pozwala wyodrębnić tę funkcję spośród pozostałych funkcji i stanowisk OSD. W realizacji bieżących zadań Inspektor ds. zgodności innogy Stoen Operator jest wspierany przez dodatkowego pracownika, którego zadaniem jest między innymi pomoc przy prowadzeniu szkoleń, opracowywanie procedur dotyczących kontaktów z uczestnikami rynku energii oraz prowadzenie dokumentacji związanej z bieżącymi działaniami Inspektora.

W roku sprawozdawczym 2018 Inspektor ds. zgodności innogy Stoen Operator aktywnie uczestniczył w pracach zainicjowanych przez Urząd Regulacji Energetyki, mających na celu wypracowanie nowych Wytycznych do treści Programów Zgodności opracowywanych przez Operatorów Systemów Dystrybucyjnych i Operatora Systemu Magazynowania. W toku prowadzonych prac, Inspektor ds. zgodności wnikliwie przeanalizował obszary działalności innogy Stoen Operator, w celu wyłonienia procesów wymagających ujęcia lub doprecyzowania w nowych Wytycznych. Proponowane zmiany w treści dotychczas obowiązujących Wytycznych, wypracowane przez zespół roboczy złożony z Inspektorów ds. zgodności wszystkich OSD i OSM oraz przedstawicieli Urzędu Regulacji Energetyki, były na bieżąco prezentowane i omawiane z Zarządem OSD i kierownikami jednostek organizacyjnych innogy Stoen Operator, w których wymagany jest dostęp do informacji sensytywnych lub na które nowe zapisy Wytycznych mają bezpośredni wpływ. Tym sposobem Inspektor ds. zgodności jednocześnie prowadził przegląd procesów biznesowych, jak również przygotowywał organizację na zmiany wynikające



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 5 z 9

z wypracowania nowych Wytycznych. Po zakończeniu prac zespołu roboczego oraz opublikowaniu Wytycznych na stronie internetowej Urzędu Regulacji Energetyki, Inspektor ds. zgodności organizuje kolejne spotkania z pracownikami OSD oraz osobami świadczącymi usługi na rzecz OSD w celu zapoznania ich z zapisami nowej wersji dokumentu.

Niezmiennie w stosunku do lat poprzednich, wiedza na temat Programu Zgodności jest stale propagowana przez Inspektora ds. zgodności wśród pracowników OSD oraz osób wykonujących zadania dla OSD. Udział w szkoleniach jest obligatoryjny dla każdego nowego pracownika zatrudnianego w innogy Stoen Operator, jak również dla usługodawców oraz innych podmiotów i osób realizujących zadania dla OSD. Szkolenia prowadzone są w formie warsztatów lub z wykorzystaniem platformy e-learning, każdorazowo w okresie nie dłuższym niż 30 dni od daty zatrudnienia nowego pracownika w OSD, zwykle w pierwszych dniach jego pracy.

Dodatkowo, dla pracowników odpowiedzialnych za obsługę Klientów w kanałach kontaktu OSD z uczestnikami rynku prowadzone są szkolenia przypominające. Wzorem lat poprzednich, Inspektor z inicjatywy własnej lub pracowników organizował szkolenia uzupełniające oraz spotkania w formie Q&A, podczas których pracownicy mieli szansę przeanalizować realne przykłady dotyczące interpretacji zapisów Programu Zgodności, z którymi spotkali się podczas codziennej pracy z Klientem. Szczególną opieką szkoleniową zostali otoczeni pracownicy infolinii OSD, ponieważ od maja 2018 roku usługi Call Center dla innogy Stoen Operator świadczy nowy kontrahent. Jak wspomniano w poprzednim sprawozdaniu za rok 2017, Inspektor ds. zgodności wraz z osobami wspierającymi, jeszcze w roku 2017 brał aktywny udział w procesie przygotowania do pracy nowych konsultantów infolinii OSD oraz w procesie wyłaniania i zawierania umowy z nowym dostawcą tej usługi.

W pierwszej połowie 2018 roku innogy Stoen Operator uruchomił nową stronę internetową OSD pod dotychczasowym adresem www.innogystoenoperator.pl. Jak wspomniano w poprzednim sprawozdaniu z realizacji Programu Zgodności, Inspektor ds. zgodności był członkiem zespołu roboczego ds. nowej strony www OSD i zarówno w roku 2017, jak i na początku 2018 nadzorował prace zespołu, m. in. pod kątem zachowania niezbędnych różnic wizualnych strony www OSD od witryn innych spółek wchodzących w skład przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo. Po uruchomieniu nowej strony internetowej Inspektor dokonał przeglądu jej zawartości w celu potwierdzenia, że prezentowane na niej treści nie wprowadzają w błąd odnośnie do niezależności OSD, zakresu jego działalności, a także równego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego.

W drugiej połowie 2018 roku Inspektor ds. zgodności zainicjował prace informatyczne, mające na celu stworzenie nowej domeny adresów e-mailowych używanych przez pracowników OSD oraz komunikowanych w kanałach kontaktów z uczestnikami rynku. Nowa domena @innogystoenoperator.pl będzie różnić się od domeny adresów e-mailowych, które używane są w innych spółkach przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo, co jeszcze bardziej przyczyni się do zwiększania świadomości użytkowników systemu dystrybucyjnego o odrębności Operatora od innych spółek z grupy kapitałowej, w szczególności spółki obrotu wchodzącej w skład przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo.

innogy Stoen Operator posiada własne kanały kontaktu, w których obsługiwani są m. in. Odbiorcy energii, posiadający zawarte z innogy Stoen Operator umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, a także spółki obrotu energią elektryczną, posiadające zawarte z innogy Stoen Operator Generalne Umowy Dystrybucji oraz Generalne Umowy Dystrybucji dla usługi kompleksowej.



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 6 z 9

Użytkownicy systemu dystrybucyjnego obsługiwani są w innogy Stoen Operator poprzez następujące kanały kontaktu:

- infolinia o numerach: 22 821 31 31 i 22 821 30 11
- adres do korespondencji: ul. Nieświeska 52, 03-867 Warszawa
- adresy e-mail: operator@innogy.com, infobiznesoperator@innogy.com i zs.osd@innogy.com
- dedykowane tylko innogy Stoen Operator Biuro Obsługi Klientów-Dystrybucja przy ulicy Rudzkiej 18 w Warszawie.

Dotychczasowe adresy e-mail operator@innogy.com, infobiznesoperator@innogy.com i zs.osd@innogy.com oraz adresy skrzynek imiennych pracowników OSD, a także inne, które są komunikowane na zewnątrz i wewnątrz organizacji, po uruchomieniu nowej domeny @innogystoenoperator.pl zostaną zmienione. Ich ostateczne brzmienie oraz data uruchomienia zostaną zakomunikowane użytkownikom systemu dystrybucyjnego poprzez komunikaty elektroniczne, w przesyłkach z fakturami oraz na stronie internetowej OSD. Uruchomienie nowej domeny adresów e-mailowych OSD planowane jest w pierwszej połowie 2019 roku.

W roku 2018 kierownictwo innogy Stoen Operator nie wydawało Inspektorowi poleceń odnośnie do treści sprawozdania oraz działań monitorujących realizację Programu. Jednocześnie Inspektor miał zapewniony dostęp do informacji będących w posiadaniu innogy Stoen Operator, niezbędnych do wypełnienia zadań wynikających z Programu.

W każdej umowie zawieranej z zewnętrznymi dostawcami usług, których pracownicy w ramach realizacji obowiązków służbowych otrzymują dostęp do danych sensytywnych, obowiązkowo umieszczane są zapisy dotyczące konieczności przestrzegania Programu Zgodności przez przedstawicieli tych dostawców. Nie inaczej było w przypadku zawierania umowy z nowym kontrahentem świadczącym usługi Call Center dla OSD, o którym wspomniano wyżej. Inspektor ds. zgodności osobiście opiniował zapisy tej umowy.

3. Środki stosowane w zakresie ochrony informacji sensytywnych

Polityka bezpieczeństwa obowiązująca w Innogy Stoen Operator zapewnia wysoki poziom zabezpieczenia przed nieuprawnionym dostępem do danych sensytywnych, gromadzonych w systemach informatycznych OSD.

Nadawanie dostępu do danych w systemach informatycznych dla pracowników świadczących usługi na rzecz OSD odbywa się na podstawie procedury zgodnej z Programem. W ramach tej procedury, jednym z obowiązkowych punktów, koniecznych do uzyskania stosownych uprawnień do systemów informatycznych, jest sprawdzenie odbycia szkolenia dotyczącego przestrzegania postanowień Programu. Kontrolę tego punktu prowadzi Inspektor wraz z osobą wspierającą. Dzięki temu zagwarantowano, że każdy nowy pracownik OSD bez zobowiązania się do przestrzegania Programu, nie uzyska dostępu do danych sensytywnych.

Dodatkowym elementem ochrony danych w systemach informatycznych jest konieczność szczegółowego określenia zakresu uprawnień przez osobę zamawiającą dostęp. Konieczne jest przy tym wskazanie konkretnych danych, do których dostęp jest niezbędny, wraz z uzasadnieniem konieczności posiadania



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 7 z 9

takiego dostępu. Inspektor każdorazowo ocenia, czy wnioskowany zakres uprawnień jest niezbędny do wykonywania zadań na danym stanowisku i na tej podstawie akceptuje bądź odrzuca wniosek.

Ochrona danych sensytywnych jest niezbędnym elementem szkoleń wstępnych i uzupełniających dotyczących Programu Zgodności. Szkolenia wstępne prowadzone są w pierwszych dniach pracy nowozatrudnionych osób, co pozwala wzmacniać ochronę informacji sensytywnych od pierwszych godzin pracy nowego pracownika.

Inspektor ds. zgodności każdorazowo jest uwzględniany w fazie projektowania zmian w systemach informatycznych lub na etapie określania wymagań do budowy nowych systemów, w których gromadzone i przetwarzane są dane sensytywne. Inspektor dzięki temu ma możliwość zgłoszenia uwag dotyczących ochrony informacji sensytywnych oraz równego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego przed uruchomieniem nowego lub zaktualizowanego systemu informatycznego.

W roku sprawozdawczym 2018 w Innogy Stoen Operator odnotowano jeden incydent dotyczący ochrony informacji sensytywnych, związany z naruszeniem ochrony danych osobowych, które zostało zaraportowane do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, a jego następstwem było umieszczenie komunikatu z opisem zdarzenia na stronie: <https://www.innogystoenoperator.pl/pl/aktualnosci>.

W sierpniu 2018 roku stwierdzono, iż system informatyczny służący do obsługi procesu zmiany sprzedawcy oraz wymiany informacji między OSD a spółkami obrotu, w szczególnych przypadkach udostępniał informacje dotyczące użytkownika systemu niewłaściwej spółce obrotu. Sytuacja ta występowała w ściśle określonej kombinacji zdarzeń, niezależnie od tego, które spółki obrotu uczestniczyły w procesie. Niezwłocznie po zidentyfikowaniu problemu wdrożono środki zaradcze, mające na celu usunięcie nadmiarowych danych z wszystkich komunikatów wysłanych do sprzedawców energii za pośrednictwem systemu wymiany informacji. Jednocześnie podjęto działania w celu niezwłocznej aktualizacji systemu, która ograniczyła dane w przedmiotowych komunikatach do kodu PPE i adresu PPE (do których sprzedawca ma dostęp przed otrzymaniem komunikatu od OSD).

Aktualnie problem nie występuje, a możliwość podglądu do danych historycznych jest zablokowana. Dane przekazywane były wyłącznie spółkom obrotu, które świadczyły poprzednio usługę dla danego lokalu i posiadają zawarte z innogy Stoen Operator Generalne Umowy Dystrybucji lub Generalne Umowy Dystrybucji dla usługi kompleksowej.

4. Monitoring przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w roku 2018

Dla potrzeb komunikacji pracowników świadczących usługi na rzecz innogy Stoen Operator z Inspektorem ds. zgodności, funkcjonuje dedykowana skrzynka poczty elektronicznej program.zgodnosci@innogy.com, na którą można kierować wszelkie zapytania, prośby o interpretację zapisów Programu Zgodności, jak również skargi i wnioski dotyczące Programu, a także zgłoszenia naruszeń. W roku 2018 w tym kanale odnotowano 16 zapytań pracowników dotyczących interpretacji zapisów Programu.

Odpowiedzi na wiadomości udziela Inspektor. Poprzez ten kanał komunikacji każdy pracownik może skontaktować się z osobą posiadającą wiedzę i upoważnienie do udzielenia odpowiedzi dotyczących informacji sensytywnych oraz realizacji Programu Zgodności.



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 8 z 9

Dodatkowo, Inspektor każdego roku wyznacza dyżury obowiązujące w danym roku sprawozdawczym, dzięki którym w określonych terminach pracownicy świadczący usługi na rzecz OSD mogą osobiście spotkać się z Inspektorem, w celu wymiany poglądów, wyjaśnienia wątpliwości i uzyskania wsparcia w interpretacji zapisów Programu.

W zakresie komunikacji zewnętrznej, na stronie internetowej OSD pod adresem: <http://www.innogystoenoperator.pl/pl/strona/program-zgodnosci> umieszczony jest tekst Programu Zgodności obowiązującego w innogy Stoen Operator, jak również adres poczty elektronicznej program.zgodnosci@innogy.com, dzięki czemu każdy użytkownik lub potencjalny użytkownik systemu dystrybucyjnego ma możliwość zapoznania się z treścią Programu oraz zgłaszania ewentualnych uwag i zapytań na równych zasadach.

W roku 2018 Inspektor ds. zgodności otrzymał 6 zgłoszeń od użytkowników systemu dystrybucyjnego z zarzutem naruszenia postanowień Programu Zgodności. Zgłoszenia dotyczyły podejrzenia nierównego traktowania użytkowników systemu w następującym zakresie:

- nierówne terminy wznowienia dostaw energii po uregulowaniu zadłużenia,
- nierówne czasy oczekiwania na odblokowanie układu pomiarowo-rozliczeniowego w nowych budynkach wielolokalowych,
- wydłużony czas realizacji wniosku dotyczącego wypowiedzenia umowy o świadczenie usług dystrybucji,
- odmowa zawarcia umowy o przyłączenie do sieci.

Po rozpatrzeniu wyżej wymienionych przypadków, w żadnym z nich nie stwierdzono naruszenia postanowień Programu Zgodności. Realizując wymogi Ustawy - Prawo energetyczne, innogy Stoen Operator umożliwia wszystkim Odbiorcom przyłączonym do sieci dystrybucyjnej swobodny wybór sprzedawcy energii elektrycznej spośród listy sprzedawców działających na jego terenie. Pełniąc funkcję Operatora Systemu Dystrybucyjnego Spółka jest dodatkowo zobowiązana do powstrzymania się od wszelkich działań dyskryminacyjnych dotyczących jednego lub wybranej grupy użytkowników systemu, tj. sprzedawców, wytwórców lub Odbiorców energii elektrycznej. innogy Stoen Operator realizuje te obowiązki poprzez stosowanie jednolitych praktyk i procedur w zakresie wznowienia dostaw energii, odblokowania/montażu licznika, realizacji wypowiedzenia umowy lub przyłączenia do sieci elektroenergetycznej. Wszystkie wymienione wyżej przypadki zostały wnikliwie przeanalizowane, zarówno pod kątem informacji udzielanych przez kanały obsługi OSD, jak również pod kątem zapisów systemów informatycznych OSD, a analiza pozwoliła z całą pewnością stwierdzić, że naruszenie zapisów Programu Zgodności nie miało miejsca.

Inspektor ds. zgodności dokonuje interpretacji zapisów Programu zgodnie ze zgłaszanymi potrzebami oraz na bieżąco monitoruje procedury i procesy realizowane w innogy Stoen Operator, a także wzory dokumentów obowiązujących w OSD, skupiając dużą uwagę na kanałach kontaktu z użytkownikami i potencjalnymi użytkownikami systemu dystrybucyjnego oraz ochronie informacji sensytywnych. Oprócz tego, po zakończeniu każdego roku sprawozdawczego, Inspektor prosi Kierowników komórek organizacyjnych o potwierdzenie, czy w danym roku odnotowali oni w swoich obszarach zgłoszenia naruszeń postanowień Programu lub czy mają uwagi lub propozycje dotyczące realizacji Programu w ich obszarach.



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 9 z 9

Po analizie wyżej wymienionych źródeł danych dotyczących realizacji Programu Zgodności oraz mając na uwadze wiedzę posiadaną przez Inspektora, w roku sprawozdawczym 2018 Inspektor ds. zgodności innogy Stoen Operator:

- odnotował 6 zgłoszeń z podejrzeniem nierównego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego, w których nie stwierdzono naruszenia postanowień Programu Zgodności,
- nie odnotował zgłoszeń uwag do treści Programu Zgodności obowiązującego w innogy Stoen Operator,
- odpowiedział na 16 zapytań dotyczących interpretacji zapisów Programu.

5. Podsumowanie sprawozdania

Działania podejmowane i realizowane przez innogy Stoen Operator w okresie sprawozdawczym umożliwiły użytkownikom systemu i potencjalnym użytkownikom systemu równoprawny dostęp do systemu dystrybucyjnego oraz zapewniały gwarancję niezależności przedsiębiorstwa.

Zgodnie z posiadaną wiedzą, stwierdzam, że w roku 2018 w innogy Stoen Operator nie odnotowano naruszenia zapisów Programu Zgodności, a wszelkie działania realizowane przez Spółkę nie zagrażały prawidłowej realizacji Programu.

Z poważaniem

Inspektor ds. zgodności
Stoen Operator Sp. z o.o.


Dominik Swat