

**ENERGA-OPERATOR SPÓŁKA AKCYJNA**



**SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI  
PROGRAMU ZGODNOŚCI- PROGRAMU ZAPEWNIENIA  
NIEDYSKRIMINACYJNEGO TRAKTOWANIA  
UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU DYSTRYBUCYJNEGO  
ZA ROK 2018**

Inspektor ds. zgodności



Waldemar Lonczak

Gdańsk luty 2019 r.

---

**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**

---

**SPIS TREŚCI**

<b>1. WSTĘP .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PODSTAWY PRAWNE PRZYGOTOWANIA PROGRAMU ZGODNOŚCI .....</b>	<b>4</b>
<b>3. REALIZACJA PROGRAMU ZGODNOŚCI.....</b>	<b>5</b>
3.1. <b>OBSZAR USŁUG PRZYŁĄCZANIA .....</b>	<b>5</b>
3.2. <b>OBSZAR USŁUG DYSTRYBUCYJNYCH I ZMIANY SPRZEDAWCY .....</b>	<b>6</b>
3.3. <b>OBSZAR REALIZACJI REKLAMACJI .....</b>	<b>6</b>
3.4. <b>OBSZAR LIKWIDACJI ZAKŁÓCEŃ I AWARII.....</b>	<b>7</b>
3.5. <b>OBSZAR BILANSOWANIA I ROZLICZANIA NIEZBILANSOWANIA UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU .....</b>	<b>10</b>
3.6. <b>OBSZAR UDOSTĘPNIANIA INFORMACJI .....</b>	<b>10</b>
3.7. <b>OBSZAR ZAPOZNANIA PRACOWNIKÓW Z OBOWIĄZKAMI WYNIKAJĄCYMI Z PROGRAMU ZGODNOŚCI ORAZ ZOBOWIĄZANIA SIĘ PRACOWNIKÓW DO ICH PRZESTRZEGANIA.....</b>	<b>12</b>
<b>4. KONTROLA I MONITORING PRZESTRZEGANIA PROGRAMU ZGODNOŚCI .....</b>	<b>13</b>

---

**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**

---

**1. WSTĘP**

Niniejsze Sprawozdanie z realizacji Programu Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego w ENERGA-OPERATOR SA (zwanego dalej „Programem Zgodności”) opracowane zostało w związku z realizacją obowiązku wynikającego z art. 9d ust.5a Ustawy Prawo energetyczne (Dz. U. z 2018 r., poz. 755, z późniejszymi zmianami) zwanej dalej Ustawą i przedstawia działania, jakie podjęto w ENERGA-OPERATOR SA w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w okresie od 01 stycznia do 31 grudnia 2018 r.

---

**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**

---

**2. PODSTAWY PRAWNE PRZYGOTOWANIA PROGRAMU ZGODNOŚCI**

Podstawą prawną opracowania i wdrożenia Programu Zgodności stanowią zapisy art. 9d ust.4 Ustawy 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 szczególne obowiązki pracowników wynikające z tych programów.

---

**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**

---

**3. REALIZACJA PROGRAMU ZGODNOŚCI**

Opis działań podjętych w celu realizacji Programu Zgodności w roku 2018 sporządzono na podstawie monitoringu przestrzegania Programu Zgodności oraz w oparciu o sprawozdania przekazane przez komórki organizacyjne Centrali oraz Oddziały ENERGA-OPERATOR SA.

**3.1. OBSZAR USŁUG PRZYŁĄCZANIA**

W roku 2018 stosowano jednolite dla wszystkich Oddziałów w Spółce procesy i procedury postępowania, w pełni zgodne z obecnie obowiązującymi przepisami w zakresie przyłączania obiektów do sieci, tj. ustawą Prawo energetyczne, ustawą o Odnawialnych Źródłach Energii, rozporządzeniem Ministra Gospodarki w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego oraz Taryfą OSD. Wyżej wspomniane Procesy/procedury są ogólnie dostępne dla pracowników z poziomu użytkownika systemów informatycznych DacotaPortal oraz SID-PO.

We wszystkich Oddziałach w Spółce stosowano jednolite formularze wniosków o określenie warunków przyłączenia, których aktualne wzory dostępne są na stronie internetowej Spółki. Wśród dokumentów do pobrania na stronie internetowej znajdują się również dokumenty zawierające podstawowe informacje na temat zasad przyłączania odbiorczych urządzeń, instalacji lub sieci, a także źródeł wytwórczych do sieci elektroenergetycznej ENERGA-OPERATOR SA, w tym mikroinstalacji. We wszystkich dostępnych dla potencjalnych, bądź istniejących Użytkowników Systemu materiałach oraz szablonach dokumentów nie ma podziału na przyłączanie podmiotów finalnie korzystających, w zakresie dostarczania energii elektrycznej, z usługi kompleksowej lub tylko z usługi dystrybucyjnej.

W punktach obsługi Działów Przyłączy w Rejonach Dystrybucji ENERGA-OPERATOR SA realizowane są poszczególne zadania dot. przyjmowania wniosków o określenie warunków przyłączenia (III-VI grupy przyłączeniowej), wydawania Klientom opracowanych warunków, zawierania umów o przyłączenie, wystawiania faktur, potwierdzeń realizacji przyłącza, zapewnienia dostawy energii elektrycznej oraz udzielana jest pełna informacja o procesie przyłączeniowym. Punkty obsługi prowadzą również w zakresie przyłączy dedykowane skrzynki e-mailowe. Infolinia przyłączeniowa realizowana przez Telefoniczne Centrum Zgłoszeń 801-404-404, którego operatorem w okresie od dnia 01-11-2016 r do dnia 31-12-2018 r. była spółka Qumak SA. (Wszystkie kanały komunikacyjne związane z procesem przyłączenia do sieci opublikowane są na stronie internetowej [www.energa-operator.pl](http://www.energa-operator.pl) .

---

**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**

---

Biuro Przyłączeń, podległe Dyrektorowi Departamentu Rozwoju Majątku, realizuje obsługę Klienta w zakresie przyłączenia do sieci ENERGA-OPERATOR SA podmiotów II grupy przyłączeniowej (w tym również wytwórców) stosując procesy i procedury w pełni zgodne z nowelizacją ustawy Prawo Energetyczne oraz ustawy o OZE, ze szczególnym uwzględnieniem zasady równoprawnego traktowania podmiotów ubiegających się o przyłączenie.

We wszystkich dokumentach lub pismach do klientów, w których niezbędne było wskazanie umów dystrybucyjnych lub kompleksowych było wyraźne odwołanie się do możliwości zawierania odrębnych umów: dystrybucyjnej i sprzedaży energii elektrycznej lub jednej w formie umowy kompleksowej.

### **3.2. OBSZAR USŁUG DYSTRYBUCYJNYCH I ZMIANY SPRZEDAWCY**

W procesie zawierania umów o świadczenie usług dystrybucyjnych wykorzystywane są jednolite wzorce umów, które są zamieszczone na stronie [www.energa-operator.pl](http://www.energa-operator.pl).

Każdy użytkownik systemu, może dokonać zmiany sprzedawcy według procedury zawartej w „IRIESD część szczegółowa: Bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi pkt. D. Procedura zmiany sprzedawcy oraz zasady udzielania informacji i obsługi odbiorców”, po spełnieniu wymogów technicznych i formalnych wynikających z IRIESD.

Do wymiany informacji pomiędzy ENERGA-OPERATOR SA a sprzedawcami, w tym do realizacji procesu zmiany sprzedawcy dedykowany jest system informatyczny – Portal Sprzedawców, który jest udostępniony dla wszystkich sprzedawców, którzy mają zawarte umowy GUD i GUD–k z ENERGA-OPERATOR SA.,.

Z przedsiębiorstwami obrotu zawierane są Generalne Umowy Dystrybucyjne oraz Generalne Umowy Dystrybucyjnej dla usługi kompleksowej (GUD-k).

W ENERGA-OPERATOR SA na dzień 31 grudnia 2018 r. było zawartych:

- a) 141 Generalnych Umów Dystrybucyjnych z przedsiębiorstwami obrotu (Sprzedawcami) energii elektrycznej,
- b) 30 Generalnych Umów Dystrybucyjnych dla usługi kompleksowej z przedsiębiorstwami obrotu (Sprzedawcami) energii elektrycznej.

### **3.3. OBSZAR REALIZACJI REKLAMACJI**

Rozpatrywanie wniosków, zgłoszeń i reklamacji odbywa się w jednolity sposób, w oparciu o procedury opracowane w systemie DacotaPortal.

Kanały realizujące proces obsługi reklamacji w ENERGA-OPERATOR SA:

---

**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**

---

**a) Elektroniczny:**

- Portal Sprzedawców - dedykowany kanał kontaktu dostępny dla Sprzedawców oraz POB, którzy realizują umowy sprzedaży (zawarte na podstawie umowy GUD) i umowy kompleksowe (zawarte na podstawie umowy GUD-k).
- Internetowy formularz zgłoszeniowy - znajduje się na stronie internetowej Spółki pod adresem [http://www.energa-operator.pl/formularz\\_zgloszeniowy.xml](http://www.energa-operator.pl/formularz_zgloszeniowy.xml) i dostępny jest dla wszystkich osób korzystających ze strony.

**b) Telefoniczny:**

- infolinia dystrybucyjna 801-404-404, dostępna jest w godz. od 08:00 do 20:00 w dni robocze.

Zakres obsługi infolinii obejmuje:

- ✓ udzielanie informacji na temat podstawowej działalności ENERGA-OPERATOR SA,
- ✓ przyjmowanie zgłoszeń i reklamacji z obszaru przyłączeń do sieci, umów o świadczenie usług dystrybucji, eksploatacji, procesu zmiany sprzedawcy i windykacji.

**c) Korespondencyjny:**

- w kanale korespondencyjnym obsługiwane są pisma zarówno do Klientów jak i Sprzedawców. Pisma w zależności od typu sprawy kierowane są na adres Centrali lub do Oddziałów.

**d) Bezpośredni:**

ENERGA-OPERATOR SA prowadzi także obsługę Klienta w Oddziałach oraz Punktach Obsługi Przyłączeń. Kanał ten umożliwia zamknięcie większości spraw przy pierwszym kontakcie, a zgłoszenia wymagające dłuższej analizy problemu są przyjmowane i przekazywane do komórek merytorycznych.

Reklamacje dotyczące pomiarów energii podlegały weryfikacji i w przypadkach tego wymagających, odpowiednie służby realizowały zlecenia na sprawdzenie układu pomiarowego lub ponowne dokonanie odczytu.

**3.4. OBSZAR LIKWIDACJI ZAKŁÓCEŃ I AWARII**

W ENERGA-OPERATOR SA całodobowa obsługa zgłoszeń odbiorców dotyczących przerw, awarii sieci i zagrożeń z nimi związanych jest realizowana na terenie działania Spółki pod bezpłatnym dla odbiorców numerem alarmowym 991.

Ponadto w ENERGA-OPERATOR SA funkcjonują alternatywne kanały kontaktu do zgłaszania awarii zasilania. Odbiorcy mają możliwość zgłoszenia awarii nie tylko za pośrednictwem numeru

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego

alarmowego 991, ale również za pośrednictwem SMS o treści „AWARIA” wysłanego na dedykowany numer 3991 lub skorzystania z formularza zgłoszeniowego na stronie ENERGA-OPERATOR SA pod adresem [http://www.energa-operator.pl/formularz\\_zgloszeniowy.xml](http://www.energa-operator.pl/formularz_zgloszeniowy.xml), który umożliwia zgłaszanie awarii jak również innych reklamacji i wniosków w sposób elektroniczny.

Kanały te są szczególnie chętnie wykorzystywane przez Odbiorców w sytuacji awarii o dużym zasięgu lub w okresie awarii masowych.

W roku 2017 uruchomiono i wdrożono system przyjmowania telefonicznych i elektronicznych zgłoszeń klientów przez Telefoniczne Centrum Zgłoszeniowe (TCZ), oraz zmianę sposobu prezentacji zakresu włączeń awaryjnych i planowanych na ogólnodostępnej stronie internetowej:

- w obszarze przyjmowania zgłoszeń działania objęły scalenie w jednej aplikacji wszystkich dostępnych kanałów komunikacji (telefon, sms, formularz zgłoszeniowy), co przyspiesza ich grupowanie i udzielanie odpowiedzi z wykorzystaniem kanału, którym zgłoszenie wpłynęło do TCZ. Równolegle klient ma możliwość wyrażenia zgody na otrzymywanie powiadomień o bieżącym statusie realizacji zgłoszenia lub wyrażenia zgody na otrzymywanie w przyszłości powiadomień o wyłączeniach planowanych i awaryjnych.
- w obszarze wizualizacji obszarów objętych wyłączeniami awaryjnymi i planowanymi, uruchomiono dynamiczną, interaktywną mapę, na której klient może ze znaczną dokładnością odczytać informacje zarówno o zakresie wyłączenia jak i też czasie planowanego przywrócenia zasilania.

W roku 2019 planowana jest pełna integracja ze sobą systemów obsługujących przyjmowanie i obsługę realizacji zgłoszeń awaryjnych odbiorców, co w znaczący sposób usprawni pracę po stronie komórek zaangażowanych w proces obsługi i przełoży się bezpośrednio na poprawę jakości obsługi i podniesienie satysfakcji odbiorców z usług świadczonych przez ENERGA-OPERATOR SA.

Proces likwidacji zakłóceń i awarii sieci elektroenergetycznej ENERGA-OPERATOR SA realizowany był w roku 2018 przede wszystkim przez służby techniczne spółek prac na sieci Grupy ENERGA-OPERATOR.

Od dnia 01 maja 2012 r. do dnia 30 września 2018 r. w ENERGA-OPERATOR SA prace na sieci były realizowane przez 6 wydzielonych spółek:

- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja Elbląg Sp. z o.o.,
- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja Gdańsk Sp. z o.o.,
- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja Kalisz Sp. z o.o.,
- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja Słupsk Sp. z o.o.,



**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**

- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja Płock Sp. z o.o.,
- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja Toruń Sp. z o.o.

Powyższe spółki prace na sieci realizowały na podstawie jednolitej *Umowy o świadczenie usług*. Umowa miała charakter umowy gwarancji standardu usługi (SLA), której idea jest utrzymywanie i systematyczne poprawianie ustalonego pomiędzy EOP a Wykonawcą poziomu jakości świadczonych usług.

Z dniem 01 października 2018 r. sześć spółek prac na sieci zależnych od ENERGA-OPERATOR SA z siedzibami w Elblągu, Gdańsku, Kaliszu, Płocku, Słupsku i Toruniu, włączono w struktury oddziałów ENERGA-OPERATOR SA z siedzibami w Gdańsku, Kaliszu, Koszalinie, Olsztynie, Płocku i Toruniu. Pracownicy dotychczasowych spółek eksploatacyjnych trafiли do oddziałów ENERGA-OPERATOR SA, dzięki czemu oddziały przejęły kompetencje w obszarze wykonawstwa, podlegającym pod Departamenty Prac na Sieci. Od 01 października 2018 r. procesy eksploatacyjne, usuwanie awarii, naprawy sieci elektroenergetycznej realizowane są kompleksowo na poziomie oddziałów.

W celu zapewnienia sprawnego usuwania awarii masowych, jakie zdarzają się w sieci dystrybucyjnej ENERGA-OPERATOR SA, od 2011 r. konsekwentnie stosowana jest procedura pn. „Zasady postępowania w sytuacji kryzysowej spowodowanej awariami masowymi”, która określa zasady postępowania w przypadkach wystąpienia wzmożonych awarii, w tym m. in.: ogłoszenie sytuacji kryzysowej spowodowanej awariami masowymi, powołanie zespołów kryzysowych, organizację likwidacji awarii masowych, współpracę z zespołami Centrów Zarządzania Kryzysowego, Policją, Państwową Strażą Pożarną, Służbą Drogową i Leśną itp. W ramach tej procedury w celu ograniczenia czasów niezasilania odbiorców poszczególne oddziały Spółki zawarły Porozumienia z wykonawcami zewnętrznymi (w tym z firmami zajmującymi się wycinkami) w zakresie gotowości do współpracy przy usuwaniu awarii w sieci dystrybucyjnej ENERGA-OPERATOR SA. Wszystkie umowy z podwykonawcami nadzorowane przez Biuro Zarządzania Eksploatacją są zgodne z zapisami Programu Zgodności.

Naprawa/wymiana uszkodzonych układów pomiarowych realizowana była do 30 czerwca 2018 r. przez służby spółki ENERGA-OPERATOR Techniczna Obsługa Odbiorców Sp. z o.o. Prace te prowadzone są na podstawie *Umowy o wykonywanie technicznej obsługi odbiorców*. Umowa precyzuje zasady prowadzenia eksploatacji urządzeń i instalacji elektroenergetycznych w zakresie układów pomiarowych i również ma charakter umowy gwarancji standardu usługi (SLA).

Od dnia 01 lipca 2018 r. spółka ENERGA-OPERATOR Techniczna Obsługa Odbiorców Sp. z o.o. została włączona w struktury ENERGA-OPERATOR SA i wszelkie prace związane

---

**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**

---

z naprawą/wymianą uszkodzonych układów pomiarowych realizowane są bezpośrednio przez pracowników ENERGA-OPERATOR SA.

We wszystkich umowach, na podstawie których były realizowane prace na sieci czy układach pomiarowych, zostały zawarte zobowiązania Wykonawcy do zachowania w tajemnicy oraz do nieujawniania osobom trzecim Informacji Poufnych. Obowiązek ten dotyczy nieujawniania, nieprzekazywania i niewykorzystywania przez Wykonawcę Informacji Poufnych w celach innych niż związane z realizacją Umowy, w szczególności informacji sensytywnych w rozumieniu Programu Zgodności. Sam Program Zgodności był załącznikiem do obu rodzajów umów.

### **3.5. OBSZAR BILANSOWANIA I ROZLICZANIA NIEZBILANSOWANIA UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU**

W umowach o świadczenie usług z wytwórcami wpisywany jest podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe (POB) oraz stosowane są jednolite dla wszystkich zasady zmiany tego podmiotu.

Na dzień 31 grudnia 2018 r. w ENERGA-OPERATOR SA było zawartych 67 Umów o Świadczenie Usług Dystrybucji z POB. Stosowane wzorce umów z POB są jednolite dla wszystkich podmiotów uczestniczących w procesie bilansowania systemu.

ENERGA-OPERATOR SA uczestniczy na Rynku Bilansującym, jako podmiot administrujący Rynkiem Bilansującym oraz jako uczestnik Rynku Bilansującego pełniący wyłącznie role podmiotu dokonującego zakupów energii na pokrycie strat w sieci. ENERGA-OPERATOR SA, jako Operator Systemu Dystrybucyjnego dokonuje zakupu energii elektrycznej w celu pokrywania strat powstałych w sieci dystrybucyjnej podczas dystrybucji energii elektrycznej tą siecią. Kontrakt energii odbywa się w ramach zawartej ze sprzedawcą, wyłonionym w ramach przetargu, umowy, w której to umowie określono warunki i zasady realizacji transakcji oraz harmonogram sprzedaży energii. Na rok 2018 kontrakt został zawarty ze spółką ENERGA-OBRÓT SA i został zrealizowany w całości zgodnie z przyjętym w umowie harmonogramem.

ENERGA-OPERATOR SA nie prowadzi rozliczeń niezbilansowania innych podmiotów. Rozliczanie niezbilansowania POB realizowane jest przez OSP w ramach mechanizmu Rynku Bilansującego.

### **3.6. OBSZAR UDOSTĘPNIANIA INFORMACJI**

W myśl zawartych umów, IRIESP oraz IRIESD, ENERGA-OPERATOR SA przekazuje dane dobowo-godzinowe do Operatora Systemy Przesyłowej w celu obsługi Rynku Bilansującego oraz na potrzeby usługi DSR, a także udostępnia dane pomiarowe okresowe i dobowo-godzinowe POB i sprzedawcom w miarę ich pozyskiwania. Ponadto na podstawie ustawy OZE, ENERGA-

---

**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**

---

OPERATOR SA przekazuje dane dobowo-godzinowe wytwórców do Zarządcy Rozliczeń. Dostęp do istotnych informacji handlowych jest ograniczany poprzez procedury dostępu do systemów informatycznych, ograniczony do osób, którym dane takie są niezbędne na stanowisku pracy ze względu na rodzaj wykonywanej pracy i zakres obowiązków służbowych.

Zapewnienie możliwości zapoznania się z informacjami przez wszystkich użytkowników systemu bądź potencjalnych użytkowników systemu, w tym samym zakresie i w ten sam sposób realizowane jest poprzez udostępnienie informacji na stronie internetowej [www.energa-operator.pl](http://www.energa-operator.pl) administrowanej przez ENERGA-OPERATOR SA.

W ramach procesu wymiany danych pomiarowych z podmiotami na rynku energii realizowane są zadania związane z udostępnianiem przez ENERGA-OPERATOR SA danych dla podmiotów działających na rynku energii i pozyskiwaniem danych od podmiotów na potrzeby realizacji zadań na rynku energii przez ENERGA-OPERATOR SA. Udostępnianie danych pomiarowych podmiotom prowadzącym działania na rynku energii odbywa się za pomocą systemów informatycznych ENERGA-OPERATOR SA.

Na podstawie § 41 ust. 3 Rozporządzenia Ministra Gospodarki w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego z dnia 4 maja 2007 r. (Dz.U. Nr 93, poz. 623 z późniejszymi zmianami) ENERGA-OPERATOR SA, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, podaje do publicznej wiadomości przez zamieszczenie na swojej stronie internetowej wskaźniki dotyczące czasu trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej (wskaźniki: SAIDI, SAIFI, MAIFI) wyznaczone dla poprzedniego roku kalendarzowego.

W zakresie dostępu do informacji sensytywnych stosowane były zapisy Księgi Systemów Bezpieczeństwa dotyczące Tajemnicy Przedsiębiorstwa, Ochrony Informacji Niejawnych oraz Polityki Bezpieczeństwa Danych Osobowych (wydanie siódme z dnia 24.01.2017 r.).

Zgoda na dostęp do informacji sensytywnych udokumentowana jest na piśmie, jako zobowiązanie do zachowania Tajemnicy Przedsiębiorstwa i wydawana na polecenie bezpośredniego przełożonego. Podpisane przez pracowników zobowiązania przekazywane są do Biura Ryzyka i Systemów Bezpieczeństwa. Biuro Ryzyka i Systemów Bezpieczeństwa prowadzi wykaz podpisanych przez pracowników zobowiązań do zachowania Tajemnicy Przedsiębiorstwa.

Dostęp do informacji niejawnej mają tylko i wyłącznie osoby posiadające poświadczenie bezpieczeństwa osobowego lub upoważnienie kierownika jednostki organizacyjnej do dostępu do informacji o klauzuli „Zastrzeżone” i tylko w zakresie niezbędnym do wykonywania przez nią pracy lub pełnienia służby na zajmowanym stanowisku albo wykonywania czynności zleconych. Każda osoba mająca mieć dostęp do informacji niejawnych musi odbyć szkolenie z zakresu ochrony informacji niejawnych. Każdy dokument stanowiący informację niejawną, otrzymany bądź wykonany

**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**

musi być zarejestrowany w Dziennikach Ewidencji Kancelarii Niejawnej i Punktów Kancelaryjnych prowadzonych przez pracowników Biura Ryzyka i Systemów Bezpieczeństwa. Dostęp do informacji sensytywnych był ograniczony poprzez dostęp do systemów informatycznych do osób, którym dane takie są niezbędne na stanowisku pracy ze względu na rodzaj wykonywanych czynności i zakres obowiązków służbowych.

**3.7. OBSZAR ZAPOZNANIA PRACOWNIKÓW Z OBOWIĄZKAMI WYNIKAJĄCYMI Z PROGRAMU ZGODNOŚCI ORAZ ZOBOWIĄZANIA SIĘ PRACOWNIKÓW DO ICH PRZESTRZEGANIA**

Na dzień 31 grudnia 2018 r. wszyscy pracownicy Segmentu Dystrybucji zapoznali się z Programem Zgodności i zobowiązali się do jego przestrzegania poprzez podpisanie stosownego oświadczenia.

Każdy nowozatrudniony pracownik ENERGA-OPERATOR SA lub spółki świadczącej usługi na rzecz ENERGA-OPERATOR SA przechodził szkolenie, podczas którego jest zapoznawany z obowiązkami wynikającymi z przestrzegania Programu Zgodności. Szkolenie jest przeprowadzane w pierwszych dniach pracy osoby zatrudnianej.

W roku 2018 kontynuowano szkolenia z Programu Zgodności w formie e-learningu na platformie szkoleniowej „e-szkolenia EOP”, które objęły:

- a) obowiązkowo wszystkich nowo zatrudnianych pracowników ENERGA-OPERATOR SA,
- b) pozostałych pracowników, jako szkolenie przypominające.

Każdy nowy pracownik ma 30 dni od momentu zatrudnienia na zapoznanie się z zapisami Programu Zgodności oraz złożenie oświadczenie o zapoznaniu się z nim.

---

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego

---

#### **4. KONTROLA I MONITORING PRZESTRZEGANIA PROGRAMU ZGODNOŚCI**

W roku 2018 na bieżąco prowadzony był monitoring przestrzegania zapisów Programu Zgodności.

Inspektor ds. zgodności dokonywał, zgodnie ze zgłaszanymi potrzebami:

- interpretacji Programu Zgodności na podstawie wpływających zapytań w formie elektronicznej od pracowników Spółki,
- opiniował materiały, które miały być dystrybuowane przez Biuro Komunikacji,
- opiniował dokumenty, materiały dotyczące obszaru IT.

Inspektor ds. zgodności dokonywał przeglądu stosowanych wzorów dokumentów i zawartości strony internetowej.

Inspektor ds. zgodności otrzymał na ogólnodostępną skrzynkę poczty elektronicznej zgłoszenie o podejrzeniu naruszenia Programu Zgodności przez pracownika OSD. Inspektor wystąpił z wnioskiem o przeprowadzenie stosownego audytu przez Biuro Audytu i Kontroli, w zakresie weryfikacji przestrzegania przez pracownika jednego z Oddziałów Spółki postanowień Programu Zgodności. W wyniku przeprowadzonego audytu, nie stwierdzono naruszeń Programu Zgodności.

W nawiązaniu do sprawozdania za rok 2017, Inspektor ds. zgodności informuje, że sprzedawca z grupy kapitałowej ENERGA do dnia 31 grudnia 2018 r. dostosował swoją komunikację zgodną z Standardami Wymiany Informacji (SWI) tylko w zakresie zgłaszania reklamacji. Komunikacja w zakresie pozostałych procesów opisanych w poprzednim sprawozdaniu nie została jeszcze dostosowana. Sprzedawca ten poinformował, że dostosowanie wszystkich pozostałych procesów do komunikacji zgodnej z SWI nastąpi do końca 2019 r.

W wyniku monitorowania przestrzegania Programu Zgodności, według stanu wiedzy Inspektora ds. zgodności nie zidentyfikowano innych naruszeń dotyczących Programu Zgodności.