



Sprawozdanie z realizacji
„Programu Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania
Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego
w TAURON Dystrybucja Spółka Akcyjna”
w 2018 roku

Sporządził:
Inspektor ds. zgodności

Piotr Ordyna

Kraków - marzec 2019

1. Spis treści

1. Spis treści.....	2
2. Wstęp.....	3
3. Podstawy prawne przygotowania Programu Zgodności	3
4. Zakres i postanowienia Programu Zgodności	4
5. Wdrożenie i realizacja Programu Zgodności.....	5
6. Monitoring przestrzegania Programu Zgodności	12
7. Dalsze działania	13
8. Podsumowanie	14

2. Wstęp

W związku z obowiązkiem określonym w art. 9d ust. 5a ustawy Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012, poz. 1059 z późn. zm.) zwanej dalej Ustawą, Inspektor Zgodności wyznaczony do pełnienia tej funkcji uchwałą Zarządu TAURON Dystrybucja Spółka Akcyjna z dnia 6 maja 2014 roku przedkłada sprawozdanie z realizacji „Programu Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego w TAURON Dystrybucja Spółka Akcyjna” (zwanego dalej Programem Zgodności lub Programem). Sprawozdanie obejmuje opis podjętych w 2018 roku działań związanych z realizacją Programu Zgodności.

Głównym celem funkcjonowania Programu Zgodności jest zagwarantowanie funkcjonowania TAURON Dystrybucja Spółka Akcyjna (TAURON Dystrybucja) jako operatora systemu dystrybucyjnego (OSD) w sposób zapewniający równy, niedyskryminacyjny dostęp do sieci dystrybucyjnej Spółki dla wszystkich użytkowników systemu dystrybucyjnego. Realizacja Programu Zgodności 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.

3. Podstawy prawne przygotowania Programu Zgodności

Podstawę 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 szczegółowe obowiązki pracowników wynikające z tych programów.

TAURON Dystrybucja pełni funkcję operatora systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z dnia 31 grudnia 2008 r. znak: DPE-47-93(9)/2698/2008/PJ wraz z późniejszymi zmianami na

obszarze określonym w koncesji na dystrybucję energii elektrycznej nr PEE/19/2698/U/1/98/JK z dnia 16 listopada 1998 r. wraz z późniejszymi zmianami.

Program zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w TAURON Dystrybucja został zatwierdzony decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki znak: DPK-7124-10(4)/2011/MiKo z dnia 21 lutego 2011 r. wraz z późniejszymi zmianami. Ostatnia zmiana programu miała miejsce 28 czerwca 2016 r., decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki znak: DRR-7124-83(2)2016/GMi1.

Program został przyjęty uchwałą Zarządu TAURON Dystrybucja Nr 110/VIII/2016 z dnia 17 maja 2016 roku i po uprawomocnieniu się zatwierdzającej go decyzji Prezesa URE wprowadzony do stosowania.

4. Zakres i postanowienia Programu Zgodności

Program Zgodności określa przedsięwzięcia, jakie należy podjąć w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu, takie jak: zasady kontaktów z użytkownikami systemu, obowiązki w zakresie udostępniania informacji, reguły ochrony informacji sensytywnych, metody zapobiegania i eliminacji wyróżnionych działań uznanych za dyskryminacyjne, szczegółowe obowiązki pracowników niezbędne dla osiągnięcia tego celu oraz metody monitorowania i kontroli jego realizacji. Program wyszczególnia obszary, w których zapewnia się niedyskryminację i równe traktowanie i wskazuje jakie zachowania są uznane za dyskryminacyjne i sprzeczne z zasadą równości oraz określa jakie rodzaje informacji uznaje się za informacje sensytywne. W Programie wskazano również reguły postępowania w przypadku wystąpienia naruszenia jego postanowień.

Program Zgodności jest zgodny z regulacjami określającymi organizację i sposób funkcjonowania TAURON Dystrybucja. Osobą odpowiedzialną za nadzór nad wdrożeniem i realizacją Programu Zgodności jest Wiceprezes Zarządu ds. Operatora. Kierujący jednostkami i komórkami organizacyjnymi odpowiedzialni są za wdrożenie oraz nadzorowanie przestrzegania i realizacji Programu w podporządkowanych im jednostkach/komórkach. Za przygotowanie oraz monitorowanie wdrożenia i realizacji Programu odpowiedzialny jest Inspektor ds. zgodności.

Dla zapewnienia, w trakcie oferowania i świadczenia usług dystrybucyjnych, równego traktowania wszystkich użytkowników systemu określa się w obowiązującej Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej jednakowe dla wszystkich użytkowników systemu, zasady i warunki dostępu do systemu dystrybucyjnego. Jednocześnie dla użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu stosuje się jednolite wzorce wniosków, umów oraz innych dokumentów.

Realizacja Programu Zgodności dotyczy również usługodawców TAURON Dystrybucja czyli podmiotów świadczących usługi lub wykonujących, na rzecz lub w imieniu OSD, zadania związane z działalnością w obszarach, w których zapewnia się ochronę informacji sensytywnych oraz równe i niedyskryminacyjne traktowanie użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu.

W TAURON Dystrybucja wszyscy pracownicy komórek organizacyjnych objęci są postanowieniami Programu Zgodności i w trakcie szkoleń wewnętrznych są zapoznawani z jego uregulowaniami. Przyjęto zasadę, że nowo zatrudniani pracownicy zapoznają się z postanowieniami Programu Zgodności w terminie jednego miesiąca od daty zatrudnienia. Przestrzeganie obowiązków określonych w Programie stanowi podstawowy obowiązek pracowników TAURON Dystrybucja w rozumieniu Kodeksu Pracy a ich naruszenie jest zagrożone określonymi sankcjami. Program Zgodności jest regulaminem wewnętrznym TAURON Dystrybucja.

5. Wdrożenie i realizacja Programu Zgodności

1. Na wniosek TAURON Dystrybucja Prezes URE decyzją z dnia 28 czerwca 2016 roku zatwierdził zmiany w Programie Zgodności. Zmiany wynikały z konieczności dostosowania nazewnictwa stosowanego w Programie do zapisów zmienionego Regulaminu Organizacyjnego TAURON Dystrybucja i weszły w życie z dniem uprawomocnienia się decyzji Prezesa URE, tj. dnia 22 lipca 2016 roku. W związku z faktem, że zmiany w Programie polegały jedynie na zmianie nazwy jednego stanowiska na zgodną z nowym regulaminem organizacyjnym i nie wprowadzały żadnych zmian merytorycznych, nie wystąpiła potrzeba przeprowadzenia szkoleń uzupełniających. O zmianie Programu poinformowano pracowników OSD poprzez zamieszczenie decyzji Prezesa URE

I zaktualizowanego tekstu jednolitego Programu na stronie intranetowej TAURON Dystrybucja w zakładce dedykowanej Programowi Zgodności. Zaktualizowano również w tym zakresie zawartość szkolenia e-learningowego.

2. W maju 2018 roku Urząd Regulacji Energetyki zaprosił Inspektorów ds. zgodności na spotkanie robocze dotyczące praktycznego funkcjonowania Programów Zgodności i wyzwań, jakie stoją przed Inspektorami w związku ze zmianami zachodzącymi na rynku energii elektrycznej i gazu. W trakcie spotkania przekazano Informację, że Urząd Regulacji Energetyki planuje aktualizację Wytycznych do treści Programów Zgodności opublikowanych wcześniej w roku 2010. W wyniku wielomiesięcznych prac nad nową wersją wytycznych Urząd Regulacji Energetyki zaproponował ich zaktualizowane brzmienie, które następnie zostało poddane procesowi konsultacji przez operatorów systemów dystrybucyjnych i operatora systemu magazynowania. Ostatecznie w lutym 2019 Prezes Urzędu Regulacji Energetyki opublikował nowy dokument i wezwał operatorów do przedłożenia do zatwierdzenia do końca maja 2019 r Programów Zgodności dostosowanych do nowych Wytycznych.
3. Za monitorowanie wdrożenia i realizacji Programu odpowiedzialny jest Inspektor ds. zgodności podległy bezpośrednio Wiceprezesowi Zarządu ds. Operatora. Inspektor ds. zgodności wyznaczony Uchwałą Zarządu z dnia 6 maja 2014 roku nie łączy pełnienia tej funkcji z wykonywaniem obowiązków w ramach struktury organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację działań w obszarach wymienionych w punkcie 1.4 Programu, czyli obszarach w których zapewnia się niedyskryminację i równe traktowanie.
4. Ze względu na rozległość obszaru działania spółki Prezes Zarządu TAURON Dystrybucja Zarządzeniem nr 26/2018 z dnia 5 czerwca 2018 roku wprowadził do stosowania „Instrukcję monitorowania realizacji Programu Zgodności” i upoważnił Inspektora ds. Zgodności do powoływania i odwoływania, w miarę potrzeb, Członków Zespołu ds. monitorowania realizacji Programu Zgodności. Przedmiotowa instrukcja określa zasady monitorowania realizacji Programu Zgodności, a także zasady wprowadzania, stosowania i dokonywania zmian w procesach zgodnie z wymogami określonymi w Programie. Zgodnie z ww. Instrukcją w spółce funkcjonuje Zespół ds. monitorowania realizacji Programu Zgodności. Jako Przewodniczącego Zespołu wskazano Inspektora ds. zgodności, któremu nadano uprawnienia do definiowania i przydzielania zadań członkom zespołu oraz

pozyskiwania wszelkich informacji niezbędnych do prawidłowego monitorowania realizacji Programu. Jednocześnie zobowiązano osoby kierujące poszczególnymi jednostkami organizacyjnymi TAURON Dystrybucja do zapewnienia i udzielenia niezbędnej pomocy Przewodniczącemu Zespołu oraz Członkom Zespołu w celu umożliwienia prawidłowej realizacji postanowień Programu Zgodności. W skład zespołu weszli również przedstawiciele komórek TAURON Dystrybucja odpowiedzialnych za poszczególne obszary merytoryczne związane z realizacją Programu oraz przedstawiciele głównych usługodawców mających dostęp do informacji sensytywnych i zobowiązanych do równego i niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu. Powyższe rozwiązanie ułatwia Inspektorowi ds. zgodności bezpośredni dostęp do informacji zarówno w ramach OSD jak i jednostek z nim powiązanych, będących jednocześnie jego usługodawcami.

5. W 2018 roku w TAURON Dystrybucja przeprowadzono szkolenia dla nowo przyjętych pracowników i tych pracowników którzy z różnych względów losowych nie mogli być przeszkoleni w latach poprzednich. Zakres szkoleń obejmował między innymi przedstawienie następujących zagadnień:
 - a. celu i zakresu Programu,
 - b. zasad monitorowania i realizacji Programu,
 - c. obowiązków OSD,
 - d. obowiązków pracowników OSD,
 - e. sankcji wynikających z naruszenia obowiązków przez pracowników OSD.
6. Na koniec 2018 roku w TAURON Dystrybucja przeszkolonych było 7799 z 7803 pracowników co stanowi 99,95 % wszystkich zatrudnionych. Występujący w indywidualnych przypadkach brak szkolenia spowodowany był długotrwałymi absencjami, a pracownicy po powrocie do świadczenia obowiązków służbowych zostaną niezwłocznie przeszkoleni. Po przeprowadzonych szkoleniach pracownicy, w złożonych oświadczeniach, potwierdzili zapoznanie się z Programem Zgodności oraz zobowiązali się do jego stosowania. Oświadczenia przechowywane są w aktach osobowych pracowników.
7. W roku 2018 przy prowadzeniu szkoleń wykorzystywano wdrożony wcześniej system szkoleń z Programu Zgodności opracowany w technologii e-learningu. Szkolenie to jest obowiązkowe i dedykowane dla pracowników posiadających dostęp do komputera.

Równoległe na bazie szkolenia e-learningowego opracowano materiał szkoleniowy w formie prezentacji przeznaczony do wykorzystania w szkoleniach pracowników nie mających dostępu do komputera. Szkolenia w nowym systemie obejmuje pracowników TAURON Dystrybucja i pracowników głównych usługodawców realizujących zadania dla TAURON Dystrybucja w obszarach gdzie OSD zapewnia niedyskryminację i równe traktowanie. Dotychczas przeprowadzono ok. 4,7 tysiąca szkoleń elearningowych. Szkolenia w tej formie są obecnie podstawową formą szkolenia z Programu Zgodności. Takie rozwiązanie upraszcza i ujednolica system szkolenia oraz gwarantuje standaryzację szkolenia i utrzymanie jego jakości. Umożliwia również w sposób szybki i efektywny zapoznanie pracowników z ewentualnymi zmianami w zasadach realizacji Programu Zgodności. Osoba poddana szkoleniu e-learningowemu jest zobowiązana do zaliczenia końcowego testu, którego pozytywny wynik umożliwi wydruk i podpisanie oświadczenia o zapoznaniu się z Programem.

8. Dodatkowo w 2018 roku Inspektor ds. Zgodności przeprowadził kilka szkoleń bezpośrednich przeznaczonych dla kluczowych interesariuszy związanych z realizacją procesów objętych zasadami Programu Zgodności. Zorganizowano m.in. dedykowane szkolenia dla pracowników CUW-IT i pracowników zajmujących się obsługą klienta w TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o. (TAURON Obsługa Klienta).
9. Przestrzeganie ochrony określonych w Programie informacji sensytywnych jest zagwarantowane poprzez funkcjonalność eksploatowanych w TAURON Dystrybucja systemów Informatycznych, które umożliwiają odpowiednie rozgraniczenie uprawnień dostępu do gromadzonych w aplikacjach informacji sensytywnych. Szczegółowe zasady przyznawania dostępu do informacji w systemach informatycznych reguluje dedykowany tym zagadnieniom regulamin zarządzania systemem informatycznym. Dodatkowo w TAURON Dystrybucja obowiązuje polityka bezpieczeństwa danych osobowych.
10. Postanowienia Programu Zgodności oraz informacje dotyczące jego funkcjonowania są zamieszczane na specjalnie dedykowanej w tym celu stronie intranetowej TAURON Dystrybucja o nazwie „Program Zgodności” zawierającej:
 - a. bieżące informacje dotyczące funkcjonowania Programu,
 - b. materiały szkoleniowe z zakresu Programu,
 - c. Program Zgodności i inne dokumenty z nim związane,

- d. bezpośrednio numery telefonów oraz adresy email Inspektora ds. zgodności i członków Zespołu, którego celem jest monitorowanie realizacji Programu.

Strona intranetowa Programu Zgodności aktualizowana jest na bieżąco.

11. Na stronach internetowych TAURON Dystrybucja umieszczono informacje dla klientów dotyczące w szczególności:

- a. Programu Zgodności w tym adres mailowy umożliwiający zadanie pytania bezpośrednio inspektorowi ds. zgodności (program.zgodnosci@tauron-dystrybucja.pl),
- b. przyłączenia do sieci elektroenergetycznej,
- c. świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej, zmiany sprzedawcy i wzorców umów o świadczenie usług dystrybucji,
- d. wykazu sprzedawców energii elektrycznej, którzy zawarli z TAURON Dystrybucja umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, umożliwiającą tym podmiotom sprzedaż energii elektrycznej do odbiorców na terenie działania TAURON Dystrybucja,
- e. wykazu sprzedawców energii elektrycznej, którzy zawarli z TAURON Dystrybucja umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, umożliwiającą tym podmiotom sprzedaż rezerwową energii elektrycznej do odbiorców na terenie działania TAURON Dystrybucja,
- f. zakłóceń i awarii,
- g. standardów technicznych urządzeń energetycznych stosowanych na terenie TAURON Dystrybucja.

12. Zapisami Programu Zgodności zostali objęci wszyscy pracownicy TAURON Dystrybucja i pracownicy usługodawców mający dostęp do informacji sensytywnych.

13. Obsługa klientów realizowana jest w imieniu i na rzecz TAURON Dystrybucja przez podwykonawcę TAURON Obsługa Klienta na podstawie zawartej umowy SLA oraz uzgodnionych pomiędzy stronami zasad. Przekazanie zadań obsługi klienta do TAURON Obsługa Klienta zrealizowane zostało celem optymalizacji procesów zarówno w aspekcie jakościowym jak i kosztowym. W Umowie SLA normującej zasady obsługi Klientów TAURON Dystrybucja podwykonawca zobowiązał się do stosowania obowiązującego w OSD Programu Zgodności.

14. Za realizację Programu Zgodności w TAURON Obsługa Klienta odpowiedzialnym jest

Zarząd Spółki, który wyznaczył jako osobę odpowiedzialną za realizację oraz kontakty z TAURON Dystrybucja w zakresie koordynacji Programu Zgodności - Koordynatora Procesu ds. Programu Zgodności w Biurze Planowania i Rozliczeń Produktów Obsługi Klienta, który współpracuje na bieżąco z Inspektorem ds. zgodności w TAURON Dystrybucja.

15. W TAURON Obsługa Klienta Programem Zgodności objęci są wszyscy pracownicy mający dostęp do danych sensytywnych TAURON Dystrybucja. Zgodnie z obowiązującym standardem pracownicy przechodzą szkolenie e-learningowe, mające na celu poznanie i utrwalenie zasad Programu Zgodności. Obowiązek szkolenia dotyczy pracowników TAURON Obsługa Klienta zajmujących się obsługą Klientów i pozostałą działalnością związaną z tym obszarem, w tym także pracowników zatrudnionych na zasadach outsourcingu oraz wykonujących pracę na podstawie umów cywilnoprawnych (umowa o dzieło, umowa zlecenie). W roku 2018 szkolenie na platformie e-learningowej zrealizowało 215 pracowników, natomiast od wejścia w życie aktualizacji Programu Zgodności w 2016 r. szkolenie ukończyło 1402 pracowników. Po przeprowadzonych szkoleniach pracownicy, w złożonych oświadczeniach, potwierdzili zapoznanie się z Programem Zgodności oraz zobowiązali się do jego stosowania. Oświadczenia o zapoznaniu się z Programem Zgodności są przechowywane przez Koordynatora Procesu ds. Programu Zgodności.
16. TAURON Obsługa Klienta został także zobowiązany do składania TAURON Dystrybucja sprawozdań z realizacji Programu Zgodności. Sprawozdania te są przekazywane do 31 stycznia roku następnego po roku sprawozdawczym.
17. Obsługa układów pomiarowych realizowana jest w imieniu i na rzecz TAURON Dystrybucja przez podwykonawcę TAURON Dystrybucja Pomiary sp. z o.o. (TAURON Dystrybucja Pomiary). W ramach tej usługi TAURON Dystrybucja Pomiary realizuje zadania związane z pozyskiwaniem danych pomiarowych, obsługą techniczną układów pomiarowych, prowadzeniem gospodarki magazynowej i logistyki dostaw, wzorcowaniem i legalizacją liczników oraz wykrywaniem, obsługą nielegalnego poboru energii elektrycznej i utrzymaniem i rozwojem systemów inteligentnego opomiarowania.
18. TAURON Dystrybucja Pomiary realizuje ww. usługi na podstawie zawartej umowy SLA oraz uzgodnionych pomiędzy stronami zasad. Przekazanie zadań obsługi układów pomiarowych w terenie do TAURON Dystrybucja Pomiary zrealizowane zostało celem optymalizacji procesów zarówno w aspekcie jakościowym jak i kosztowym. W Umowie SLA TAURON

Dystrybucja Pomiarów zobowiązała się do stosowania Programu Zgodności obowiązującego w TAURON Dystrybucja.

19. Za realizację Programu Zgodności w TAURON Dystrybucja Pomiarów jest odpowiedzialny Zarząd Spółki. Za realizację szczegółowych zadań związanych z wdrożeniem, realizacją i monitorowaniem Programu odpowiada wyznaczona osoba, która w sprawach związanych z Programem Zgodności współpracuje z Inspektorem ds. zgodności w TAURON Dystrybucja.
20. W TAURON Dystrybucja Pomiarów Programem Zgodności objęci są wszyscy pracownicy. Na koniec 2018 roku w TAURON Dystrybucja Pomiarów przeszkolonych z zasad Programu było 1540 pracowników w tym Pracownicy Agencji Pracy Tymczasowej. Występujący w indywidualnych przypadkach brak szkolenia spowodowany był przebywaniem na urlopie wychowawczym (1 przypadek) i zostanie on uzupełniony po powrocie do świadczenia obowiązków służbowych.
21. Po przeprowadzonych szkoleniach pracownicy, w złożonych oświadczeniach, potwierdzili zapoznanie się z Programem Zgodności oraz zobowiązali się do jego stosowania. Oświadczenia przechowywane są w aktach osobowych pracowników w TAURON Dystrybucja Pomiarów.
22. Ponadto z uwagi na fakt podzlecenia przez TAURON Dystrybucja Pomiarów podmiotom trzecim usług odczytów liczników energii elektrycznej oraz obsługi technicznej układów pomiarowych, zobowiązano pisemnie te podmioty do stosowania postanowień Programu Zgodności. Przed przystąpieniem do wykonania umowy dla pracowników podwykonawców staraniem TAURON Dystrybucja Pomiarów przeprowadzono szkolenia w tym zakresie. W trakcie szkoleń omawiane były zagadnienia związane z niezależnością Operatora Systemu Dystrybucyjnego oraz przedstawiane zapisy aktualnego Programu Zgodności. Szkolenia kończyły się przykładowymi pytaniami sprawdzającymi nabytą wiedzę uczestników.
23. TAURON Dystrybucja Pomiarów został także zobowiązany do składania TAURON Dystrybucja sprawozdań z realizacji Programu Zgodności. Sprawozdania te są przekazywane do 31 stycznia roku następnego po roku sprawozdawczym.

6. Monitoring przestrzegania Programu Zgodności

- 1) Za monitorowanie przestrzegania postanowień Programu Zgodności w TAURON Dystrybucja odpowiada Inspektor ds. zgodności.
- 2) W roku 2018 Inspektor ds. zgodności na bieżąco opiniował co do zgodności z zapisami Programu projekty rozwiązań związanych z przebiegiem procesów w obszarach, w których zapewnia się niedyskryminację i równe traktowanie. Jednocześnie udzielał informacji i wyjaśnień co do interpretacji zapisów Programu. Najistotniejszymi zagadnieniami analizowanymi dodatkowo przez Inspektora ds. zgodności w tym okresie były kwestie związane z funkcjonowaniem infolinii obsługowej dla klientów TAURON Dystrybucja i projektowanymi rozwiązaniami w zakresie architektury systemów IT.
- 3) Inspektor ds. zgodności w roku 2018 przygotował zapisy, przyjętej później do stosowania w TAURON Dystrybucja Instrukcji monitorowania realizacji Programu Zgodności. Przedmiotowa instrukcja określa zasady monitorowania realizacji Programu Zgodności, a także zasady wprowadzania, stosowania i dokonywania zmian w procesach zgodnie z wymogami określonymi w Programie.
- 4) W roku 2018 Inspektor ds. zgodności brał udział w opiniowaniu projektu „Wytycznych do treści Programów Zgodności opracowywanych przez operatorów systemów dystrybucyjnych i operatora systemu magazynowania” przygotowanych w Urzędzie Regulacji Energetyki.
- 5) Dodatkowo w ubiegłym roku Inspektor ds. zgodności dokonał przeglądu treści informacyjnych dla klientów umieszczonych na stronie internetowej TAURON Dystrybucja co do ich zgodności z zapisami Programu.
- 6) Ponadto Inspektor ds. zgodności monitorował efektywność szkoleń elearningowych i dedykowanych szkoleń bezpośrednich dla głównych interesariuszy Programu.
- 7) W wyniku prowadzonego monitoringu:
 - a) nie stwierdzono przypadków naruszenia postanowień Programu Zgodności,
 - b) potwierdzono, że realizowane działania uwzględniają aspekt równego i niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu oraz ochronę informacji sensytywnych.

- c) zauważono wzrost zainteresowania tematyką Programu Zgodności wynikający zarówno z szerokiego wykorzystania nowoczesnych form szkolenia jak i prowadzonych przez Urząd Regulacji Energetyki prac nad aktualizacją „Wytycznych do treści Programów Zgodności opracowywanych przez operatorów systemów dystrybucyjnych i operatora systemu magazynowania”.
- d) stwierdzono występowanie pojedynczych przypadków braku szkolenia spowodowanych długookresowymi absencjami. Zalecono przeprowadzenie szkoleń pracowników niezwłocznie po ich powrocie do świadczenia obowiązków służbowych.

W roku 2018 w TAURON Dystrybucja nie zanotowano przypadków zachowań dyskryminacyjnych wobec użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu, jak również skarg dotyczących przestrzegania Programu Zgodności.

7. Dalsze działania

- 1) TAURON Dystrybucja planuje kontynuację dotychczasowych działań mających na celu zapewnienie wdrożenia i realizacji Programu Zgodności w sposób zapewniający równy, niedyskryminacyjny dostęp do sieci dystrybucyjnej dla wszystkich użytkowników i przyszłych użytkowników systemu dystrybucyjnego.
- 2) Inspektor ds. zgodności planuje przeprowadzenie przeglądu funkcjonowania programu Zgodności w odniesieniu do „Wytycznych do treści Programów Zgodności opracowywanych przez operatorów systemów dystrybucyjnych i operatora systemu magazynowania” opublikowanych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w lutym 2019 roku.
- 3) Inspektor ds. zgodności planuje przygotowanie propozycji zmian do Programu Zgodności wynikających z przeglądu funkcjonowania Programu Zgodności i nowych Wytycznych Urzędu Regulacji Energetyki.
- 4) TAURON Dystrybucja planuje złożenie wniosku o zmiany w Programie Zgodności w celu jego aktualizacji do zapisów nowych Wytycznych.
- 5) Inspektor ds. zgodności planuje aktualizację materiałów szkoleniowych nt. zasad unbundlingu i Programu Zgodności w związku z planowaną zmianą treści Programu Zgodności.
- 6) Inspektor ds. zgodności planuje przeprowadzenie cyklu szkoleń przedstawiających zmiany

w Programie Zgodności.

7) Dodatkowo podstawowymi kierunkami działań w 2019 roku będą:

- a) promowanie wiedzy dotyczącej zasad wynikających z Programu z szczególnym uwzględnieniem problematyki ochrony danych sensytywnych,
- b) monitoring funkcjonowania najistotniejszych z punktu widzenia Programu obszarów organizacji,
- c) zapewnienie przestrzegania zasad wynikających z Programu w projektowanych rozwiązaniach IT oraz modyfikacjach procesów.

8. Podsumowanie

TAURON Dystrybucja w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego realizuje „Program Zgodności - Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Elektroenergetycznego w TAURON Dystrybucja S.A.”, który spełnia wymagania stawiane przez ustawę Prawo energetyczne. Na terenie działania TAURON Dystrybucja w 2018 roku nie stwierdzono żadnych przypadków naruszenia postanowień Programu Zgodności lub występowania zachowań dyskryminujących użytkowników lub potencjalnych użytkowników systemu.