




**Sprawozdanie z realizacji  
Programu Zgodności  
w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2018**

ENEA Operator Sp. z o.o.  
Inspektor ds. zgodności  
  
Michał Tumo

Przyjęte Uchwałą nr 56/2019 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 5.03.2019 r.

## I. Wstęp

Niniejsze Sprawozdanie opracowane zostało w związku z obowiązkiem wynikającym z art. 9d ust. 5a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 755 z późn. zm.; dalej „Ustawa”).

Sprawozdanie zawiera opis działań podjętych przez ENEA Operator Sp. z o.o. w Poznaniu (dalej także „Spółka”) w celu przestrzegania i realizacji postanowień Programu Zgodności - Programu Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego ENEA Operator Sp. z o.o. (dalej „Program Zgodności”) zatwierdzonego decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (dalej „Prezes URE”) z dnia 30 marca 2011 r., znak: DPK-7124-9(5)/2011/MiKo, zmienioną decyzją z dnia 14 lutego 2014 r., znak: DRR-7124-82(6)/2013/2014/MKo1.

Sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2018 r. i zawiera informacje dotyczące realizacji i monitorowania Programu Zgodności. Sprawozdanie zostało sporządzone wg stanu na dzień 21 stycznia 2019 r.

## II. Realizacja Programu Zgodności

Działania podjęte przez Spółkę w celu realizacji Programu Zgodności w 2018 r. opisano na podstawie informacji uzyskanych z poszczególnych jednostek organizacyjnych Spółki w ramach prowadzonego badania ankietowego dotyczącego przestrzegania i realizacji Programu Zgodności, a także na podstawie bieżącego monitorowania działalności pod kątem przestrzegania Programu Zgodności w ENEA Operator Sp. z o.o.

1. Na bieżąco prowadzono szkolenia z Programu Zgodności dla nowo zatrudnionych pracowników. Zgodnie z obowiązującą procedurą rekrutacji pracowników każdy nowo zatrudniony pracownik, w terminie do jednego miesiąca, zapoznawany jest z obowiązującym Programem Zgodności oraz podpisuje oświadczenie potwierdzające fakt zapoznania się z Programem Zgodności i zobowiązanie do bezwzględnego przestrzegania jego postanowień. Oświadczenie przechowywane jest w aktach osobowych pracownika.
2. Wprowadzono i przeprowadzono dodatkowe szkolenia w formie e-learningu, które kierowane jest do wszystkich pracowników na stanowiskach nierobotniczych w ENEA Operator Sp. z o.o. Szkolenie przeprowadzane jest w terminie około 6 miesięcy od podjęcia zatrudnienia w Spółce. Jest to szkolenie okresowe, odświeżające i przypominające najistotniejsze aspekty Programu Zgodności. Po odbyciu szkolenia pracownicy zobowiązani są do zaliczenia testu pytań w formie praktycznych przypadków. Ponadto szkolenie jest udostępnione w systemie e-learningowym, aby każdy pracownik w razie potrzeby mógł odbyć je ponownie.
3. W celu zapewnienia poufności informacji sensytywnych podejmowano następujące działania:
  - zamieszczano klauzulę o zachowaniu w poufności informacji sensytywnych (wraz z wykazem tych informacji) w umowach zawieranych z usługodawcami, w ramach których udostępniane były informacje sensytywne,
  - zamieszczano klauzulę o zachowaniu w poufności informacji sensytywnych (wraz z wykazem tych informacji) w dokumentacji dotyczącej udzielanych zamówień, w przypadku gdy w ramach prowadzonego postępowania konieczne było udostępnianie informacji sensytywnych,

- stosowano środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie ochrony danych zawierających informacje sensytywne.
4. W ramach opiniowania dokumentów, przed ich zatwierdzeniem, przeglądano i weryfikowano opracowane przez jednostki organizacyjne Spółki regulacje wewnętrzne oraz wzory dokumentów pod kątem spełnienia wymagań określonych w Programie Zgodności.
5. W celu zapewnienia możliwości wyboru sprzedawcy energii elektrycznej przez odbiorców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej Spółki:
- kontynuowano proces zawierania Generalnych Umów Dystrybucji (GUD) ze sprzedawcami energii elektrycznej. W okresie sprawozdawczym podpisano takie umowy z 12 nowymi sprzedawcami. Na dzień 31 grudnia 2018 r. obowiązywały 156 GUD zawarte pomiędzy ENEA Operator Sp. z o.o. a sprzedawcami. Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania łącznie obowiązuje 155 GUD oraz prowadzone były negocjacje GUD z 1 podmiotem zamierzającymi pełnić funkcję sprzedawcy energii elektrycznej dla odbiorców. Na stronie internetowej Spółki publikowana jest aktualna Lista Sprzedawców, z którymi ENEA Operator Sp. z o.o. posiada zawarte umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej,
  - kontynuowano proces zawierania Generalnych Umów Dystrybucji dla Usługi Kompleksowej (GUD-k) ze sprzedawcami energii elektrycznej. W okresie sprawozdawczym podpisano takie umowy z 2 nowymi sprzedawcami. Na dzień 31 grudnia 2018 r. obowiązywały 26 GUD-k zawarte pomiędzy ENEA Operator Sp. z o.o. a sprzedawcami. Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania liczba zawartych umów GUD-k nie uległa zmianie. Projekty GUD-k, w odpowiedzi na zapytania kontrahentów, zostały przesłane 1 podmiotowi zainteresowanemu świadczeniem usługi kompleksowej odbiorcom w gospodarstwach domowych w ramach GUD-k. Na stronie internetowej Spółki publikowana jest aktualna Lista Sprzedawców świadczących usługę kompleksową dla odbiorców w gospodarstwach domowych.
- Ponadto na stronie internetowej Spółki publikowane są:
- aktualna Lista Sprzedawców świadczących usługę kompleksową dla odbiorców innych niż odbiorcy w gospodarstwach domowych,
  - aktualna Lista Sprzedawców zawierających rezerwową umowę sprzedaży energii elektrycznej,
  - aktualna Lista Sprzedawców świadczących rezerwową usługę kompleksową dla odbiorców w gospodarstwach domowych,
  - aktualna Lista podmiotów odpowiedzialnych za bilansowanie handlowe, z którymi ENEA Operator Sp. z o.o. posiada zawarte umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej,
  - dane Sprzedawcy z Urzędu świadczącego usługi kompleksowe odbiorcom energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy,
  - dane Sprzedawcy Zobowiązanego
6. Udzielano wiążących wykładni Programu Zgodności na wnioski i zapytania składane przez pracowników Spółki. Kierowane do inspektora ds. zgodności wnioski o interpretacje dotyczyły szerokiego zakresu spraw związanych z niezależnością operatora systemu dystrybucyjnego, w tym w szczególności z przebiegiem procesów w obszarach, w których

- zapewnia się niedyskryminacyjne i równe traktowanie. W celu zapewnienia ochrony informacji sensytywnych dokonywano również bieżącej analizy danych przekazywanych w związku z nadzorem właścicielskim.
7. Wydawano opinie wiążące usługodawców i podmioty współpracujące w zakresie zgodności wdrażanych rozwiązań lub działań z postanowieniami Programu Zgodności. W szczególności analizowano, a w razie potrzeby korygowano lub zmieniano rozwiązania dotyczące Spółki, a wdrażane przez ENEA Centrum Sp. z o.o. pełniącą funkcję centrum usług wspólnych.
  8. Aktualizowano istniejące oraz opracowano nowe wzory:
    - umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej,
    - umów o przyłączenie do sieci i wniosków o określenie warunków przyłączenia.
  9. Na bieżąco aktualizowano oraz uzupełniano stronę internetową Spółki w zakresie umieszczanych na niej informacji ogólnodostępnych dotyczących m.in. procedury zmiany sprzedawcy; procedury przyłączenia do sieci; Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej; Taryfy Spółki; wzorów umów i wniosków; podmiotów ubiegających się o przyłączenie źródeł do sieci dystrybucyjnej o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV (zgodnie z art. 7 ust. 8l pkt 1 Ustawy); wartości łącznej dostępnej mocy przyłączeniowej dla źródeł (zgodnie z art. 7 ust. 8l pkt 2 Ustawy), planowanych wyłączeń oraz wskaźników czasu trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.
  10. Wszelkie materiały i dokumenty związane z Programem Zgodności udostępniano dla wszystkich pracowników ENEA Operator Sp. z o.o. na stronie intranetowej regulacji wewnętrznych Spółki, w specjalnie dedykowanej zakładce. Program Zgodności dostępny jest również na stronie internetowej Spółki.
  11. Inspektor ds. zgodności współpracował z koordynatorami regionalnymi ds. zgodności, którzy stanowią wsparcie dla inspektora oraz są dodatkowymi osobami kontaktowymi w sprawach związanych z Programem Zgodności w czterech oddziałach dystrybucji, które zlokalizowane są w Bydgoszczy, Gorzowie Wlkp., Szczecinie oraz Zielonej Górze.
  12. W ramach prowadzonego przez Prezesa URE monitoringu dotyczącego niezależności działania OSD opracowano i przesłano do URE ankiety dotyczące zmiany sprzedawcy oraz niezależności działania OSD.
  13. Z inicjatywy Urzędu Regulacji Energetyki inspektor ds. zgodności brał udział w pracach nad aktualizacją „Wytycznych do treści Programów Zgodności opracowywanych przez operatorów sieci dystrybucyjnych i operatora systemu magazynowania”. W efekcie wielomiesięcznych prac i konsultacji wpracowano nowy projekt ww. wytycznych, który stanie się podstawą do opracowania zmian w Programach Zgodności.
  14. Inspektor ds. zgodności brał czynny udział w pracach Compliance Officers Forum European Electricity Distributors w ramach spotkań inspektorów ds. zgodności, które organizowane były w 2018 roku przez europejskich dystrybutorów energii elektrycznej. W ramach powyższych spotkań prowadzona jest m.in. wymiana informacji oraz doświadczeń w zakresie zabezpieczania niezależności w europejskich OSD w obszarze bieżących działań lub podczas wprowadzania rozwiązań innowacyjnych, co stanowi niezwykle cenną wiedzę, która jest wykorzystywana w działaniach Inspektora ds. zgodności mających na celu zapobieżenie naruszeniom Programu Zgodności.
  15. Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z art. 9d ust. 5a Ustawy opracowano Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2017. Sprawozdanie

zostało przyjęte Uchwałą nr 63/2018 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 6 marca 2018 r. i przekazane Prezesowi URE.

### III. Monitorowanie przestrzegania i realizacji Programu Zgodności

#### 1. Monitoring przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w ENEA Operator Sp. z o.o.

Monitoring przestrzegania i realizacji postanowień Programu Zgodności prowadzony był w okresie sprawozdawczym na bieżąco przez Inspektora ds. zgodności oraz okresowo poprzez badanie ankietowe, które adresowane było do kierujących w poszczególnych jednostkach organizacyjnych Spółki. W tym celu opracowano w wersji elektronicznej ankietę dotyczącą przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w okresie od 1 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2018 r. Badanie przeprowadzono w styczniu 2019 r. w poszczególnych Oddziałach Spółki przez koordynatorów regionalnych ds. zgodności, natomiast w Oddziale Dystrybucji Poznań oraz w Dyrekcji Spółki przez inspektora ds. zgodności.

Wyniki monitorowania wykazały m.in., że:

- nie zidentyfikowano wystąpienia sytuacji konfliktu interesów,
- nie zidentyfikowano wystąpienia zachowań dyskryminacyjnych,
- nie zidentyfikowano skarg lub reklamacji dotyczących dyskryminacyjnego traktowania,
- nie zgłoszono propozycji zmiany treści Programu Zgodności,
- nie zidentyfikowano skierowanych przez UOKiK spraw dotyczących dyskryminacyjnego traktowania,
- nie zidentyfikowano skierowanych przez URE spraw dotyczących dyskryminacyjnego traktowania.

#### 2. Monitoring przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w ENEA Centrum Sp. z o.o.

W związku ze świadczeniem usługi kompleksowej obsługi procesów na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o., ENEA Centrum Sp. z o.o. została zobowiązana w zawartej umowie do przestrzegania Programu Zgodności ENEA Operator Sp. z o.o.

a. W styczniu 2019 r. Inspektor ds. zgodności wystąpił do ENEA Centrum Sp. z o.o. z wnioskiem o przeprowadzenie monitoringu przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w związku z realizacją usługi w zakresie obsługi klienta.

Z pozyskanych z ENEA Centrum Sp. z o.o. informacji wynika m.in., że:

- wszyscy pracownicy i współpracownicy ENEA Centrum Sp. z o.o. realizujący działania w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. w okresie od 1 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2018 r. podpisali oświadczenia potwierdzające zapoznanie się z Programem Zgodności i zobowiązanie się do bezwzględnego przestrzegania jego postanowień,
- nie zidentyfikowano wystąpienia zachowań dyskryminacyjnych,
- w celu zapewnienia poufności informacji sensytywnych zamieszczano klauzulę o zachowaniu poufności informacji sensytywnych (wraz z wykazem tych informacji) w umowach zawieranych z podwykonawcami, w ramach których udostępniane były informacje sensytywne ENEA Operator Sp. z o.o. oraz stosowano środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie ochrony danych zawierających informacje sensytywne,

- w ramach wykonywania działań w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. pracownicy i współpracownicy ENEA Centrum Sp. z o.o. nie promowali, nie rekomendowali, nie rozpowszechniali, nie eksponowali oraz nie udzielali informacji o przedsiębiorstwach energetycznych zajmujących się wytwarzaniem bądź sprzedażą energii elektrycznej. Zidentyfikowano jedynie jednostkową sytuację, gdy pracownik jednego z BOK umieścił na stanowisku przeznaczonym do bezpośredniej obsługi klienta dystrybucyjnego, ulotkę dotyczącą oferty z zakresu możliwości zainstalowania paneli fotowoltaicznych, zawierającą logo sprzedawcy energii elektrycznej. W rezultacie ulotki zostały usunięte oraz podjęto działania mające na celu wykluczenie tego typu sytuacji w przyszłości,
  - ze względu na architekturę systemów bilingowych pracownicy ENEA Centrum Sp. z o.o. posiadają dostęp jedynie do tych informacji sensytywnych, które są niezbędne do zawarcia i realizacji umowy kompleksowej – należy przy tym podkreślić, że takie rozwiązanie nie prowadziło do uzyskania przewagi konkurencyjnej przez żadnego sprzedawcę.
- b. W ramach monitorowania i kontroli działań prowadzonych przez ENEA Centrum Sp. z o.o. w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. w obszarze obsługi klienta, w okresie od 1 lipca 2018 r. do 31 października 2018 r., Inspektor ds. zgodności prowadził przegląd stanowisk przeznaczonych do bezpośredniej obsługi klienta dystrybucyjnego zlokalizowanych w Biurach Obsługi Klienta w ENEA Centrum Sp. z o.o. pod kątem uwarunkowań związanych z Programem Zgodności. Był to już kolejny kompleksowy przegląd, a mając na uwadze pozytywne efekty działań podjętych w ramach poprzednich przeglądów przeprowadzonych w latach 2015-2016 i 2017, przyjęto tożsamą metodykę przeglądu w postaci badania metodą tajemniczego klienta. Przegląd objął losowo wybrane BOK i prowadzony był bez wcześniejszego uprzedzenia kierującego danym BOK o terminie i zakresie przeglądu. Rozmowę z pracownikami BOK rozpoczynano „anonimowo” poruszając zagadnienia dotyczące obsługi procesu przyłączania oraz umów dystrybucyjnych.
- Wnioski z powyższego przeglądu zawarte zostały w raporcie, w którym stwierdzono, że uwarunkowania związane z Programem Zgodności są co do zasady spełniane przez ENEA Centrum Sp. z o.o. Zidentyfikowano jednak kilka obszarów wymagających zmiany lub usprawnień. Część z rekomendacji została niezwłocznie zrealizowana przez ENEA Centrum Sp. z o.o., w tym niektóre już bezpośrednio po zakończeniu przeglądu w danym BOK. Obecnie procedowana jest jeszcze zmiana techniczna, która ma na celu wprowadzenie na wydrukach z biletowego systemu kolejowego logotypu ENEA Operator Sp. z o.o., w przypadku pobierania biletów przez klientów dystrybucyjnych. Ponadto przegląd pokazał, że pracownicy prowadzący obsługę klienta na stanowiskach do bezpośredniej obsługi klienta dystrybucyjnego, którzy zostali objęci przeglądem, wykazują się znajomością zagadnień, o których mowa w Programie Zgodności. W trakcie rozmów ustalono jednak, że dwóch pracowników BOK nie miało świadomości, że na stronie internetowej Spółki znajduje się ogólnodostępna lista sprzedawców energii elektrycznej, z którymi ENEA Operator Sp. z o.o. zawarła Generalne Umowy Dystrybucji dla Usługi Kompleksowej i tym samym podmioty z ww. listy mają możliwość świadczenia usługi kompleksowej dla odbiorców. W rezultacie wskazani pracownicy skierowani zostali na dodatkowe szkolenie z uwarunkowań wynikających z Programu Zgodności, a ich znajomość została potwierdzona przeprowadzonymi testami wiedzy.
- c. W konsultacji z Inspektorem ds. zgodności, ENEA Centrum Sp. z o.o. przygotowała

okresowe szkolenie e-learningowe z Programu Zgodności, które przeprowadzone zostało wśród pracowników ENEA Centrum Sp. z o.o. w 2018 r.

- d. Inspektor ds. zgodności na bieżąco wspierał osobę koordynującą przestrzeganie Programu Zgodności w ramach ENEA Centrum Sp. z o.o. w zakresie udzielania opinii i wyjaśnień związanych z obowiązującym Programem Zgodności.

### 3. Monitoring przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w ENEA Pomiary Sp. z o.o.

W związku ze świadczeniem usług dotyczących obsługi układów pomiarowych na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o., ENEA Pomiary Sp. z o.o. została zobowiązana w zawartej umowie do przestrzegania Programu Zgodności ENEA Operator Sp. z o.o.

W styczniu 2019 r. Inspektor ds. zgodności wystąpił do ENEA Pomiary Sp. z o.o. z wnioskiem o przeprowadzenie monitoringu przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w okresie od 1 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2018 r.

Z pozyskanych z ENEA Pomiary Sp. z o.o. informacji wynika m.in., że:

- wszyscy pracownicy i współpracownicy ENEA Pomiary Sp. z o.o. realizujący działania w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. podpisali oświadczenia potwierdzające zapoznanie się z Programem Zgodności i zobowiązanie się do bezwzględnego przestrzegania jego postanowień,
- w celu zapewnienia poufności informacji sensytywnych zamieszczano klauzulę o zachowaniu poufności informacji sensytywnych (wraz z wykazem tych informacji) w umowach zawieranych z podwykonawcami, w ramach których udostępniane były informacje sensytywne oraz stosowano środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie ochrony danych zawierających informacje sensytywne,
- nie zidentyfikowano wystąpienia zachowań dyskryminacyjnych.

## IV. Podsumowanie

Przedsięwzięcia podejmowane i realizowane w ramach Programu Zgodności w okresie sprawozdawczym przez ENEA Operator Sp. z o.o. umożliwiły użytkownikom systemu i potencjalnym użytkownikom systemu równoprawny dostęp do systemu dystrybucyjnego oraz korzystanie z usług dystrybucji energii elektrycznej na równoprawnych zasadach.

Ponadto podjęto nowe działania oraz kontynuowano szereg działań zainicjowanych w poprzednim okresie sprawozdawczym, jeszcze bardziej zwiększających zakres monitoringu realizacji i przestrzegania Programu Zgodności, co w przypadku pojawienia się ewentualnych nieprawidłowości pozwoli na podjęcie szybkiej oraz sprawnej reakcji w celu zapobieżenia naruszeniom Programu Zgodności.