

Strona 1 z 11



**Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego  
traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego  
w innogy Stoen Operator Sp. z o.o. za 2019 rok**

Inspektor ds. zgodności

  
Dominik Swat

Warszawa, 12.03.2020 r.



**innogy**

**STOEN OPERATOR**

Strona 2 z 11

## Spis treści

1. Wstęp .....	3
2. Działania podjęte w ramach realizacji Programu w roku 2019 .....	4
3. Środki stosowane w zakresie ochrony informacji sensytywnych .....	7
4. Monitorng przestrzegania i realizacji Programu zgodności w roku 2019 .....	9
5. Podsumowanie sprawozdania .....	11



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 3 z 11

## 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”, „Spółka” 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 akty prawne i dokumenty powiązane:

1. Dyrektywa 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);
2. Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (Dz. U. z 2019 r., poz. 755 z późn. zm.);
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;



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 4 z 11

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;
7. Status Review on the Transposition of Unbundling Requirements for DSOs and Closed Distribution System Operators. Ref: C12-UR-47-03. 16.04.2013;
8. The Future Role of DSOs - A CEER Conclusion Paper Ref: C15-DSO-16-03.13.07.2015;
9. Status Review on the Implementation of Distribution System Operators' Unbundling Provisions of the 3<sup>rd</sup> Energy Package. Ref: C15-LTF-43-03. 1.04.2016.

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 2019 roku, mające na celu zapewnienie niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu dystrybucyjnego Innogy Stoen Operator.

Sprawozdanie zawiera w szczególności informację o:

- działaniach podjętych w ramach realizacji Programu,
- środkach stosowanych w zakresie ochrony informacji sensytywnych,
- zidentyfikowanych naruszeniach postanowień Programu,
- zgłoszonych skargach i wnioskach dotyczących Programu.

## 2. Działania podjęte w ramach realizacji Programu w roku 2019

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 funkcyjny Inspektora ds. zgodności, podległego bezpośrednio Zarządowi Spółki, co pozwala wyodrębnić tę funkcję spośród pozostałych funkcji i stanowisk OSD.



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 5 z 11

W realizacji bieżących zadań Inspektor ds. zgodności innogy Stoen Operator jest ponadto wspierany przez dodatkowego pracownika, którego zadaniem jest między innymi pomoc przy organizacji szkoleń, opracowywaniu procedur dotyczących kontaktów z użytkownikami systemu oraz prowadzeniu dokumentacji związanej z bieżącymi działaniami Inspektora.

W roku sprawozdawczym 2019 Inspektor ds. zgodności innogy Stoen Operator kontynuował uczestnictwo w konsultacjach z Urzędem Regulacji Energetyki oraz pozostałymi OSD w zakresie stworzenia nowych Wytycznych do treści Programów zgodności opracowywanych przez Operatorów Systemów Dystrybucyjnych i Operatora Systemu Magazynowania. Po zakończeniu prac nad tym dokumentem i opublikowaniu go poprzez Informację Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nr 15/2019 udostępnioną na stronie internetowej Urzędu 19 lutego 2019 r., Inspektor zaangażował się aktywnie w proces dostosowywania treści Programu zgodności innogy Stoen Operator Sp. z o.o. do wspomnianych wyżej Wytycznych. Przebieg konsultacji z Urzędem był na bieżąco relacjonowany przez Inspektora wewnątrz Spółki, dzięki czemu na każdym etapie podejmowanych z Urzędem ustaleń, zarówno Zarząd innogy Stoen Operator, jak i Menedżerowie komórek organizacyjnych szczególnie zainteresowanych nowymi zapisami Programu zgodności, byli na bieżąco informowani o stanie prac oraz o konsultowanych propozycjach zmian.

W toku prowadzenia prac nad uzgodnieniem nowej treści Programu zgodności, Inspektor ds. zgodności podejmował działania mające na celu przygotowanie pracowników OSD na czekające ich planowane zmiany. W tym celu z pracownikami OSD oraz osobami wykonującymi zadania w imieniu i na rzecz OSD organizowane były spotkania konsultacyjne połączone ze szkoleniami przypominającymi obowiązujące zasady wynikające z przestrzegania Programu zgodności. Powyższe działania miały na celu przygotowanie organizacji do podjęcia działań mających na celu dostosowanie obecnie obowiązujących procedur i procesów do realizacji treści przyszłego Programu.

W zakresie działań szkoleniowo-edukacyjnych, mających na celu umacnianie poziomu świadomości pracowników OSD na temat ciążących na nich obowiązków wynikających z realizacji przez OSD postanowień Programu zgodności, Inspektor ds. zgodności kontynuuje prowadzenie cyklicznych szkoleń przypominających dla wszystkich pracowników OSD oraz osób wykonujących zadania w imieniu i na rzecz OSD. Szkolenia takie odbywają się raz w roku. Ponadto, zgodnie z zapisami Programu zgodności oraz w ramach obowiązujących procedur adaptacji nowych pracowników OSD, każda nowozatrudniona w Innogy Stoen Operator osoba obligatoryjnie uczestniczy w szkoleniu wstępnym, obejmującym swoim zakresem wymagane przepisami prawa zagadnienia, w tym szkolenie dotyczące postanowień Programu. Tego typu szkolenia odbywają się zwykle w pierwszym dniu pracy nowych pracowników OSD, a w przypadku braku takiej możliwości – do 30 dni od dnia zatrudnienia w OSD. Należy w tym miejscu zaznaczyć, że Inspektor ds. zgodności innogy Stoen Operator jest zwolennikiem prowadzenia szkoleń dotyczących Programu zgodności (zarówno dla nowych, jak i obecnych pracowników), w formie stacjonarnej, podczas bezpośredniego spotkania z pracownikami, umożliwiając w ten sposób zadawanie konkretnych pytań lub analizę realnych przypadków problemowych z codziennej pracy uczestników. Takie podejście spotyka się z aprobatą uczestników szkoleń.



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 6 z 11

Poza standardowymi szkoleniami Inspektor ds. zgodności jest stale dostępny dla pracowników OSD w ramach konsultacji w kontakcie bezpośrednim, zaplanowanych cyklicznie w kalendarzu Inspektora, jak również pod adresem e-mail [program.zgodnosci@innogy.com](mailto:program.zgodnosci@innogy.com). Obserwowany jest stały wzrost liczby zapytań i konsultacji z Inspektorem wewnątrz Spółki, co najpewniej jest pozytywnym wynikiem działań szkoleniowo-edukacyjnych, dzięki którym zwiększa się świadomość pracowników. Wzorem lat poprzednich, Inspektor otaczał szczególną opieką pracowników obsługujących zapytania odbiorców w kanałach kontaktu OSD z użytkownikami systemu. Z inicjatywy własnej lub pracowników Inspektor organizował dodatkowe szkolenia uzupełniające oraz spotkania w formie Q&A (pytania i odpowiedzi), podczas których pracownicy mieli szansę przeanalizować realne przykłady dotyczące interpretacji zapisów Programu zgodności, z którymi spotkali się podczas codziennej pracy z Klientami.

W 2019 roku z inicjatywy Inspektora ds. zgodności w innogy Stoen Operator trwały prace informatyczne przygotowujące OSD do wdrożenia nowej domeny adresów e-mail, odrębnej od domeny stosowanej w Innych spółkach grupy kapitałowej. Decyzją Zarządu innogy Stoen Operator prace zostały wstrzymane z uwagi na planowaną zmianę marki OSD, wynikającą z zachodzącego obecnie procesu zmian właścicielskich w Grupie kapitałowej innogy. Według obowiązującego harmonogramu, zmiana marki innogy Stoen Operator planowana jest w III kwartale 2021 roku, w związku z czym do tego terminu OSD wstrzyma się z wyodrębnieniem nowej domeny adresów e-mail.

Powyższą decyzję innogy Stoen Operator motywuje względami racjonalnego gospodarowania finansami oraz troską o odbiorców energii. Zmiana domeny adresów e-mail wymaga podjęcia szeregu działań, nie tylko o charakterze informatycznym. Adresy e-mail OSD komunikowane są m. in. poprzez stronę Internetową [www.innogystoenoperator.pl](http://www.innogystoenoperator.pl), jak również we wszystkich wzorach formularzy, ulotek, plakatów, wizytówek i innych materiałów informacyjnych OSD. Zmiana domeny e-mail spowoduje konieczność wymiany wszystkich tego typu materiałów, jak również będzie wymagała zakomunikowania tego faktu np. przy pomocy dodatkowych komunikatów dołączonych do faktur za dystrybucję energii elektrycznej. Realizacja tych działań przed wprowadzeniem na rynek nowej marki Spółki spowoduje konieczność co najmniej dwukrotnego podejmowania tych samych czynności w krótkim odstępie czasu, co z kolei może wywołać zamieszanie wśród wszystkich użytkowników systemu, w szczególności wśród odbiorców energii elektrycznej oraz może utrudnić im efektywne/sprawne komunikowanie się z OSD, wpływając niekorzystnie na podejmowane przez nich decyzje. Ponadto, takie działania będą wymagać dodatkowych nakładów finansowych (CAPEX) i osobowych (OPEX) na ponowną realizację zmian, o których mowa wyżej, co z punktu widzenia Spółki jest działaniem zbędnym, prowadzącym do powstania dodatkowych kosztów, które w ostateczności zostaną pokryte przez odbiorców jako koszty uzasadnione działalności Spółki.

Niezależnie od decyzji dotyczących nowej domeny adresów e-mail OSD, 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 7 z 11

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

- infolinia o numerach: 228213131 | 228213011
- adres do korespondencji: ul. Nieświeska 52, 03-867 Warszawa
- adresy e-mail: [operator@innogy.com](mailto:operator@innogy.com), [infobiznesoperator@innogy.com](mailto:infobiznesoperator@innogy.com) | [zs.osd@innogy.com](mailto:zs.osd@innogy.com)
- Biuro Obsługi Klientów-Dystrybucja przy ulicy Rudzkiej 18 w Warszawie.

Nawiązując do wspomnianych wyżej zmian właścicielskich, zachodzących obecnie w całej Grupie innogy, Inspektor ds. zgodności bierze czynny udział w przygotowaniach do sprawnego przeprowadzenia tego procesu w OSD. Wszelkie decyzje, które mogą mieć wpływ na realizację przez OSD postanowień Programu zgodności, są na bieżąco komunikowane i konsultowane z Inspektorem, dzięki czemu posiada on zapewniony przez Zarząd OSD dostęp do informacji będących w posiadaniu Innogy Stoen Operator, niezbędnych do wypełnienia zadań wynikających z Programu. Ponadto w roku 2019 kierownictwo innogy Stoen Operator nie wydawało Inspektorowi poleceń odnośnie do treści sprawozdania oraz działań monitorujących realizację Programu.

W roku 2019 Inspektor ds. zgodności Innogy Stoen Operator opiniował kilka inicjatyw podejmowanych wewnątrz Spółki, które mogły mieć wpływ na realizację przez OSD postanowień Programu. Były to między innymi inicjatywy dotyczące wprowadzania usprawnień w systemach informatycznych OSD, dedykowanych do obsługi spraw użytkowników systemu, jak również inicjatywy w zakresie komunikacji wewnętrznej oraz działań promocyjnych skierowanych do pracowników Spółki, takich jak konkursy pracownicze, program poleceń, działania charytatywne. O wszystkich wspomnianych inicjatywach Inspektor ds. zgodności został powiadomiony z odpowiednim wyprzedzeniem, a jego uwagi oraz rekomendacje stanowiły istotny punkt rozważań w trakcie podejmowania ustaleń.

### 3. Środki stosowane w zakresie ochrony informacji sensytywnych

Polityka bezpieczeństwa oraz Polityka zarządzania systemem informatycznym obowiązująca w Innogy Stoen Operator zapewnia wysoki poziom zabezpieczenia przed nieuprawnionym dostępem do danych sensytywnych, gromadzonych w systemach przetwarzających dane Klientów OSD.

Nadawanie dostępu do danych w systemach informatycznych dla pracowników OSD oraz osób świadczących usługi w imieniu i 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 przez wnioskującego o dostęp pracownika szkolenia dotyczącego przestrzegania postanowień Programu. Kontrolę tego punktu prowadzi Inspektor wraz z osobą wspierającą wykonywanie jego zadań. Dzięki temu zagwarantowano, że każdy nowy pracownik OSD i osoba świadcząca usługi w imieniu i na rzecz OSD bez zobowiązania się do przestrzegania Programu nie uzyska dostępu do danych sensytywnych.



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 8 z 11

Dodatkowym elementem ochrony danych w systemach informatycznych jest konieczność szczegółowego określenia zakresu uprawnień dla danego pracownika przez osobę zamawiającą dostęp oraz wskazanie, w jakim celu są mu one niezbędne do pracy. Konieczne jest przy tym wskazanie wraz z uzasadnieniem konkretnych obszarów w systemie, do których dostęp jest niezbędny. Inspektor każdorazowo ocenia, czy wnioskowany zakres uprawnień jest faktycznie niezbędny do wykonywania zadań na danym stanowisku i na tej podstawie akceptuje bądź odrzuca wniosek.

Ochrona danych sensytywnych jest niezbędnym punktem szkoleń wstępnych i uzupełniających dotyczących Programu zgodności. Szkolenia wstępne prowadzone są w pierwszych dniach pracy nowozatrudnionych osób, jednak nie później niż w ciągu 30 dni od daty rozpoczęcia pracy, co pozwala wzmocnić ochronę informacji sensytywnych od pierwszych godzin pracy nowego pracownika. Szkolenia prowadzone są w głównej mierze w sposób stacjonarny, przy bezpośrednim kontakcie Inspektora z pracownikami. Ponadto, Inspektor przykłada dużą wagę do tego, aby treści prezentowane w ramach prowadzonych szkoleń były przyjazne dla uczestników i aktywizowały pracowników do podjęcia otwartej dyskusji, co ma odzwierciedlenie we wzrastającej liczbie pozytywnych ocen wystawianych przez uczestników szkoleń.

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. W trakcie prowadzenia konsultacji dotyczących planowanych zmian w treści Programu zgodności, Inspektor wraz z osobą wspierającą jego zadania przeprowadził dodatkowe szkolenie przypominające postanowienia Programu dla całej kadry obszaru IT. W trakcie szkolenia przypomniano między innymi o konieczności konsultowania z Inspektorem zarówno planowanych wdrożeń nowych rozwiązań informatycznych, jak również zmian w obecnie funkcjonujących systemach. Inspektor dzięki temu ma możliwość zgłoszenia uwag dotyczących ochrony informacji sensytywnych oraz równego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w odpowiednim czasie.

Niezmiennie w stosunku do lat poprzednich, innogy Stoen Operator w trosce o przestrzeganie postanowień Programu zgodności przez usługodawców, umieszcza stosowne zapisy w umowach ramowych zawieranych z dostawcami, których przedstawiciele otrzymują dostęp do informacji sensytywnych OSD. W przypadku, gdy dany dostawca ma uwagi do tych zapisów, w proces zawarcia umowy włączany jest Inspektor ds. zgodności, z którym konsultowane są wnioski dostawcy. W 2019 roku wystąpił jeden przypadek, w którym dostawca OSD miał uwagi do zapisów dotyczących przestrzegania postanowień Programu. Ostatecznie zapisy zostały przyjęte przez dostawcę, co pozwoliło na zawarcie umowy.

W roku sprawozdawczym 2019 w innogy Stoen Operator nie odnotowano incydentów związanych z ochroną informacji sensytywnych OSD.





innogy

STOEN OPERATOR

Strona 9 z 11

#### 4. Monitoring przestrzegania i realizacji Programu zgodności w roku 2019

Realizując wymogi Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (dalej „Ustawa”), innogy Stoen Operator umożliwi wszystkim odbiorcom przyłączonym do Jego sieci dystrybucyjnej swobodny wybór sprzedawcy energii elektrycznej spośród sprzedawców działających na jego terenie (pełna lista tych sprzedawców jest umieszczona na stronie internetowej Spółki).

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 i tym podobnych procesów.

innogy Stoen Operator starannie dba o to, aby działania w zakresie wizerunku i komunikacji zewnętrznej, podejmowane w Grupie kapitałowej i Przedsiębiorstwie zintegrowanym pionowo, odbywały się niezależnie od OSD i odróżniały się wystarczająco od działań podejmowanych przez OSD. innogy Stoen Operator nie bierze udziału w działaniach marketingowych i sponsoringowych podejmowanych przez Grupę kapitałową i Przedsiębiorstwo zintegrowane pionowo.

Inspektor ds. zgodności prowadzi stały monitoring procesów i procedur obowiązujących w innogy Stoen Operator oraz, jak wspomniano wyżej, jest niezwłocznie informowany i włączany w komunikację dotyczącą wszelkiego rodzaju inicjatyw wewnątrz Spółki, które mogą mieć wpływ na realizację postanowień Programu zgodności. Inspektor skupia dużą uwagę na kanałach kontaktu z użytkownikami i potencjalnymi użytkownikami systemu dystrybucyjnego i w tych obszarach w szczególności prowadzi wzmożony monitoring. Ponadto, 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.

Interpretacja postanowień Programu zgodności przez Inspektora ds. zgodności w Innogy Stoen Operator odbywa się zarówno na prośbę pracowników OSD, usługodawców, jak również użytkowników systemu dystrybucyjnego. W tym celu, pracownikom udostępnione zostały różne formy kontaktu z Inspektorem:

- adres e-mail: [program.zgodnosci@innogy.com](mailto:program.zgodnosci@innogy.com)
- konsultacje w formie spotkań bezpośrednich w siedzibie OSD
- numery telefonów do Inspektora udostępnione w intranecie OSD.

Adres e-mail [program.zgodnosci@innogy.com](mailto:program.zgodnosci@innogy.com) jest ponadto komunikowany na stronie internetowej OSD, dzięki czemu jest dostępny dla użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu.

Treść Programu zgodności jest udostępniona wewnątrz firmy w formie elektronicznej w intranecie OSD, ponadto po każdym szkoleniu – w szczególności dla nowych pracowników OSD – Program zgodności jest dystrybuowany wśród uczestników szkoleń w formie przystępnej do zapoznania broszury oznaczonej



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 10 z 11

logotypami OSD, zgodnie z zasadami komunikacji marki OSD. Usługodawcy OSD, z którymi Innogy Stoen Operator ma zawarte umowy ramowe zawierające zapisy o obowiązku przestrzegania postanowień Programu, otrzymują treść dokumentu w formie załącznika do umowy.

W 2019 roku w wymienionych wyżej kanałach kontaktu z Inspektorem odnotowano 20 zapytań i wniosków dotyczących interpretacji postanowień Programu od pracowników oraz jedno zgłoszenie od podwykonawcy OSD. Żadne z tych zgłoszeń nie stanowiło zgłoszenia naruszenia postanowień Programu.

Każdy użytkownik systemu dystrybucyjnego ma możliwość zapoznania się z postanowieniami Programu zgodności innogy Stoen Operator w Biurze Obsługi Klientów - Dystrybucja przy ulicy Rudzkiej 18 w Warszawie, gdzie Program jest udostępniony w sali obsługi. Ponadto Program dostępny jest w formie elektronicznej na stronie internetowej [www.innogystoenoperator.pl](http://www.innogystoenoperator.pl) pod adresem: <http://www.innogystoenoperator.pl/pl/strona/program-zgodnosci>, 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 2019 Inspektor ds. zgodności otrzymał jedno zgłoszenie od użytkowników systemu dystrybucyjnego z potencjalnym zarzutem naruszenia postanowień Programu zgodności. Zgłoszenie dotyczyło podejrzenia nierównego traktowania użytkowników systemu w następującym zakresie:

- doboru grupy taryfowej,
- ustalenia okresu rozliczeniowego,
- określenia terminu płatności faktur za usługi dystrybucji energii elektrycznej,
- zmiany grupy taryfowej,
- korekty mocy umownej w trakcie okresu rozliczeniowego,
- zamawiania mocy umownej na następny rok,
- rozliczenia odbiorcy za ponadnormatywne zużycie energii elektrycznej,

pod kątem prawa odbiorcy do indywidualnego negocjowania warunków umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej.

Po rozpatrzeniu wyżej wymienionego przypadku, nie stwierdzono naruszenia postanowień Programu zgodności i wyjaśniono użytkownikowi systemu wszystkie zasady, których dotyczyło zgłoszenie.



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 11 z 11

Po analizie wyżej wymienionych źródeł danych dotyczących realizacji Programu zgodności w innogy Stoen Operator oraz mając na uwadze wiedzę posiadaną przez Inspektora, w roku sprawozdawczym 2019 Inspektor ds. zgodności Innogy Stoen Operator:

- odnotował 1 zgłoszenie z podejrzeniem nierównego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego, w którym nie stwierdzono naruszenia postanowień Programu zgodności,
- nie odnotował zgłoszeń uwag do treści Programu zgodności obowiązującego w Innogy Stoen Operator,
- odpowiedział na 21 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 OSD.

Zgodnie z posiadaną wiedzą, stwierdzam, że w roku 2019 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



Dominik Swat

