



**Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia  
niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu  
dystrybucyjnego w Stoen Operator Sp. z o.o.  
za 2021 rok**

Inspektor ds. zgodności

A handwritten signature in black ink, appearing to read "D. Swat".

*Dominik Swat*

Warszawa, 28.03.2022 r.



## Spis treści

<b>1. Wstęp</b> .....	3
<b>2. Działania podjęte w ramach realizacji Programu w roku 2021</b> .....	4
<b>2.1. Wdrożenie nowego Programu zgodności</b> .....	5
<b>2.2. Rebranding</b> .....	6
<b>2.3. Powołanie nowego podmiotu w grupie kapitałowej</b> .....	7
<b>2.4. Projekt CSIRE</b> .....	7
<b>2.5. Pozostałe działania</b> .....	8
<b>3. Szkolenia</b> .....	8
<b>4. Środki stosowane w zakresie ochrony informacji sensytywnych</b> .....	9
<b>5. Monitoring przestrzegania i realizacji Programu zgodności w roku 2021</b> .....	11
<b>5.1. Realizacja Programu zgodności przez Spółkę</b> .....	11
<b>5.2. Rejestr zgłoszeń dotyczących Programu zgodności</b> .....	13
<b>6. Podsumowanie sprawozdania</b> .....	16



## 1. Wstęp

Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych zobowiązani są do ustanowienia i wdrożenia Programu zgodności (dalej: „Programu”), tj. dokumentu, który określa środki podejmowane w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego. Program zgodności podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (dalej: „Prezes URE”) z inicjatywy Operatora Systemu Dystrybucyjnego lub na żądanie Prezesa URE. Celem Programu obowiązującego w Stoen Operator Sp. z o.o. (dalej: „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 Stoen Operator Program zgodności zatwierdzony został decyzją Prezesa URE 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)/2010/11/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.GM11,
- z dnia 1 czerwca 2020 r., znak: DRR.WRD.748.4.2.2019.APo,
- z dnia 8 lutego 2022 r., znak: DRR.WRD.743.1.2022.MZi.

Podstawą prawną opracowania Programu jest art. 9d ust. 4 Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (dalej: „Ustawa 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:

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 2021 r. poz. 716 z późn. zm.)

oraz dokumenty powiązane:

1. 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;
2. 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;
3. Guidelines for Good Practice on Functional and Informational Unbundling for Distribution System Operators. Ref: C06-CUB-12-04b. 15.07.2008;
4. 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;



5. Status Review on the Transposition of Unbundling Requirements for DSOs and Closed Distribution System Operators. Ref: C12-UR-47-03. 16.04.2013;
6. The Future Role of DSOs - A CEER Conclusion Paper Ref: C15-DSO-16-03.13.07.2015;
7. 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;
8. Informacja Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nr 15/2019 opublikowana w dniu 19 lutego 2019 r. w sprawie Wytycznych do treści Programów zgodności opracowywanych przez operatorów systemów dystrybucyjnych i operatora systemu magazynowania.

Zgodnie z Art. 9d. ust. 5 Ustawy Prawo energetyczne, Stoen Operator wyznaczył Inspektora ds. zgodności (dalej: „inspektor”), którego zadaniem jest m.in. monitorowanie realizacji 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.

Wypełniając obowiązek wynikający z Art. 9d. ust. 5a Ustawy Prawo energetyczne oraz pkt. 3.2. Programu, Inspektor opracował sprawozdanie opisujące działania podjęte w Stoen Operator w 2021 roku, mające na celu zapewnienie niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu dystrybucyjnego 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 2021

W roku 2021 działania w ramach realizacji Programu zgodności w Stoen Operator skupione były w głównej mierze na następujących obszarach:

1. wdrożenie nowego Programu zgodności,
2. rebranding Spółki i grupy kapitałowej,
3. powołanie nowego podmiotu wewnątrz grupy, który wykonuje zadania dla kilku spółek, w tym OSD,
4. prace w projekcie CSIREE.



## 2.1. Wdrożenie nowego Programu zgodności

W 2021 roku w Spółce kontynuowane było wdrażanie postanowień Programu zgodności zatwierdzonego przez Prezesa URE w dniu 1 czerwca 2020 r. decyzją nr: DRR.WRD.748.4.2.2019.APo. W wyżej wymienionej decyzji Prezes URE wyznaczył termin wejścia w życie nowych postanowień Programu na pierwszy dzień roboczy po upływie 12 miesięcy od dnia doręczenia Spółce przedmiotowej decyzji, z wyjątkiem następujących zapisów Programu:

- punkt 1.7. Prawa i obowiązki Pracowników OSD, ust. 11,
- punkt 1.8. Gwarancje niezależności, ust. 9 i 10,
- punkt 1.11. Działania marketingowe oraz sponsoring prowadzony przez OSD, ust. 1 i 2.

Termin wejścia w życie wyżej wymienionych postanowień punktów 1.7., 1.8. i 1.11. Programu Prezes URE ustalił na 31 grudnia 2021 r.

W roku 2021, w ramach wdrażania postanowień nowego Programu zgodności, pod nadzorem Inspektora ds. zgodności Spółka kontynuowała realizację inicjatyw rozpoczętych jeszcze w roku 2020, takich jak:

- wyodrębnienie osobnej strony intranetowej dla pracowników zatrudnionych w OSD,
- doprecyzowanie zasad przechodzenia pracowników OSD do innych spółek z grupy, pod kątem zapewnienia ochrony informacji sensytywnych oraz wdrożenie odpowiednich rozwiązań systemowych w zakresie nadawania i odbierania uprawnień,
- doprecyzowanie zasad kierowania komunikacji wewnętrznej do pracowników OSD,
- ustalenie jednolitych zasad uczestnictwa pracowników OSD w szkoleniach organizowanych wspólnie z pracownikami innych spółek grupy,
- ustalenie wymagań w zakresie przestrzegania Programu oraz zasad konsultacji z Inspektorem nowych rozwiązań informatycznych przed ich wdrożeniem w OSD,
- ustalenie zasad prowadzenia sponsoringu w OSD.

W wyniku tych inicjatyw Spółka w I połowie 2021 roku uruchomiła nową stronę intranetową, dostępną jako strona startowa w sieci wewnętrznej dla pracowników OSD oraz pracowników innych spółek z grupy kapitałowej, którzy wykonują zadania w imieniu i na rzecz OSD. Inspektor uzgodnił z pracownikami komórki Komunikacja Przedsiębiorstwa, którzy administrują treściami intranetu i komunikatów wewnętrznych, aby w intranecie OSD nie pojawiały się treści, które nie dotyczą działalności Stoen Operator lub zawierają logotypy innych przedsiębiorstw energetycznych. Identyczne zasady wprowadzone zostały w komunikatach wewnętrznych, kierowanych poprzez e-maile na skrzynki służbowe pracowników Spółki.

Z komórkami odpowiedzialnymi za rekrutację pracowników oraz zarządzanie uprawnieniami uzgodnione zostały zasady przechodzenia pracowników OSD do innych spółek grupy oraz przechodzenia pracowników innych spółek grupy do OSD. W ramach tych uzgodnień Inspektor uzyskał potwierdzenie, iż każdy z wymienionych wyżej kierunków transferu pracownika wewnątrz grupy kapitałowej będzie się wiązał z założeniem nowego konta domenowego wraz z nowym identyfikatorem systemowym i nowym adresem e-mail pracownika. To pozwoli bezwzględnie respektować zasady nadawania i odbierania uprawnień do systemów informatycznych OSD przy zmianie spółki przez pracowników wewnątrz grupy kapitałowej i zminimalizuje ryzyko ewentualnej pomyłki.



Z przedstawicielami obszaru HR i rozwoju pracowników Inspektor uzgodnił zasady uczestnictwa osób zatrudnionych w OSD w szkoleniach wewnętrznych, zarówno produktowych, jak i ogólnych. W ramach tych uzgodnień wypracowano zasady, iż pracownicy OSD nie mogą uczestniczyć we wspólnych szkoleniach z pracownikami innych spółek grupy, jeśli takie szkolenia dotyczą obszarów sprzedaży energii, oferty wybranych spółek obrotu lub innej tematyki mogącej mieć związek z działalnością spółek obrotu energią.

W obszarze IT uzgodniono zasady weryfikacji nowoprojektowanych rozwiązań informatycznych pod kątem spełnienia postanowień Programu zgodności. Inspektor potwierdził z przedstawicielami spółki odpowiedzialnej w grupie kapitałowej za obszar ICT, iż każdy nowy projekt IT, obejmujący zakup lub budowę nowego systemu informatycznego albo modernizację istniejącego, która ma wpływ na procesy obejmujące przetwarzanie informacji sensytywnych dostarczającej w grupie kapitałowej rozwiązania IT, obowiązkowo przed podjęciem wiążących decyzji i ustaleń dotyczących wdrożenia, będzie skonsultowany z Inspektorem w celu zweryfikowania, czy projektowane rozwiązanie spełnia postanowienia Programu zgodności. Przed podjęciem tych ustaleń Inspektor odbył szereg spotkań i przeprowadził kilka szkoleń przypominających dla pracowników obszaru IT.

W marcu 2022 roku Inspektor ds. zgodności podsumował projekt wdrożenia nowego Programu zgodności i przedstawił kierownictwu Spółki zestawienie dokonanych w Spółce zmian podczas spotkania kadry menadżerskiej, czym potwierdził zakończenie projektu.

## 2.2. Rebranding

Równolegle w roku 2021 w Spółce prowadzone były intensywne prace związane ze zmianą marki grupy kapitałowej i wszystkich spółek wchodzących w jej skład, która była wynikiem zmian właścicielskich w koncernie E.ON. Zarząd Spółki podjął decyzję, aby Spółka po rebrandingu wyróżniła się na tle grupy swoją nazwą, która nie będzie zawierać członów wspólnych z nazwą grupy oraz nazwami innych spółek wchodzących w jej skład. W ślad za tym podjęto decyzję, aby logotyp OSD odróżniał się w sposób znaczący od logotypów innych spółek grupy. W wyniku tych decyzji z dniem 10 grudnia 2021 r. nastąpiła zmiana firmy Spółki poprzez zastąpienie nazwy „innogy Stoen Operator Sp. z o.o.” nazwą „Stoen Operator Sp. z o.o.” i taka firma figuruje w Krajowym Rejestrze Sądowym.

Projekt rebrandingu w Stoen Operator objął swoim zakresem również kilka obszarów, w których wymagane były zmiany wynikające z postanowień Programu zgodności. W ramach rebrandingu wykonano między innymi rozdział domen e-mailowych, dzięki któremu Stoen Operator posiada własną – odrębną od innych spółek grupy – domenę adresów e-mail stoen.pl. Wprowadzono również do użytku odrębną od grupy księgę identyfikacji OSD, w której opisane są zasady używania znaków identyfikacyjnych Stoen Operator. Doprecyzowano również założenia dla strategii marketingu i komunikacji Spółki. Inspektor ds. zgodności pozyskiwał informacje na temat przebiegu prac rebrandingowych od osób odpowiedzialnych za prowadzenie projektu oraz wystosował swoje uwagi na temat konieczności bieżącej wymiany informacji w celu umożliwienia właściwej oceny podejmowanych działań pod kątem spełnienia postanowień Programu zgodności. Inspektor poprosił również o możliwość uczestnictwa w cotygodniowych spotkaniach statusowych, dzięki czemu uzyskał bieżącą informację o statusie działań. W sytuacjach wymagających oceny założeń projektowych pod kątem ich zgodności z postanowieniami Programu zgodności, Inspektor uczestniczył w spotkaniach roboczych i niezwłocznie wyrażał swoje stanowisko, zarówno



podczas spotkań, jak i w postaci notatek i wiadomości e-mail. Po zakończeniu prac rebrandingowych Inspektor dokonał przeglądu informacji publikowanych na nowej stronie internetowej [www.stoen.pl](http://www.stoen.pl) i przekazał listę swoich uwag osobom odpowiedzialnym za nadzór merytoryczny nad stroną www, które następnie zostały uwzględnione.

Ze względu na zakończenie prac rebrandingowych i zmianę nazwy Spółki, w styczniu 2022 roku Stoen Operator wystąpił do Prezesa URE z wnioskiem o zatwierdzenie zmienionej treści Programu zgodności. Zmiany obejmowały zastąpienie słów „innogy Stoen Operator Sp. z o.o.” słowami „Stoen Operator Sp. z o.o.” w całym dokumencie oraz ujednolicenie zapisu „Program zgodności”. Prezes URE decyzją nr DRR.WRD.743.1.2022.MZi z dnia 8 lutego 2022 r. zatwierdził zmieniony Program zgodności Stoen Operator.

### **2.3. Powołanie nowego podmiotu w grupie kapitałowej**

1 lipca 2021 roku w grupie kapitałowej rozpoczęła działalność nowa spółka pod nazwą innogy Polska Operations Sp. z o.o. (od 10 grudnia EON Polska Operations Sp. z o.o.). Nowoutworzony podmiot ma za zadanie wspierać pozostałe spółki grupy m. in. w zakresie obsługi Klientów, realizacji procesów wewnętrznych związanych z obsługą systemu bilingowego, księgowości, obsługi korespondencji, magazynu centralnego, a także jakości, szkoleń i wsparcia procesów obsługi uczestników rynku energii. Nowy podmiot nie posiada koncesji na sprzedaż, dystrybucję lub wytwarzanie energii elektrycznej. Inspektor ds. zgodności aktywnie uczestniczył w procesie decyzyjnym dotyczącym struktury nowej spółki, która finalnie – zgodnie z rekomendacją Inspektora – została podzielona na dwa główne obszary: obszar wsparcia OSD oraz obszar wsparcia spółki obrotu.

Podział strukturalny nowego podmiotu zakłada, iż pracownicy wspierający OSD zgrupowani są w odrębnych zespołach i odrębnym pionie od pozostałych pracowników. Pion wsparcia OSD wykonuje zadania wyłącznie w imieniu i na rzecz Stoen Operator, posiada uprawnienia do systemów informatycznych oraz informacji sensorywnych OSD, a pracownicy tego pionu korzystają z tej samej domeny e-mailowej oraz tego samego intranetu co pracownicy Spółki. Inspektor ds. zgodności uczestniczył w wielu spotkaniach roboczych oraz wielokrotnie konsultowano z nim proces projektowania struktury nowej spółki, w związku z czym był informowany o statusie projektu na każdym jego etapie i miał możliwość odniesienia się do niego w wielu obszarach. Inspektor opiniował również projekty umów wewnętrznych, będących podstawą do współpracy OSD z nowym podmiotem.

### **2.4. Projekt CSIRE**

W roku 2021 Spółka zintensyfikowała prace nad dostosowaniem organizacji do Centralnego Systemu Informacji Rynku Energii. Inspektor poprosił o dołączenie do cotygodniowych spotkań statusowych oraz poinformował osoby odpowiedzialne za prowadzenie projektu o konieczności bieżącej wymiany informacji na temat działań prowadzonych w ramach projektu, co jest niezbędne do umożliwienia prowadzenia monitoringu realizacji przez Spółkę postanowień Programu zgodności. Zespoły projektowe kilkakrotnie w roku 2021 zwracały się do Inspektora z pytaniami i wątpliwościami związanymi z dostosowaniem projektowanych rozwiązań wymiany informacji do treści Programu zgodności. Inspektor jest dostępny do dalszych konsultacji i uwzględnia konieczność zaangażowania się w prace projektowe przy wdrażaniu CSIREE przy planowaniu swojego czasu pracy. Na początku roku 2022 intensywność kontaktów osób odpowiedzialnych za prowadzenie projektu CSIREE z Inspektorem ds. zgodności zdecydowanie się zwiększyła.



## 2.5. Pozostałe działania

Inspektor ds. zgodności Stoen Operator jest stale dostępny dla pracowników Spółki w ramach konsultacji zaplanowanych cyklicznie w kalendarzu Inspektora, jak również pod adresem e-mail [program.zgodnosci@stoen.pl](mailto:program.zgodnosci@stoen.pl). Szczególnie kanał e-mailowy, udostępniony również na stronie internetowej [www.stoen.pl](http://www.stoen.pl), cieszy się dużym zainteresowaniem wśród pracowników. Od kilku lat obserwowany jest stały wzrost liczby zapytań i konsultacji z Inspektorem wewnątrz Spółki, co jest efektem intensywnych działań szkoleniowych Inspektora w latach 2019-2021. Pracownicy konsultują podejmowane w organizacji inicjatywy, zgłaszają wątpliwości, informują o zmianach w procesach, a także pytają o możliwość poszerzenia wiedzy w zakresie przestrzegania Programu zgodności. Szczególnie dużo kontaktów pochodzi z obszarów związanych z kontaktem z użytkownikami systemu, gdyż w szczególności pracownicy tych obszarów odbyli w ostatnich latach wiele szkoleń i warsztatów przypominających założenia Programu zgodności. Ponadto Inspektor z zadowoleniem obserwuje zwiększoną liczbę zapytań od pracowników innych spółek grupy niż OSD, gdyż mają oni świadomość, że pracownik, który nie jest zatrudniony bezpośrednio w Spółce, ale wykonuje dla niej zadania, również podlega postanowieniom Programu zgodności.

W ramach codziennej pracy, w roku 2021, poza obszarami wymienionymi w punktach 2.1-2.4. powyżej, Inspektor opiniował bieżące inicjatywy głównie z zakresu komunikacji wewnętrznej i marketingu, procesów obsługi Klientów, nowych funkcjonalności w obecnie funkcjonujących systemach informatycznych OSD, jak również opiniował umowy międzyspółkowe wewnątrz grupy oraz umowy z zewnętrznymi kontrahentami. Inspektor był włączany do konsultacji na etapie umożliwiającym wydanie rekomendacji, które następnie były uwzględniane w dalszych pracach.

## 3. Szkolenia

Zatwierdzenie nowego Programu zgodności nakłada na OSD obowiązek zapoznania wszystkich jego pracowników ze zmianami w Programie, zgodnie z postanowieniem zapisanym w punkcie 2 ust. 11 Programu: „Pracownicy OSD zapoznawani są ze zmianami w Programie nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia zatwierdzenia przez Prezesa URE zmienionego Programu.” Zobowiązanie to Spółka wypełniła w sierpniu 2020 roku poprzez przeprowadzenie szkolenia w trybie e-learning dla wszystkich pracowników Spółki (łącznie ponad 500 osób).

Ze względu na powołanie w grupie kapitałowej nowego podmiotu (EON Polska Operations Sp. z o.o.) świadczącego usługi wsparcia i obsługi Klienta dla OSD oraz innych spółek grupy, Zarząd EON Polska Operations Sp. z o.o. zwrócił się do Inspektora z prośbą o przeprowadzenie dodatkowego szkolenia obejmującego zagadnienia związane z przestrzeganiem Programu zgodności również dla pracowników tejże spółki. Szkolenie to Inspektor przeprowadził w lipcu 2021 roku dla wszystkich pracowników nowopowstałego podmiotu, niezależnie od ich umiejscowienia w strukturze. Szkolenie ze względu na sytuację epidemiologiczną przeprowadzono w trybie spotkań zdalnych, poprzez łącza internetowe i obejmowało ono swoim zakresem zarówno przypomnienie podstaw Programu zgodności, jak również przedstawienie najważniejszych zmian w Programie zatwierdzonym 1 czerwca 2020 r. Dodatkowo, we wrześniu 2021 r. chęć odbycia podobnego szkolenia zgłosiła kolejna spółka wchodząca w skład grupy kapitałowej, która także świadczy pewien zakres usług w imieniu i na rzecz Stoen Operator. Inspektor przeprowadził szkolenie również dla pracowników tej spółki. Łącznie w ramach szkoleń dodatkowych w spółkach grupy kapitałowej, które świadczą usługi dla OSD, przeszkolonych zostało około 450 pracowników. Powyższe





działania, ze względu na znaczące zmiany strukturalne, które zaszły w grupie kapitałowej w 2021 roku, przyczynią się do ugruntowania oraz ujednoczenia wiedzy wszystkich pracowników wykonujących zadania dla Stoen Operator, zatrudnionych w różnych spółkach grupy E.ON. Dodatkowo, na prośbę zainteresowanych obszarów, Inspektor przeprowadził kilka dodatkowych szkoleń i spotkań w formie pytań i odpowiedzi dotyczących Programu zgodności dla kilku obszarów biznesowych, w tym obszaru IT, jakości obsługi, HR. W tym celu zorganizowano dedykowane spotkania w ograniczonym gronie pracowników z zainteresowanych obszarów, dzięki czemu możliwa była pogłębiona dyskusja na temat konkretnych zagadnień.

Poza działaniami szkoleniowymi, do wszystkich pracowników OSD oraz wykonujących zadania w imieniu i na rzecz OSD, zarówno w czerwcu 2020, po zatwierdzeniu Programu zgodności, jak i w lipcu 2021, po wdrożeniu większości nowych postanowień Programu, Inspektor wystosował komunikat e-mailowy informujący o zmianach w treści dokumentu. Podobny komunikat planowany jest na marzec 2022, ze względu na zatwierdzenie w dniu 8 lutego nowej wersji Programu Spółki.

Niezależnie od powyższego, zgodnie z pkt. 2 ust. 8 Programu oraz w ramach obowiązujących procedur adaptacji nowych pracowników Stoen Operator, każda nowozatrudniona w Spółce osoba obligatoryjnie uczestniczy w szkoleniu wstępnym, obejmującym swoim zakresem wymagane przepisami prawa zagadnienia, w tym informacje o postanowieniach 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. Szkolenia prowadzone są przez Inspektora lub specjalistę wspierającego wykonywanie zadań przez Inspektora. Dotychczas preferowaną formą prowadzenia szkoleń wstępnych dotyczących Programu zgodności było szkolenie stacjonarne, które umożliwiałoby bezpośredni kontakt z nowymi pracownikami. Z uwagi na sytuację epidemiologiczną oraz w związku z wytycznymi grupy kapitałowej, Spółka podjęła decyzję o organizacji szkoleń wstępnych w formie zdalnej, przy użyciu narzędzi umożliwiających komunikację głosową za pośrednictwem internetu. Szkolenia, mimo zmienionej formy, odbywają się jednak nieprzerwanie, niezależnie od sytuacji epidemiologicznej. Inspektor podczas szkoleń przykłada dużą wagę do tego, aby prezentowane treści były przyjazne dla uczestników i aktywizowały ich do podjęcia otwartej dyskusji. Dzięki temu stale wzrasta liczba pozytywnych informacji zwrotnych od uczestników szkoleń, jak również od ich przełożonych. Uczestnicy dokonując oceny zwracają przede wszystkim uwagę na sposób przekazu materiału, przyjazną atmosferę szkolenia, a także prostotę języka stosowanego przez prowadzącego szkolenie.

#### **4. Środki stosowane w zakresie ochrony informacji sensytywnych**

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

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, czy pracownik wnioskujący o dostęp uczestniczył w szkoleniu dotyczącym przestrzegania postanowień Programu. Kontrolę tego punktu prowadzi Inspektor wraz ze specjalistą wspierającym wykonywanie jego zadań. Dodatkowo, każda osoba wnioskująca o dostęp do systemów informatycznych OSD ma obowiązek szczegółowo określić zakres uprawnień oraz wskazać, jakie zadania wykonuje na rzecz OSD. Konieczne jest przy tym wskazanie wraz z uzasadnieniem konkretnych obszarów w systemie, do których dostęp jest niezbędny. Inspektor i specjalista wspierający Inspektora każdorazowo oceniają, czy wnioskowany zakres uprawnień jest faktycznie niezbędny do wykonywania zadań na danym stanowisku i na tej podstawie akceptują bądź odrzucają wniosek. W razie wątpliwości Inspektor kontaktuje się z przełożonym pracownika wnioskującego o uprawnienia do systemu celem otrzymania uzasadnienia dla złożonego wniosku.

W roku 2020, z inicjatywy Inspektora ds. zgodności, rozpoczęto przegląd uprawnień pracowników dla osób wykonujących zadania w imieniu i na rzecz OSD do systemów zawierających dane sensytywne. Przy wsparciu IT wyodrębniono listę systemów OSD oraz rodzajów uprawnień w tych systemach. Następnie przy wsparciu pracowników kadr Inspektor uzyskał listę wszystkich pracowników zatrudnionych w OSD i osób wykonujących zadania w imieniu i na rzecz OSD w innych spółkach grupy. Przeprowadzono wstępną weryfikację uprawnień, a następnie proces został wstrzymany do lipca 2021 r., ze względu na plan uruchomienia nowej spółki EON Polska Operations. Po powołaniu do życia nowego podmiotu w ramach grupy kapitałowej Inspektor wznowił proces weryfikacji uprawnień, uwzględniając transfery pracowników wewnątrz grupy oraz biorąc pod uwagę strukturę nowopowstałej spółki realizującej procesy obsługi Klientów oraz wsparcia. Przeprowadzono już pełną weryfikację uprawnień do systemów wśród pracowników nowopowstałej spółki EON Polska Operations i dokonano niezbędnych korekt w zakresie nadania bądź odebrania uprawnień do informacji sensytywnych w systemach informatycznych Stoen Operator u pracowników tejże spółki. Aktualnie weryfikowane są listy osób uprawnionych do poszczególnych systemów OSD w innych spółkach grupy, które świadczą usługi w imieniu i na rzecz Stoen Operator. Zakończenie weryfikacji planowane jest na I połowę 2022 roku.

Ochrona danych sensytywnych niezmiennie jest niezbędnym punktem szkoleń wstępnych i uzupełniających dotyczących Programu zgodności. Nie inaczej było w przypadku szkoleń dodatkowych mających na celu zapoznanie pracowników wykonujących zadania w imieniu i na rzecz OSD ze zmianami w Programie, o których wspomniano w punkcie 3. niniejszego sprawozdania. Podczas tych szkoleń szczególną uwagę pracowników zwrócono na zmiany w treści punktu 1.6. Programu zgodności, w którym między innymi pojawiło się nowe postanowienie w postaci ustępu 2. o brzmieniu: *„Informacje sensytywne nie powinny być przekazywane w ramach Przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo, chyba że wynika to z przepisów prawa.”*

Zgodnie z pkt. 1.13. ust. 2 Programu, Stoen Operator w trosce o ochronę informacji sensytywnych i niedyskryminacyjne traktowanie użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu umieszcza stosowne zapisy w umowach ramowych zawieranych z usługodawcami. Zapisy te obligują stronę umowy do zapoznania się i przestrzegania postanowień Programu, w szczególności w zakresie ochrony informacji sensytywnych OSD. Program zgodności jest ponadto dołączany w pełnej treści jako załącznik do umów z usługodawcami. W przypadku, gdy dany podmiot ma uwagi do wymienionych wyżej zapisów, w proces zawarcia umowy włączany jest Inspektor ds. zgodności, z którym konsultowane są komentarze usługodawcy.



## **5. Monitoring przestrzegania i realizacji Programu zgodności w roku 2021**

### **5.1. Realizacja Programu zgodności przez Spółkę**

Zgodnie z pkt. 1.8. ust. 1 Stoen Operator pozostaje pod względem formy prawnej i organizacyjnej niezależny od innych działalności niezwiązanych z dystrybucją energii elektrycznej i nie wykonuje zadań związanych z wytwarzaniem i obrotem energią elektryczną. Osoby odpowiedzialne za zarządzanie Spółką nie uczestniczą w strukturach przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo i mają możliwość niezależnego działania i podejmowania decyzji, a system wynagradzania pracowników oraz Zarządu OSD jest zależny od wyników działalności Spółki. Stoen Operator odróżnia się od przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo własnymi kanałami komunikacji, tj. stroną internetową, stroną intranetową, domenami adresów mailowych, numerami telefonów oraz posiada odrębny adres siedziby od adresu siedziby przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo.

Realizując wymogi ustawy Prawo energetyczne, Stoen Operator umożliwia 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. 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.

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. Również z tego powodu Zarząd Spółki podjął decyzję, aby przy okazji rebrandingu grupy innozy zmienić nazwę i logo Spółki na znacząco odróżniające się od nazw i logotypów innych spółek wchodzących w skład grupy kapitałowej. Stoen Operator nie bierze udziału w działaniach marketingowych i sponsoringowych podejmowanych przez inne spółki przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo, a komunikacja na temat sponsoringu i działań marketingowych przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo nie jest kierowana do pracowników OSD.

Zarząd Spółki zapewnia pełną niezależność działania Inspektora ds. zgodności. Począwszy od 2015 roku, na wniosek Inspektora, w strukturze Stoen Operator funkcjonuje obszar funkcyjny Inspektora ds. zgodności, podległy bezpośrednio Zarządowi Spółki i niezależny od innych komórek organizacyjnych Spółki. Pozwala to wyodrębnić tę funkcję spośród pozostałych funkcji i stanowisk OSD, a zarazem zapewnia możliwość bezpośredniego monitorowania realizacji Programu we wszystkich obszarach biznesowych oraz umożliwia bezpośrednie raportowanie Inspektora do Zarządu Spółki. Zarząd i kadra menedżerska Stoen Operator umożliwiają Inspektorowi dostęp do informacji niezbędnych do prawidłowego i rzetelnego wykonywania obowiązków wynikających z ustawy Prawo energetyczne, ponadto Inspektor uczestniczy w cyklicznych spotkaniach kadry menedżerskiej Spółki, które umożliwiają mu ogólny przegląd działalności wszystkich obszarów biznesowych OSD. Kierownictwo Stoen



Operator nie wydaje Inspektorowi poleceń odnośnie do treści sprawozdania oraz do działań monitorujących realizację Programu.

W realizacji bieżących zadań Inspektor ds. zgodności Stoen Operator jest wspierany przez specjalistę, którego zadaniem jest między innymi pomoc przy organizacji szkoleń, opracowywaniu procedur dotyczących kontaktów z użytkownikami systemu oraz prowadzeniu dokumentacji związanej z bieżącymi działaniami Inspektora. Specjalista ponadto zastępuje Inspektora w przypadku nieobecności. Inspektor ds. zgodności prowadzi stały monitoring procesów i procedur obowiązujących w Stoen Operator oraz, jak wspomniano wyżej, jest informowany i włączany w komunikację dotyczącą inicjatyw wewnątrz Spółki, które mogą mieć wpływ na realizację postanowień Programu zgodności. Inspektor w bieżącym monitoringu skupia dużą uwagę na kanałach kontaktu z użytkownikami i potencjalnymi użytkownikami systemu dystrybucyjnego - i w tych obszarach w szczególności prowadzi wzmożoną komunikację z pracownikami. Zgodnie z pkt. 3.2. ust. 1 Programu, po zakończeniu każdego roku sprawozdawczego, Inspektor prosi kadrę menedżerską o potwierdzenie, czy w danym roku w poszczególnych obszarach biznesowych odnotowano zgłoszenia naruszeń postanowień Programu lub czy pracownicy tych obszarów mają uwagi lub propozycje dotyczące realizacji lub treści Programu.

Interpretacja postanowień Programu zgodności przez Inspektora odbywa się zarówno na prośbę pracowników OSD, usługodawców, jak również innych użytkowników systemu dystrybucyjnego. Pracownikom Spółki oraz osobom zatrudnionym w innych podmiotach grupy kapitałowej, które wykonują zadania w imieniu i na rzecz OSD, udostępnione zostały różne formy kontaktu z Inspektorem:

- adres e-mail: [program.zgodnosci@stoen.pl](mailto:program.zgodnosci@stoen.pl)
- konsultacje w formie spotkań bezpośrednich w siedzibie OSD (obecnie, ze względu na sytuację epidemiologiczną, spotkania prowadzone są zdalnie, przy użyciu narzędzi komunikacji internetowej),
- numery telefonów do Inspektora udostępnione w intranecie OSD.

Dodatkowo w roku 2022 uruchomiony zostanie dedykowany formularz kontaktu pracowników z Inspektorem za pośrednictwem aplikacji dostępnej w sieci wewnętrznej Spółki. Podobne formularze działają w obszarach obsługi prawnej, zakupów, administracji Spółki, ochrony danych osobowych. Dzięki wdrożeniu nowego formularza pracownicy otrzymają kolejną drogę szybkiego kontaktu z Inspektorem.

Adres e-mail [program.zgodnosci@stoen.pl](mailto:program.zgodnosci@stoen.pl) jest komunikowany również na stronie internetowej OSD [www.stoen.pl](http://www.stoen.pl), dzięki czemu jest dostępny dla innych użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu.

Treść Programu zgodności jest udostępniona pracownikom oraz osobom zatrudnionym w innych podmiotach grupy kapitałowej w formie elektronicznej poprzez intranet OSD, ponadto po każdym szkoleniu Program zgodności jest dystrybuowany wśród uczestników szkoleń w formie przystępnej do zapoznania broszury oznaczonej logotypem i nazwą OSD. Każdy użytkownik lub potencjalny użytkownik systemu dystrybucyjnego ma możliwość zapoznania się z postanowieniami Programu zgodności Spółki w Biurze Obsługi Klientów - Dystrybucja przy ulicy Rudzkiej 18 w Warszawie, ponadto Program dostępny jest w formie elektronicznej na stronie internetowej [www.stoen.pl](http://www.stoen.pl) pod adresem: <https://www.stoen.pl/pl/strona/program-zgodnosci>, dzięki czemu każdy użytkownik lub potencjalny



użytkownik systemu dystrybucyjnego ma możliwość zgłaszania ewentualnych uwag i zapytań na równych zasadach.

## 5.2. Rejestr zgłoszeń dotyczących Programu zgodności

W 2021 roku Inspektor ds. zgodności Stoen Operator:

- odnotował 2 wezwania Prezesa URE do przedstawienia wyjaśnień w zakresie przestrzegania Programu,
- odpowiedział na 50 zapytań/zgłoszeń dotyczących interpretacji lub realizacji zapisów Programu (3 pochodziły od odbiorców energii, a 47 od pracowników), w tym 4 zgłoszenia wymagały sprawdzenia pod kątem potencjalnego naruszenia postanowień Programu,
- nie odnotował zgłoszeń uwag do treści Programu zgodności obowiązującego w Stoen Operator.

W 4. zgłoszeniach wymagana była analiza pod kątem wystąpienia potencjalnego naruszenia postanowień Programu. Zgłoszenia te dotyczyły następujących kwestii:

- 1) terminu realizacji przyłącza rezerwowego,
- 2) uprawnień pracownika jednej ze spółek grupy kapitałowej do informacji sensytywnych OSD,
- 3) wezwania do zapłaty należności,
- 4) indywidualnych błędów pracownika w zakresie udzielania informacji odbiorcom energii.

Analiza wyżej wymienionych spraw pozwoliła stwierdzić, iż w trzech z wyżej wymienionych przypadków nie stwierdzono naruszenia postanowień Programu zgodności i nie wymagały one podjęcia dodatkowych działań. Zgłoszenia te były niezasadne lub nie miały związku z postanowieniami Programu. Natomiast w jednej z wyżej wymienionych spraw Spółka uznała za konieczne przeprowadzenie dodatkowej analizy ze względu na zidentyfikowanie kilku niepożądanych działań konkretnego pracownika zatrudnionego w innej spółce grupy kapitałowej, która wykonuje zadania w imieniu i na rzecz OSD. W tym celu powołano zespół do spraw wyjaśnienia zdarzenia, w którego skład wszedł Inspektor ds. zgodności, przedstawiciel działu prawnego oraz przełożony pracownika, którego dotyczyła sprawa. Na czas wyjaśnienia sprawy Inspektor w celach prewencyjnych zalecił czasowe odsunięcie pracownika od wykonywania zadań związanych z kontaktem z Klientami OSD, co najmniej do czasu zakończenia analizy. Zalecono także sprawdzenie większej liczby korespondencji e-mail realizowanej przez pracownika.

W wyniku weryfikacji korespondencji e-mail realizowanej przez pracownika w okresie kilku miesięcy roku 2020 i 2021, stwierdzono, iż pracownik w kontakcie z kilkoma odbiorcami przyłączonymi do sieci niskiego napięcia, w wyniku niezamierzonego, indywidualnego błędu, naruszył wewnętrzne procedury obowiązujące w spółce, dotyczące świadczonej usługi w imieniu i na rzecz Stoen Operator, a tym samym mógł – jako usługodawca OSD – przyczynić się do naruszenia postanowień Programu zgodności obowiązującego w Stoen Operator. Wywiad przeprowadzony z pracownikiem zarówno przez Inspektora ds. zgodności, jak i przez przełożonych pracownika, a także analiza innych jego przykładowych korespondencji z Klientami pozwoliły wywnioskować, iż pracownik popełnił wyżej wymienione błędy w sposób niezamierzony. Stwierdzono ponadto, iż popełnione przez pracownika błędy nie mają wpływu na ocenę niezależności Spółki od przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo oraz nie wpływają na pozycję rynkową wybranego przedsiębiorstwa energetycznego.



Aktualnie, w wyniku podjętych działań naprawczych, pracownik nie obsługuje spraw związanych z kontaktami z Klientami Stoen Operator. Ponadto, wszyscy pracownicy komórki organizacyjnej, w której zatrudniona jest osoba, wobec której podjęto działania naprawcze, odbyli dwa przypominające szkolenia dotyczące tematyki Programu zgodności, wraz z warsztatami praktycznymi opartymi na prawdziwych przykładach korespondencji prowadzonej z Klientami OSD. Po jednym z warsztatów dodatkowo przeprowadzono test wiedzy pracowników. Powyższe działania niewątpliwie wpłyną pozytywnie na wzrost świadomości pracowników usługodawcy OSD, a także pozwolą ograniczyć ryzyko powtórzenia podobnej sytuacji.

W 2021 roku Spółka otrzymała 2 wezwania Prezesa URE dotyczące przedstawienia szczegółowych informacji i wyjaśnień w zakresie przestrzegania Programu zgodności, w wyniku otrzymanych przez Urząd skarg Klientów Stoen Operator. Wezwania te dotyczyły następujących zagadnień:

- 1) terminu rozpoczęcia dostarczania energii elektrycznej do lokalu,
- 2) zarzutów promowania wybranego sprzedawcy energii w trakcie procesu przyłączeniowego.

W wezwaniu oznaczonym wyżej numerem 1. Prezes URE zażądał od Spółki złożenia wyjaśnień w kwestii skargi odbiorcy energii, który zarzucił Spółce, iż ta wykorzystuje swoją pozycję rynkową i opóźnia moment rozpoczęcia dostarczania energii do zakupionego przez odbiorcę lokalu. Spółka została wezwana do:

- wskazania przyczyny utrudniania odbiorcy zawarcia umowy dotyczącej energii elektrycznej z wybranym sprzedawcą,
- wskazania przyczyn oraz podstawy prawnej dla obowiązku zawarcia umowy przez odbiorcę wyłącznie z innogy Polska S.A.,
- szczegółowego ustosunkowania się do zarzutów wskazanych w skardze Klienta dotychczasowej do wezwania,
- wskazania przyczyny braku odpowiedzi na reklamację LUMI w sprawie blokowania licznika,
- wskazania czy odbiorca zgłaszał nieprawidłowości w zakresie standardów jakościowych obsługi odbiorców, tj. składał wnioski lub reklamacje, kiedy i czego one dotyczyły, w jaki sposób i w jakim terminie zostały rozpatrzone.

Niezwłocznie po otrzymaniu wezwania, historia kontaktów z Klientem i Jego sprzedawcą w zakresie wniosków i reklamacji dotyczących procesu zmiany sprzedawcy i zmiany odbiorcy w lokalu została przeanalizowana z udziałem Inspektora ds. zgodności. Analiza wykazała, że zarzuty przedstawione przez Klienta nie znajdują uzasadnienia i nie mają pokrycia w danych zarejestrowanych z systemach wymiany informacji ze sprzedawcami energii oraz w kancelarii korespondencji elektronicznej.

W odpowiedzi na wezwanie Spółka wskazała, iż sprzedawca Klienta trzykrotnie występował do OSD z powiadomieniem dotyczącym zawarcia z tym Klientem kompleksowej umowy sprzedaży energii i świadczenia usług dystrybucji, lecz dwa z tych powiadomień zostały zasadnie odrzucone przez OSD ze względu na błędnie określony typ. Sprzedawca wybrał dwukrotnie typ „Nowe przyłącze” dla lokalu, w którym znajduje się licznik energii elektrycznej i jest zawarta umowa z innym sprzedawcą energii przez poprzedniego właściciela. Typ powiadomienia „Nowe przyłącze” przeznaczony jest dla lokali, w których nie jest zamontowany licznik energii elektrycznej i nie jest świadczona usługa dystrybucji energii. Procedura ta jest zgodna z obowiązującą w Spółce Instrukcją Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej - pkt F.1.6. Dopiero trzecie powiadomienie sprzedawcy (również o typie „Nowe



przyłącze") zostało przez OSD przyjęte do realizacji ze względu na uprzedni demontaż licznika w lokalu, którego dotyczy wniosek. Demontaż odbył się na podstawie zgłoszonego przez poprzedniego sprzedawcę rozwiązania umowy z poprzednim Klientem zamieszkującym ten lokal. Spółka w odpowiedzi na poszczególne punkty wezwania udzieliła obszernych wyjaśnień, iż nie stosuje praktyk promowania zawierania umów z wybranymi sprzedawcami energii, a procesy zmiany sprzedawcy i zmiany właściciela odbywają się na transparentnych zasadach zgodnych z postanowieniami Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej. Ponadto, w odpowiedzi na wezwanie Spółka przedstawiła historię korespondencji z osobą składającą skargę, jak również ze sprzedawcą energii działającym w imieniu tej osoby, w których podkreślała, że nie jest stroną umowy zawartej przez poprzedniego właściciela zamieszkującego ten lokal. Ponadto OSD szczegółowo opisał daty otrzymania od sprzedawcy poszczególnych powiadomień o zawarciu umowy z Klientem, jak również datę demontażu licznika poprzedniego odbiorcy i datę zawarcia umowy z osobą skarżącą oraz ponownego montażu licznika.

W wezwaniu oznaczonym numerem 2. Prezes URE zażądał od Spółki złożenia wyjaśnień w kwestii skargi odbiorcy energii, który zarzucał Spółce, iż ta promuje wybranego sprzedawcę energii elektrycznej podczas procesu przyłączenia nowego lokalu do sieci dystrybucyjnej Stoen Operator. Spółka została wezwana do przekazania następujących informacji i dokumentów:

- średni minimalny i maksymalny czas trwania procesu przyłączenia do sieci dystrybucyjnej Operatora klientów korzystających z umowy kompleksowej – o ile to możliwe poproszono także o podanie wartości w podziale na klientów, dla których pierwszym sprzedawcą energii po przyłączeniu do sieci była spółka innogy Polska S.A. oraz inni sprzedawcy,
- wyjaśnienie przyczyn, dla których proces przyłączenia może w poszczególnych przypadkach trwać znacznie dłużej niż średni czas przyłączenia – poproszono o podanie konkretnych przyczyn dla konkretnych przypadków,
- wyjaśnienie przyczyn, dla których pracownik Operatora informuje odbiorcę o konieczności zawarcia dwóch odrębnych umów,
- ocena zgodności działania pracowników Operatora z zapisami Programu zgodności, w szczególności z pkt. 1.7. ppkt. 3 lit. b, zgodnie z którym pracownikom OSD zabronione jest korzystniejsze traktowanie jednego lub wybranych użytkowników systemu lub potencjalnych użytkowników systemu,
- ocena zgodności działania pracownika Operatora, zalecającego odbiorcy zawarcie umowy ze sprzedawcą innogy Polska S.A. w celu usprawnienia procesu przyłączenia do sieci, z zapisami Programu zgodności, zgodnie z którymi pracownikom OSD zabronione jest reklamowanie, promowanie lub rekomendowanie osobom trzecim, w tym pracownikom OSD, wybranych przedsiębiorstw energetycznych.

Niezwłocznie po otrzymaniu wezwania rozpoczęto analizę sprawy przy udziale pracowników odpowiedzialnych za realizację procesu przyłączenia do sieci, jak również Inspektora ds. zgodności. W wyniku analizy Spółka nie stwierdziła naruszenia postanowień Programu zgodności oraz nie potwierdziła cytowanych w wezwaniu wypowiedzi, które były przez Klienta przypisywane pracownikom Stoen Operator.

W odpowiedzi na wezwanie Spółka wyjaśniła, iż finalizacja procesu przyłączenia nieruchomości skarżącego do sieci dystrybucyjnej Stoen Operator została zrealizowana w wymaganym przepisami oraz podanym w umowie terminie. Jako dowód przedstawiono załączniki w postaci wniosku o przyłączenie, propozycji umowy przyłączeniowej oraz

zgłoszenia gotowości – wraz z ich datami. Spółka wyjaśniła ponadto, iż realizacja zgłoszeń zawarcia umowy przekazywanych do OSD przez sprzedawców energii elektrycznej odbywa się przy użyciu dedykowanej do tego celu platformy wymiany informacji oraz w terminach i na zasadach określonych w Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej. Zgodnie z Załącznikiem nr 2 do tej Instrukcji, jednym z wymaganych elementów powiadomienia przez sprzedawcę o zawarciu umowy jest kod PPE lub numer seryjny układu pomiarowo-rozliczeniowego. Spółka w odpowiedzi na poszczególne punkty wezwania podała m. in. oczekiwane przez Prezesa URE wartości w zakresie średnich minimalnych i maksymalnych czasów przyłączenia do sieci dystrybucyjnej, jak również opisała szczegółowo czynniki mające wpływ na czas realizacji procesu przyłączenia. Spółka nie potwierdziła, iż jej pracownik jest autorem słów przytoczonych w treści wezwania, a tym samym zaprzeczyła, iż pracownicy Stoen Operator promują wybranego sprzedawcę energii elektrycznej w trakcie procesu przyłączenia do sieci dystrybucyjnej OSD. Powyższe weryfikowano m. in. poprzez odsłuch nagrań rozmów telefonicznych pracowników Spółki oraz poprzez wywiad z pracownikiem przydzielonym do sprawy jako opiekun procesu przyłączeniowego. Spółka ponadto wyjaśniła, iż jej pracownicy mają bieżącą wiedzę na temat wymogów określonych w postanowieniach Programu zgodności Stoen Operator, ponieważ w II połowie 2020 roku odbyli obowiązkowe szkolenie przypominające postanowienia Programu wraz z omówieniem zmian w treści Programu zatwierdzonym przez Prezesa URE 1 czerwca 2020 roku. Ponadto, każdy nowozatrudniony pracownik Spółki odbywa podobne, obowiązkowe szkolenie w pierwszym dniu swojej pracy, a w wyjątkowych sytuacjach nie później niż 30 dni od daty zatrudnienia. Spółka zwróciła uwagę, że szkolenia, o których mowa wyżej – zarówno wstępne, jak i cykliczne – prowadzone są osobiście przez Inspektora ds. zgodności lub jego zastępcę.

## 6. Podsumowanie sprawozdania

Po analizie dostępnych źródeł danych dotyczących realizacji Programu zgodności w Spółce oraz mając na uwadze wiedzę posiadaną przez Inspektora ds. zgodności, w ocenie Inspektora działania podejmowane i realizowane przez Stoen Operator w okresie sprawozdawczym umożliwiły użytkownikom systemu i potencjalnym użytkownikom systemu równoprawny dostęp do systemu dystrybucyjnego oraz zapewniły gwarancję niezależności OSD.

Zgodnie z posiadaną wiedzą, Inspektor ds. zgodności Spółki stwierdza, że w roku 2021 w Stoen Operator odnotowano 4 zdarzenia wymagające sprawdzenia pod kątem ewentualnego naruszenia postanowień Programu, z czego w jednym przypadku przeprowadzono dodatkową weryfikację oraz zalecono działania naprawcze wobec pracownika.

Działania realizowane przez Spółkę w roku sprawozdawczym 2021 nie zagrażały prawidłowej realizacji Programu.

Z poważaniem

  
Inspektor ds. zgodności  
**Dominik Swat**