



**Sprawozdanie z realizacji**  
**„Programu Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania**  
**Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**  
**w TAURON Dystrybucja Spółka Akcyjna”**  
**w 2021 roku**

Sporządził:  
Inspektor ds. zgodności

**Piotr Ordyna**

**Kraków - marzec 2022**

## **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 .....	14
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 póź. zm.) zwanej dalej Ustawą, Inspektor ds. 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 2021 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 szczególne 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 9 czerwca 2020 r., decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki znak: DRR.WRD.748.4.5.2019.APo.

Program został przyjęty uchwałą Zarządu TAURON Dystrybucja Nr 104/IX/2019 z dnia 23 grudnia 2019 roku i zgodnie z ww. decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki wszedł w życie od dnia 11 grudnia 2020 r. za wyjątkiem punktu 1.8.9 w części dotyczącej strony intranetowej, który wszedł w życie w dniu 11 czerwca 2021 r.

#### **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 oraz wskazuje jakie zachowania są uznane za dyskryminacyjne i sprzeczne z zasadą równości oraz określa jakie rodzaje informacji uznaje się za informacje sensytywne. Program reguluje również niektóre aspekty funkcjonowania OSD w ramach przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo. W Programie wskazano także reguły postępowania w przypadku wystąpienia naruszenia jego postanowień.

Program Zgodności jest zgodny z regulacjami określającymi organizację i sposób funkcjonowania TAURON Dystrybucja. Zarząd TAURON Dystrybucja sprawuje nadzór nad wdrożeniem i realizacją Programu Zgodności. 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) W lutym 2019 roku Prezes Urzędu Regulacji Energetyki opublikował nowe Wytyczne do treści Programów Zgodności i wezwał operatorów do przedłożenia propozycji zmian do Programów Zgodności dostosowanych do nowych Wytycznych. Proces uzgodnień zmian do treści Programu zakończył się decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z dnia 9 czerwca 2020 zatwierdzającą zmienioną treść Programu.

- 2) Za monitorowanie wdrożenia i realizacji Programu w TAURON Dystrybucja 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.
- 3) 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.
- 4) Na koniec 2021 roku w TAURON Dystrybucja zatrudnionych było 7898 pracowników. Wszyscy pracownicy TAURON Dystrybucja podlegali obowiązkowemu szkoleniu z Programu Zgodności. Po przeprowadzonych szkoleniach pracownicy, w złożonych

oświadczeniach, potwierdzali zapoznanie się z Programem oraz zobowiązali się do jego stosowania. Oświadczenia te przechowywane są obecnie w systemie informatycznym obsługującym portal pracowniczy.

- 5) W 2021 roku w TAURON Dystrybucja przeprowadzono szkolenia dla wszystkich pracowników. 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) Ponieważ zmieniona w roku 2020 treść Programu Zgodności obejmowała szereg nowych aspektów Inspektor ds. zgodności zdecydował o aktualizacji szkolenia e-learningowego. Wiązało się to z aktualizacją platformy szkoleniowej co wymagało w praktyce opracowania nowego szkolenia. W ramach swoich uprawnień i w związku z pojawieniem się takiej możliwości technologicznej Inspektor ds. zgodności zdecydował również, że wraz z uruchomieniem nowego szkolenia, oświadczenia o zapoznaniu się z Programem będą archiwizowane nie w dokumentacji papierowej, a w systemie informatycznym obsługującym portal pracowniczy. Takie rozwiązanie znacząco uprościło administrację w tym zakresie. Prace nad nowym szkoleniem e-learningowym zrealizowano w ostatnim kwartale 2020 roku. Zdecydowano również, że zaktualizowane szkolenie będzie obowiązkowe w roku 2021 dla wszystkich pracowników TAURON Dystrybucja oraz dla wybranych pracowników głównych usługodawców czyli TAURON Dystrybucja Pomiary sp. z o.o. (TAURON Dystrybucja Pomiary) i TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o. (TAURON Obsługa Klienta), którzy realizują usługi dla TAURON Dystrybucja. Szkolenia w formie e-learningu są obecnie podstawową formą szkolenia z Programu Zgodności. Takie rozwiązanie upraszcza i ujednocila 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. Na bazie nowego szkolenia e-learningowego zaktualizowano również materiał szkoleniowy w formie prezentacji przeznaczony do wykorzystania w szkoleniach

pracowników nie mających dostępu do komputera.

- 7) Dodatkowo w 2021 roku Inspektor ds. zgodności przeprowadził szkolenie bezpośrednie przeznaczone dla ok. 250 osobowej grupy osób kierujących pracą pracowników bez dostępu do komputera. Szkolenie poświęcone było m.in. zmianom zapisów Programu Zgodności i miało na celu lepsze przygotowanie osób odpowiedzialnych za przeszkolenie podległych pracowników.
- 8) 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 ochrony danych osobowych.
- 9) 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) bezpośrednie numery telefonów oraz adresy e-mail Inspektora ds. zgodności i członków Zespołu, którego celem jest monitorowanie realizacji Programu.

Strona intranetowa Programu Zgodności aktualizowana jest na bieżąco.

- 10) 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](mailto: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 działania TAURON Dystrybucja.
- 11) Zapisami Programu Zgodności zostali objęci wszyscy pracownicy TAURON Dystrybucja i pracownicy usługodawców mający dostęp do informacji sensytywnych.
- 12) 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 usługodawca zobowiązał się do stosowania obowiązującego w OSD Programu Zgodności.
- 13) TAURON Obsługa Klienta realizuje też dla TAURON Dystrybucja usługi w zakresie obsługi kadrowo-płacowej, finansowo-księgowej i IT. Przy realizacji tych usług usługodawca również zobowiązał się do stosowania obowiązujących w OSD zasad Programu Zgodności.
- 14) Za realizację Programu Zgodności w TAURON Obsługa Klienta odpowiedzialny jest Zarząd Spółki, który wyznaczył jako osobę odpowiedzialną za realizację oraz kontakty z TAURON Dystrybucja w zakresie Programu Zgodności - Koordynatora Procesu ds. Programu Zgodności, podległego bezpośrednio Dyrektorowi Centrum Zarządzania Rozwojem Obsługi Klientów, który to współpracuje na bieżąco z Inspektorem ds. zgodności w TAURON Dystrybucja.
- 15) W TAURON Obsługa Klienta zasadami Programu Zgodności objęci są wszyscy pracownicy realizujący usługi dla TAURON Dystrybucja. Pracownicy ci przechodzą szkolenie e-learningowe lub stacjonarne, mające na celu poznanie i utrwalenie zasad Programu Zgodności. Obowiązek szkolenia dotyczy także pracowników zatrudnionych na okres

tymczasowy. 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 w wersji elektronicznej w systemie informatycznym obsługującym portal pracowniczy, a w wersji papierowej 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) W związku z ostatnią decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki zmieniającą treść Programu Zgodności, TAURON Obsługa Klienta w uzgodnieniu z TAURON Dystrybucja podjął kilka dodatkowych działań. Powołany w drugiej połowie 2020 roku Zespół zadaniowy ds. opracowania i wdrożenia zmiany modelu funkcjonowania Punktów Obsługi Klienta przygotował w 2021 roku zakres i harmonogram wprowadzania zmian, który następnie został przyjęty do realizacji z końcowym terminem wdrożenia do końca I kwartału 2024 roku. W trakcie 2021 roku w ramach realizacji harmonogramu przeprowadzono m.in. pilotażowe wdrożenia w 2 Punktach Obsługi Klienta nowej formuły zarządzania ruchem klientów opartej na Systemie Zarządzania Ruchem Klientów oraz wykorzystaniu wideo-czatu w dedykowanej budce akustycznej do kontaktu klienta z doradcą. System Zarządzania Ruchem Klientów umożliwia przekierowanie klienta do stanowiska obsługowego, na którym wyświetlane są treści dedykowane wybranej przez klienta firmie i realizowanej przez nią usłudze. W 2021 roku wdrożono również oddzielny dla TAURON Dystrybucja – od pozostałych Spółek Grupy TAURON – adres korespondencyjny. Również w 2021 roku zakończono wdrożenie produkcyjne nowej wersji Intranetu wg. uzgodnienia z Inspektorem ds. zgodności w TAURON Dystrybucja tak aby zrealizować wymóg odróżniania się TAURON Dystrybucja jako OSD od przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo również w tym kanale komunikacji.
- 18) Obsługa układów pomiarowych realizowana jest w imieniu i na rzecz TAURON Dystrybucja przez podwykonawcę 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.

- 19) 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 Pomiary zobowiązał się do stosowania Programu Zgodności obowiązującego w TAURON Dystrybucja.
- 20) Za realizację Programu Zgodności w TAURON Dystrybucja Pomiary 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.
- 21) W TAURON Dystrybucja Pomiary Programem Zgodności objęci są wszyscy pracownicy w tym Pracownicy Agencji Pracy Tymczasowej. Po przeprowadzonych szkoleniach pracownicy, w złożonych oświadczeniach, potwierdzili zapoznanie się z Programem Zgodności oraz zobowiązali się do jego stosowania. Oświadczenia przechowywane są obecnie w systemie informatycznym obsługującym portal pracowniczy.
- 22) Ponadto z uwagi na fakt podzlecenia przez TAURON Dystrybucja Pomiary podmiotom trzecim usług odczytów liczników energii elektrycznej oraz obsługi technicznej układów pomiarowych, zobowiązano te podmioty do stosowania postanowień Programu Zgodności. Przed przystąpieniem do wykonania umowy dla pracowników podwykonawców, staraniem TAURON Dystrybucja Pomiary, 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 Pomiary został także zobowiązany do składania TAURON Dystrybucja sprawozdań z realizacji Programu Zgodności. Sprawozdania te są przekazywane do 31 stycznia roku następnego po roku sprawozdawczym.
- 24) W związku z wejściem w życie w grudniu 2020 zaktualizowanej treści Programu Zgodności

w przedsiębiorstwie zintegrowanym pionowo, którego częścią jest TAURON Dystrybucja, wprowadzono nowe rozwiązanie organizacyjno-procesowe dotyczące wydawania regulacji wewnątrz korporacyjnych. W dniu 4 listopada 2020 roku podjęto decyzję, że regulacje wewnątrz korporacyjne, które będą miały obowiązywać w TAURON Dystrybucja nie będą obowiązywały wprost, tak jak w innych spółkach przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo, a będą przekazywane do TAURON Dystrybucja z rekomendacją przyjęcia do stosowania, po poddaniu ich systemowi weryfikacji zgodności z zasadami unbundlingu, w szczególności w zakresie kryteriów niezależności TAURON Dystrybucja jako OSD i jego procedurami wewnętrznymi.

- 25) W wyniku powyższej decyzji regulacje wewnątrz korporacyjne mające obowiązywać w TAURON Dystrybucja wprowadzane są obecnie do stosowania przez Zarząd TAURON Dystrybucja w brzmieniu obowiązującym w TAURON Dystrybucja, po poddaniu ich systemowi weryfikacji.
- 26) W związku z nowymi wymogami dotyczącymi nowoprojektowanych i wdrażanych systemów informatycznych wspierających działalność OSD, w TAURON Dystrybucja przyjęto zasadę, że zawsze w takim przypadku konieczne jest przeprowadzenie analizy pod kątem zapewnienia zasady unbundlingu, szczególnie w zakresie przechowywania i przetwarzania danych oraz uprawnień dostępu do systemu informatycznego.
- 27) W celu praktycznej realizacji tej zasady, w grudniu 2020, Inspektor ds. zgodności uzgodnił z Biurem Planowania i Rozwoju Teleinformatyki w TAURON Dystrybucja wymagania dotyczące systemów ICT zapewniające zachowanie niezależności OSD, równe traktowanie użytkowników systemu i potencjalnych użytkowników systemu oraz wymaganą ochronę informacji sensytywnych. Uzgodnione wymagania stanowią obecnie bazę do przeprowadzania analiz systemów informatycznych pod kątem zapewnienia zasady unbundlingu.

## **6. Monitoring przestrzegania Programu Zgodności**

- 1) Za monitorowanie przestrzegania postanowień Programu Zgodności w TAURON Dystrybucja odpowiada Inspektor ds. zgodności.
- 2) W roku 2021 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 realizacją procesów wsparcia i planowanymi modernizacjami systemów informatycznych.

- 3) W roku 2021 w ramach współpracy Inspektora ds. zgodności z osobą wyznaczoną w TAURON Dystrybucja Pomiary do realizacji szczegółowych zadań związanych z wdrożeniem, realizacją i monitorowaniem Programu stwierdzono wystąpienie jednostkowego incydentu w zakresie usług realizowanych przez TAURON Dystrybucja Pomiary dla TAURON Dystrybucja. Incydent polegał na błędnym podaniu przez pracownika Usługodawcy numeru infolinii TAURON Dystrybucja w jednej partii korespondencji pisemnej. Incydent został szczegółowo przeanalizowany, wprowadzono działania naprawcze i podjęto w tych obszarze wzmożony monitoring. Przypadek, o którym mowa powyżej był rezultatem błędu ludzkiego, który został popełniony w sposób niezamierzony.
- 4) Dodatkowo w związku z przyjęciem nowych zasad, w zakresie obowiązywania w TAURON Dystrybucja regulacji wewnątrz korporacyjnych, Inspektor ds. zgodności aktywnie uczestniczył w stosowaniu wdrożonego rozwiązania.
- 5) W wyniku prowadzonego monitoringu:
  - a) nie stwierdzono przypadków celowego 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 dalszy wzrost zainteresowania tematyką Programu Zgodności wynikający zarówno z szerokiego wykorzystania nowoczesnych form szkolenia jak i faktu wejścia w życie nowej treści Programu.

W roku 2021 w TAURON Dystrybucja nie odnotowano 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) TAURON Dystrybucja planuje również kontynuację działań wdrożeniowych wynikających z decyzji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki zatwierdzającej obowiązujący Program.
- 3) Inspektor ds. zgodności planuje w roku 2022 bieżący monitoring jego przestrzegania, szczególnie w tych elementach, które dotychczas nie były szczegółowo regulowane w Programie.
- 4) Inspektor ds. zgodności planuje również kontynuację w roku 2022 szkoleń ukierunkowanych na najbardziej aktualne zagadnienia związane z stosowaniem Programu.
- 5) Dodatkowo podstawowymi kierunkami działań w 2022 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 informatycznych, zmianach procesowych i regulacjach zarówno wewnętrznych jak i wewnątrz korporacyjnych.

## **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 2021 roku nie stwierdzono przypadków celowego naruszenia postanowień Programu Zgodności lub występowania zachowań dyskryminujących użytkowników lub potencjalnych użytkowników systemu.