



**Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia
niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu
dystrybucyjnego w Stoen Operator Sp. z o.o.
za 2022 rok**

Przygotował:

Dominik Swat – Inspektor ds. zgodności

Warszawa, 28.03.2023 r.

A handwritten signature in blue ink, followed by the number 1.

1



Spis treści

1. Wstęp	3
2. Działania podejmowane przez Spółkę w ramach realizacji Programu zgodności	5
2.1. Gwarancje niezależności OSD	5
2.2. Kanały komunikacji OSD	5
2.3. Równe traktowanie użytkowników systemu	5
2.4. Marketing i sponsoring	6
2.5. Niezależność Inspektora ds. zgodności	6
2.6. Środki stosowane w zakresie ochrony informacji sensytywnych	6
3. Działania podejmowane przez Inspektora ds. zgodności w roku 2022	7
3.1. Działania bieżące Inspektora ds. zgodności	7
3.2. Zaangażowanie Inspektora w inicjatywy istotne z punktu widzenia Programu	9
3.3. Szkolenia	10
4. Zgłoszenia i incydenty wymagające oceny pod kątem przestrzegania Programu..	11
5. Podsumowanie sprawozdania	13



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.GMi1,
- 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 szczególne 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 2022 r. poz. 1385 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;

 3

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 3rd 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.

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. Ze względu na zakończenie prac rebrandingowych z końcem grudnia 2021 r. 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 ujednoczenie 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.

Treść Programu zgodności jest udostępniona pracownikom oraz osobom zatrudnionym w innych podmiotach grupy kapitałowej w formie elektronicznej poprzez intranet OSD, ponadto po każdym szkoleniu wstępnym 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 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.

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 2022 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 podejmowane przez Spółkę w ramach realizacji Programu zgodności

2.1. Gwarancje niezależności OSD

Zgodnie z pkt. 1.8. ust. 1 Programu 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.

2.2. Kanały komunikacji OSD

Stoen Operator odróżnia się od przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo własnymi kanałami komunikacji, tj. stroną internetową (www.stoen.pl), stroną intranetową, domenami adresów mailowych (stoen.pl), adresem do korespondencji (ul. Nieświeska 52), numerami telefonów oraz posiada odrębny adres siedziby od adresu siedziby przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo (ul. Piękna 46, 00-672 Warszawa).

2.3. Równe traktowanie użytkowników systemu

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.



2.4. Marketing i sponsoring

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 innogy na EON zmienić nazwę i logo Spółki na znacząco odróżniające się od nazw i logotypów innych spółek wchodzących w skład grupy kapitałowej EON. 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.

2.5. Niezależność Inspektora ds. zgodności

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.

2.6. 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 latach 2020 i 2021 z inicjatywy Inspektora przeprowadzony został przegląd uprawnień pracowników OSD i osób wykonujących zadania w imieniu i na rzecz OSD do systemów zawierających dane sensytywne. W szczególności działanie to miało duże znaczenie ze względu na uruchomienie w lipcu 2021 roku nowej spółki EON Polska Operations Sp. z o.o., która świadczy usługi m. in. z zakresu obsługi Klientów OSD. W I połowie 2022 roku proces weryfikacji został zakończony. Przeprowadzono pełną weryfikację uprawnień do systemów wśród pracowników nowopowstałej spółki EON Polska Operations Sp. z o.o. oraz innych spółek grupy świadczących usługi w imieniu i na rzecz OSD i dokonano niezbędnych korekt w zakresie nadania bądź odebrania uprawnień do informacji sensytywnych w systemach informatycznych Stoen Operator.

Ochrona danych sensytywnych jest niezbędnym punktem szkoleń wstępnych i uzupełniających dotyczących Programu zgodności. Podczas szkoleń wstępnych dla nowych pracowników, jak i podczas szkoleń cyklicznych, w których uczestniczą również przełożeni pracowników, Inspektor kładzie duży nacisk na objaśnienie punktu 1.6. Programu zgodności, w którym między innymi w 2021 r. 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.

3. Działania podejmowane przez Inspektora ds. zgodności w roku 2022

3.1. Działania bieżące Inspektora ds. zgodności

Inspektor ds. zgodności prowadzi stały monitoring procesów i procedur obowiązujących w Stoen Operator oraz 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,
- konsultacje w formie spotkań bezpośrednich w siedzibie OSD,
- numery telefonów do Inspektora udostępnione w intranecie OSD.

Adres e-mail program.zgodnosci@stoen.pl jest komunikowany również na stronie internetowej OSD www.stoen.pl, dzięki czemu jest dostępny dla innych użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu.

W roku 2022 Inspektor odnotował 33 zapytania/zgłoszenia dotyczące interpretacji postanowień Programu - wszystkie pochodziły od pracowników OSD lub spółek grupy EON świadczących usługi w imieniu i na rzecz OSD. Inspektor nie odnotował zapytań od Klientów zewnętrznych. Konsultacje dotyczyły m. in.

- opinii na temat koncepcji wprowadzenia zmian i usprawnień w systemie bilingowym OSD,
- zakresu informacji, których OSD może udzielać sprzedawcom kompleksowym,
- komunikacji wewnętrznej i sponsoringu,
- zakupów grupowych dla OSD i innych spółek,
- ochrony informacji sensytywnych,
- zagadnień z obszaru HR.

Inspektor był również kilkakrotnie włączany w proces konsultacji treści umów z kontrahentami w zakresie dotyczącym realizacji postanowień Programu, m. in w proces zawarcia umowy z dostawcą systemu CRM. Ponadto w 2022 roku Inspektor z własnej inicjatywy zgłaszał swoje uwagi dotyczące wprowadzonych zmian wizerunkowych w komunikacji marki OSD, a także uwagi dotyczące zasad uczestnictwa OSD i jego pracowników w działalności Fundacji grupy EON i sposobu komunikowania tego faktu przez zespół Komunikacji Przedsiębiorstwa.

Liczba konsultacji i zapytań z Inspektorem od kilku lat utrzymuje się na wysokim poziomie, co najpewniej jest efektem intensywnych działań szkoleniowych Inspektora w latach 2019-2021. Pracownicy konsultują podejmowane w organizacji inicjatywy, zgłaszają wątpliwości oraz informują o zmianach w procesach. Cieszy również spora liczba zapytań o dodatkowe szkolenia z zakresu Programu zgodności, pochodzących również od kadry zarządzającej. 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.

3.2. Zaangażowanie Inspektora w inicjatywy istotne z punktu widzenia Programu

W roku 2022 Inspektor został włączony w dwa istotne z punktu widzenia przestrzegania Programu zgodności projekty w Spółce:

- 1) przystosowanie Spółki do funkcjonowania w ramach Centralnego Systemu Informacji Rynku Energii (dalej „CSIRE”),
- 2) wdrożenie systemu CRM oraz zintegrowanie go z systemem bilingowym.

W zakresie projektu dotyczącego przystosowania OSD do funkcjonowania w ramach CSIRE, Inspektor podejmował m. in. następujące aktywności:

- 1) uczestnictwo w spotkaniach zespołu roboczego działającego wewnątrz organizacji pod nazwą CSIRE-Regulacje,
- 2) uczestnictwo w spotkaniach grupy ds. migracji danych w ramach projektu CSIRE przy PTPiREE,
- 3) uczestnictwo w uzgodnieniach między OSD, sprzedawcami energii oraz PSE w celu określenia prawidłowego podejścia do przetwarzania danych sensytywnych w ramach CSIRE,
- 4) opiniowanie treści umowy migracji danych z systemów OSD do CSIRE oraz umów i dokumentów towarzyszących,
- 5) opiniowanie koncepcji integracji systemu bilingowego OSD z CSIRE, przygotowanej i prezentowanej przez IT.

W zakresie projektu wdrożenia systemu CRM oraz zintegrowania go z systemem bilingowym OSD, Inspektor podejmował m. in. następujące aktywności:

- 1) opiniowanie treści zapytania ofertowego skierowanego do potencjalnych oferentów wdrożenia systemu CRM, pod kątem wymagań dotyczących przestrzegania Programu zgodności,
- 2) poinformowanie kierownika projektu o wymaganiach dotyczących rozdziału systemów ICT, wynikających z pkt. 1.9. Programu zgodności oraz o konieczności przeprowadzenia analizy nowopowstałego rozwiązania informatycznego przed jego wdrożeniem,
- 3) opiniowanie treści umowy wdrożeniowej,
- 4) uczestnictwo w spotkaniach z dostawcą, dotyczących negocjacji treści umowy wdrożeniowej w zakresie przestrzegania Programu,
- 5) analiza wpływu wdrożenia systemu CRM na funkcjonujące w Spółce procesy i systemy przetwarzające dane sensytywne.

W roku 2022 w zakresie projektu wdrożenia CRM odbywały się głównie prace przygotowawcze związane z przygotowaniem dokumentacji projektowej, uregulowaniem współpracy z dostawcą oraz przygotowaniem zespołów roboczych. W styczniu 2023 roku rozpoczęły się prace projektowe, a Inspektor i jego zastępca uczestniczą w nich aktywnie.

3.3. Szkolenia

Zgodnie z pkt. 2 ust. 8 Programu każda nowozatrudniona w Spółce osoba w ciągu 30 dni od zatrudnienia uczestniczy w obowiązkowym szkoleniu dotyczącym przestrzegania Programu zgodności. Fakt ten jest uregulowany w procedurach adaptacji nowych pracowników, które obowiązują w Stoen Operator. Zgodnie z ich brzmieniem, każdy nowy pracownik w pierwszym dniu pracy uczestniczy w pakiecie szkoleń wstępnych, obejmujących swoim zakresem wymagane przepisami prawa zagadnienia, np. BHP, ochrona danych osobowych oraz m.in. postanowienia Programu zgodności. W przypadku braku możliwości uczestnictwa nowego pracownika w szkoleniach opisanych wyżej, szkolenie dotyczące Programu zgodności odbywa się indywidualnie. Szkolenia wstępne w zakresie Programu prowadzone są przez Inspektora lub specjalistę wspierającego wykonywanie zadań Inspektora. W okresie podejmowania nadzwyczajnych działań ochronnych w związku z sytuacją epidemiologiczną szkolenia wstępne odbywały się w formie zdalnej, przy użyciu narzędzi umożliwiających komunikację głosową za pośrednictwem internetu. Obecnie powrócono do standardowej formy, czyli szkoleń stacjonarnych, które umożliwiają bezpośredni kontakt Inspektora z nowymi pracownikami. Inspektor podczas szkoleń przykłada dużą wagę do tego, aby prezentowane treści były przyjazne dla uczestników i aktywizowały ich do podjęcia otwartej dyskusji. Dzięki temu w roku 2022 Inspektor otrzymał kolejne pozytywne informacje zwrotne od uczestników szkoleń i ich przełożonych. Według nieformalnej ankiety przeprowadzonej w roku 2022 wśród uczestników szkoleń wstępnych, nowi pracownicy, spośród całego pakietu szkoleń wstępnych, o których wspomniano wyżej, ocenili najlepiej szkolenie dotyczące Programu zgodności.

Z uwagi na zatwierdzenie przez Prezesa URE zmienionej treści Programu zgodności Stoen Operator w lutym 2022 roku, 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.”, Spółka miała obowiązek zapoznać wszystkich pracowników ze zmianami wprowadzonymi w treści Programu. Za realizację tego obowiązku odpowiadał Inspektor, który przygotował informację e-mailową z objaśnieniem wprowadzonych zmian oraz załączonym Programem zgodności w nowym brzmieniu i przesłał ją 6 kwietnia 2022 r. poprzez komunikację wewnętrzną do wszystkich pracowników OSD. Następnie Inspektor 20 kwietnia 2022 r. wysłał drogą e-mailową kolejną informację, tym razem do wszystkich szefów komórek organizacyjnych, zgodnie ze schematem struktury organizacyjnej Stoen Operator. Szefowie poszczególnych obszarów byli zobligowani do zapoznania swoich podwładnych z informacją wysłaną przez Inspektora 6 kwietnia 2022 r. oraz do potwierdzenia Inspektorowi w wiadomości zwrotnej, iż wszyscy pracownicy danej komórki zapoznali się ze zmianami wprowadzonymi w Programie.

Ponadto, biorąc pod uwagę, iż w lipcu 2021 roku rozpoczęła działalność spółka EON Polska Operations Sp. z o.o., która świadcząc usługi wsparcia i obsługi Klienta dla OSD, w tym realizuje procesy masowej obsługi Klientów OSD, Inspektor podjął decyzję o przeprowadzeniu w 2022 roku dodatkowego szkolenia przypominającego postanowienia Programu zgodności dla wszystkich pracowników Back Office (około 40 osób) i infolinii OSD (około 30 osób), którzy zatrudnieni są w nowym podmiocie, o którym mowa wyżej lub działają na jego zlecenie w zakresie obsługi procesów OSD. Szkolenia odbyły się stacjonarnie





w siedzibach Spółki EON Polska Operations (we wrześniu 2022 r.) oraz w siedzibie usługodawcy świadczącego usługę telefonicznej obsługi Klientów dla OSD (w lipcu 2022 r.).

Poza działaniami szkoleniowymi i informacyjnymi, po zatwierdzeniu zmienionej wersji Programu przez Prezesa URE Inspektor w kwietniu 2022 r. wysłał pisma informacyjne do wszystkich spółek grupy EON świadczących usługi w imieniu i na rzecz OSD. W pismach znalazła się informacja o dacie zatwierdzenia nowej wersji Programu, wprowadzonych w dokumencie zmianach oraz prośba o zapoznanie wszystkich pracowników ze zmianami.

4. Zgłoszenia i incydenty wymagające oceny pod kątem przestrzegania Programu

W 2022 roku Inspektor ds. zgodności Stoen Operator odnotował 1 wezwanie Prezesa URE dotyczące przedstawienia wyjaśnień w zakresie przestrzegania Programu. Wezwanie dotyczyło zarzutów ze strony Klienta w zakresie problemów ze zmianą grupy taryfowej i wysokości mocy umownej oraz problemów z zawarciem umowy. Prezes URE wezwał Spółkę do:

- 1) szczegółowego ustosunkowania się do zarzutów przedstawionych w piśmie odbiorcy,
- 2) 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 one rozpatrzone,
- 3) szczegółowej informacji o terminie i sposobie załatwienia wszystkich reklamacji odbiorcy złożonych do Spółki,
- 4) złożenia kopii umowy sprzedaży/kompleksowej energii elektrycznej łączącej Spółkę z odbiorcą.

Niezwłocznie po otrzymaniu wezwania rozpoczęto analizę sprawy przy udziale Inspektora ds. zgodności. **W wyniku analizy Spółka nie stwierdziła naruszenia postanowień Programu zgodności.**

Klient w piśmie skierowanym do URE zarzucał Spółce, iż ta nie chce się zgodzić na zmianę grupy taryfowej z C11 na G11 po zakończeniu budowy budynku jednorodzinnego i powoływał się na sytuację epidemiczną oraz zawieszenie stosowania art. 55 prawa budowlanego, dotyczącego konieczności uzyskania pozwolenia na użytkowanie budynku po zakończeniu budowy. Klient w swoim piśmie miał również uwagi do przebiegu procesu zwiększenia mocy przyłączeniowej. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa URE Spółka szczegółowo odniosła się do zarzutów Klienta i wyjaśniła, iż wymagała od Klienta przedstawienia prawomocnego zaświadczenia o zakończeniu budowy w myśl art. 54 prawa budowlanego, a nie pozwolenia na użytkowanie budynku w myśl art. 55. Stosowanie wspomnianego art. 54 prawa budowlanego nie zostało zawieszony w wyniku wejścia w życie ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem Covid-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych. Spółka informowała odbiorcę, że zgodnie z zapisami art. 54 prawa budowlanego, odbiorca winien zawiadomić stosowny organ nadzoru budowlanego o zakończeniu budowy. Gdy organ ten nie zgłosi sprzeciwu w drodze decyzji, budowę można uznać za zakończoną, co może stanowić podstawę do zmiany grupy taryfowej



z C na G (mieszkaniową). Ponadto Spółka w odpowiedzi do Prezesa URE poinformowała, że w celu rozwiązania sytuacji zgodziła się na zmianę grupy taryfowej po przeprowadzeniu kontroli licznika w miejscu poboru energii. Spółka wyjaśniła także szczegółowo przebieg procesu zwiększenia mocy przyłączeniowej i poinformowała o przesłaniu do Klienta propozycji umowy przyłączeniowej uwzględniającej zmienioną moc, na którą Klient nie odpowiedział. Do odpowiedzi na wezwanie Spółka załączyła również kopie umów dystrybucyjnych zawartych z odbiorcą.

Poza powyższym wezwaniem, w roku 2022 Inspektor odnotował 3 zgłoszenia (2 od pracowników, 1 od usługodawcy zewnętrznego) wymagające sprawdzenia pod kątem potencjalnego naruszenia postanowień Programu zgodności. Zgłoszenia dotyczyły:

- 1) zarzutów ze strony potencjalnego usługodawcy OSD, który nie zgadza się z niepomyślnym dla niego rozstrzygnięciem przetargu,
- 2) indywidualnego błędu pracownika w zakresie udzielenia informacji odbiorcy bez zachowania procedur weryfikacji danych osoby dzwoniącej,
- 3) wyrażania opinii na temat sprzedawców przez pracownika OSD w rozmowie telefonicznej z Klientem.

Analiza wyżej wymienionych spraw pozwoliła stwierdzić, iż **nie stwierdzono w nich naruszenia postanowień Programu zgodności**.

W sprawie oznaczonej powyżej numerem 1) pełnomocnik potencjalnego usługodawcy powoływał się na realizację postanowień Programu zgodności oraz Kodeksu etycznego grupy EON. Jednakże zarzuty nie dotyczyły realizacji postanowień Programu, a wyłącznie drugiego z wymienionych wyżej dokumentów. Inspektor nie jest właściwą osobą, która może odnieść się do tego typu zarzutów i skierował sprawę do odpowiednich komórek, a po uzyskaniu odpowiedzi, przedstawił ich stanowisko Klientowi i poinformował, że nie doszukał się w tej sprawie naruszenia postanowień Programu zgodności.

W sprawie oznaczonej numerem 2) pracownik infolinii nie dopełnił wszystkich obowiązków w zakresie weryfikacji danych osoby dzwoniącej i udostępnił w rozmowie informacje wbrew postanowieniom wewnętrznych procedur w tym zakresie. Weryfikacja została przeprowadzona w niepełnym stopniu, jednakże informacje przekazane przez pracownika osobie dzwoniącej nie stanowiły danych umożliwiających osiągnięcie korzyści i budowania pozycji rynkowej wybranego sprzedawcy względem innych przedsiębiorstw obrotu. Pracownik został pouczony w zakresie prawidłowego prowadzenia weryfikacji danych osoby dzwoniącej, a także otrzymał obniżoną ocenę od zespołu monitoringu jakości po odsłuchu rozmowy, której dotyczyło zgłoszenie.

W sprawie oznaczonej numerem 3) Klient w rozmowie z pracownikiem infolinii wyrażał niepocholebne opinie na temat wybranego sprzedawcy energii. Analiza rozmowy wykazała, że pracownik infolinii nie wypowiadał swojego zdania na ten temat, jedynie powtórzył w rozmowie słowa wypowiedziane wcześniej przez Klienta. Inspektor polecił zespołowi monitoringu jakości odsłuch i ocenę rozmowy oraz zwrócić uwagę na sposób jej prowadzenia oraz elementy miękkie – w tym zbytne spoufalanie się w rozmowie i powtarzanie po Kliencie kwestii, które nie były tematem rozmowy.



5. 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 zapewniały gwarancję niezależności OSD.

Zgodnie z posiadaną wiedzą, Inspektor ds. zgodności Spółki stwierdza, że w roku 2022 w Stoen Operator odnotowano 3 zgłoszenia wymagające sprawdzenia pod kątem ewentualnego naruszenia postanowień Programu oraz 1 wezwanie Prezesa URE związane ze skargą odbiorcy energii w zakresie przestrzegania postanowień Programu, z czego w żadnym z przypadków nie stwierdzono naruszenia postanowień Programu zgodności.

Działania realizowane przez Spółkę w roku sprawozdawczym 2022 nie zagrażały prawidłowej realizacji Programu.

Z poważaniem

Inspektor ds. zgodności

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

Dominik Swat