



Sprawozdanie z realizacji
„Programu Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania
Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego w TAURON
Dystrybucja Spółka Akcyjna”
w 2013 roku

Sporządził:
Inspektor ds. zgodności

Roman Smal

Zatwierdził:
Wiceprezes Zarządu
Dyrektor Operatora

Kraków luty 2014

1. Spis treści

1. Spis treści.....	2
2. Wstęp.....	3
3. Podstawy prawne przygotowania Programu Zgodności.....	4
4. Zakres i postanowienia Programu Zgodności.....	5
5. Realizacja Programu Zgodności.....	7
6. Monitoring przestrzegania Programu Zgodności.....	10
7. Naruszenia Programu zgodności.....	11
8. Dalsze działania.....	11
9. Podsumowanie.....	12

2. Wstęp

W związku z obowiązkiem określonym w art. 9d ust. 5a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 r. poz. 1059 z późn. zm.) zwanej dalej Ustawą, Inspektor ds. zgodności TAURON Dystrybucja Spółka Akcyjna przedstawia 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 2013 roku działań w celu realizacji Programu Zgodności.

Głównym celem funkcjonowania Programu Zgodności jest zagwarantowanie funkcjonowania TAURON Dystrybucja Spółka Akcyjna 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 (URE) 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 szczegółowe obowiązki pracowników wynikające z tych programów.

TAURON Dystrybucja S.A., na podstawie decyzji Prezesa URE nr DPE-4711-10(4)/2698/2011/KL z dnia 02.09.2011 r pełni funkcję operatora systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego 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 późn. zm.

Program zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w TAURON Dystrybucja S.A., zatwierdzony decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki znak: DPK-7124-10(4)/2011/MiKo z dnia 21 lutego 2011 r., zmieniony decyzją znak: DPK 7124-10(6)/2011/MiKo z dnia 13 września 2011 r., został przyjęty uchwałą Zarządu TAURON Dystrybucja S.A. Nr 224/VII/2011 z 26 września 2011 roku i wprowadzony do stosowania.

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 sensytywnych informacji handlowych, metody zapobiegania i eliminacji wyróżnionych działań uznanych za dyskryminacyjne, szczegółowe obowiązki pracowników niezbędne dla osiągnięcia tego celu oraz metody monitorowania i kontroli jego realizacji. W Programie wskazano również reguły postępowania w przypadku wystąpienia naruszenia jego postanowień.

Program Zgodności jest zgodny z regulacjami określającymi organizację i sposób funkcjonowania TAURON Dystrybucja S.A. Osobą odpowiedzialną za przygotowanie, wdrożenie i realizację Programu Zgodności jest Wiceprezes Zarządu Dyrektor Operatora. Operacyjny nadzór nad jego realizacją sprawuje Inspektor ds. zgodności podległy bezpośrednio Dyrektorowi Operatora. Ze względu na rozległość obszaru działania TAURON Dystrybucja S.A. Prezes Zarządu Poleceniem służbowym nr 22/2012 z dnia 31 października 2012 roku powołał Zespół, którego celem jest pomoc Inspektorowi ds. zgodności w zapewnieniu prawidłowej realizacji zadań wynikających z Programu Zgodności. Przewodniczącym Zespołu jest Inspektor ds. zgodności.

Jednakowe, dla wszystkich użytkowników systemu, zasady i warunki dostępu do systemu dystrybucyjnego, określone w obowiązującej Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej zabezpieczają równe traktowanie wszystkich użytkowników w trakcie oferowania i świadczenia usług dystrybucyjnych. Przestrzeganie ochrony sensytywnych informacji handlowych określonych w Programie jest zagwarantowane poprzez funkcjonalność eksploatowanych w TAURON Dystrybucja S.A. systemów informatycznych, które umożliwiają odpowiednie rozgraniczenie uprawnień dostępu do informacji sensytywnych gromadzonych w aplikacjach przez poszczególne komórki organizacyjne Operatora Systemu Dystrybucyjnego. Szczegółowe zasady przyznawania dostępu do informacji w systemach informatycznych regulują instrukcje systemu Help Desk oraz "Instrukcja założenia, modyfikacji, likwidacji konta użytkownika w systemie informatycznym dla pracownika TAURON Dystrybucja S.A. na okoliczność awarii Systemu Help Desk" i „Instrukcja założenia, modyfikacji, likwidacji konta użytkownika w systemie informatycznym

dla pracownika podmiotu trzeciego”.

W TAURON Dystrybucja S.A. wszyscy pracownicy komórek organizacyjnych objęci są postanowieniami Programu Zgodności i w trakcie szkoleń wewnętrznych są zapoznawani z jego uregulowaniami. Nowo zatrudniani pracownicy są zapoznawani z postanowieniami Programu Zgodności w terminie nieprzekraczającym jednego miesiąca od daty zatrudnienia. Przestrzeganie obowiązków określonych w Programie stanowi podstawowy obowiązek pracowników TAURON Dystrybucja S.A. w rozumieniu Kodeksu Pracy a ich naruszanie jest zagrożone określonymi sankcjami.

Program Zgodności jest regulaminem wewnętrznym TAURON Dystrybucja S.A.

5. Realizacja Programu Zgodności

- 1) Dnia 18 października 2012 roku Prezes Urzędu Regulacji Energetyki Decyzją o znakach nr PDK-7124-144(2)/2012/JSi zatwierdził Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Elektroenergetycznego w TAURON Dystrybucja S.A.
- 2) Odpowiedzialność za wdrożenie i realizację Programu powierzono Dyrektorowi Operatora.
- 3) Za realizację szczegółowych zadań związanych z wdrożeniem, realizacją i monitorowaniem Programu Zgodności odpowiada Inspektor ds. zgodności.
- 4) Ze względu na rozległość obszaru działania TAURON Dystrybucja S.A. Prezes Zarządu Poleceniem służbowym nr 22/2012 z dnia 31 października 2012 roku powołał Zespół, którego celem jest pomoc Inspektorowi ds. zgodności w zapewnieniu prawidłowej realizacji zadań wynikających z Programu Zgodności. Przewodniczącym zespołu jest Inspektor ds. zgodności.
- 5) Zapisami Programu Zgodności zostali objęci wszyscy pracownicy OSD i podwykonawcy mający dostęp do informacji sensytywnych.
- 6) Z uwagi na fakt, że w roku 2012 szkoleniem z zakresu Programu Zgodności objęto wszystkich pracowników TAURON Dystrybucja S.A. to w 2013 roku przeprowadzono szkolenia tylko nowo przyjętych pracowników i pracowników którzy z różnych względów losowych nie byli przeszkoleni w 2012 roku.
- 7) Program szkoleń objął między innymi przedstawienie następujących zagadnień:
 - celu i zakresu Programu,
 - realizacji Programu,
 - obowiązków OSD,
 - obowiązków pracowników wynikających z Programu,
 - sankcji wynikających z naruszenia obowiązków pracowników,
 - przedstawienie osób odpowiedzialnych za realizację Programu.
- 8) Na koniec roku 2013 w TAURON Dystrybucja S.A. było przeszkolonych 9 868 pracowników co stanowi około 99,7 % wszystkich zatrudnionych. Brak szkoleń u około 0,3% pracowników spowodowany był długimi absencjami. Pracownicy ci po powrocie

do obowiązków służbowych zostaną niezwłocznie poddani szkoleniu.

- 9) Po przeprowadzonych szkoleniach pracownicy, w złożonych oświadczeniach, potwierdzili zapoznanie się z Programem Zgodności oraz zobowiązali się do jego stosowania. Oświadczenia przechowywane są w aktach osobowych pracowników.
- 10) Zagadnienia dotyczące Programu Zgodności poruszane są także podczas cyklicznych spotkań kadry zarządzającej oraz szkoleń dotyczących zagadnień technicznych, BHP itp.
- 11) Postanowienia Programu Zgodności oraz informacje dotyczące jego funkcjonowania są zamieszczane na specjalnie dedykowanej w tym celu stronie intranetowej TAURON Dystrybucja S.A. o nazwie „Program Zgodności” zawierającej:
 - bieżące informacje dotyczące funkcjonowania Programu,
 - materiały szkoleniowe z zakresu Programu,
 - Program Zgodności i inne dokumenty z nim związane,
 - bezpośrednie numery telefonów oraz adresy email Inspektora ds. zgodności i członków zespołu odpowiedzialnych za realizację programu w poszczególnych jednostkach organizacyjnych.
- 12) Strona intranetowa Programu Zgodności aktualizowana jest na bieżąco.
- 13) Na stronach internetowych Spółki umieszczono informacje dla klientów dotyczące w szczególności:
 - przyłączenia do sieci elektroenergetycznej,
 - świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej i zmiany sprzedawcy, wzorców umów o świadczenie usług dystrybucji,
 - wykazu sprzedawców energii elektrycznej, którzy zawarli z TAURON Dystrybucja S.A. umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, umożliwiającą tym podmiotom sprzedaż energii elektrycznej do odbiorców na terenie działania TAURON Dystrybucja S.A.,
 - wykazu sprzedawców energii elektrycznej, którzy zawarli z TAURON Dystrybucja S.A. umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, umożliwiającą tym podmiotom sprzedaż rezerwową energii elektrycznej do odbiorców na terenie działania TAURON Dystrybucja S.A.,
 - realizacji skarg i reklamacji,

- likwidacji zakłóceń i awarii,
- standardów technicznych urządzeń energetycznych stosowanych na terenie spółki,
- Programu Zgodności.

- 14) Obsługa Klientów masowych realizowana jest w imieniu i na rzecz TAURON Dystrybucja S.A. przez podwykonawcę TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o. na podstawie zawartej Umowy SLA oraz uzgodnionych pomiędzy stronami wytycznych. Przekazanie zadań obsługi klienta do TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o. zrealizowane zostało celem optymalizacji procesów zarówno w aspekcie jakościowym jak i kosztowym. W Umowie SLA normującej zasady obsługi Klientów TAURON Dystrybucja S.A. podwykonawca zobowiązał się do stosowania obowiązującego w OSD Programu Zgodności.
- 15) Odpowiedzialnym za realizację Programu w TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o. jest Zarząd tej Spółki.
- 16) Za realizację w TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o. szczegółowych zadań związanych z wdrożeniem, realizacją i monitorowaniem Programu Zgodności odpowiada Pełnomocnik Zarządu ds. Informacji Niejawnych i Ochrony Danych Osobowych. Pełnomocnik ten w sprawach związanych z Programem Zgodności jest w stałym kontakcie z Inspektorem ds. zgodności w TAURON Dystrybucja S.A.
- 17) W TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o. objęci są wszyscy pracownicy mający dostęp do danych sensytywnych TAURON Dystrybucja S.A. W roku 2013 przeszkolono dodatkowo 1011 osób mających upoważnienia do przetwarzania danych osobowych klienckich.
- 18) Po przeprowadzonych szkoleniach pracownicy, w złożonych oświadczeniach, potwierdzili zapoznanie się z Programem Zgodności oraz zobowiązali się do jego stosowania. Oświadczenia przechowywane są w aktach osobowych pracowników w TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o.
- 19) TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o. został także zobowiązany do składania OSD sprawozdań z realizacji Programu Zgodności. Sprawozdania te są przesyłane do 15-go lutego roku następnego po roku sprawozdawczym.

6. Monitoring przestrzegania Programu Zgodności

- 1) Operacyjny nadzór nad przestrzeganiem postanowień Programu Zgodności w TAURON Dystrybucja Spółka Akcyjna sprawuje Inspektor ds. zgodności.
- 2) Zgodnie z zapisami Programu Zgodności Dyrektor Operatora zarządza przeprowadzanie kontroli wewnętrznej przestrzegania Programu oraz jego realizacji.
- 3) Inspektor ds. zgodności wraz z powołanym Zespołem dokonał w 2013 roku we wszystkich komórkach organizacyjnych TAURON Dystrybucja SA przeglądu stopnia zaawansowania realizacji Programu Zgodności w szczególności procesów pod kątem zasad równego traktowania użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu dystrybucyjnego oraz ochrony informacji sensytywnych, koncentrując się na zagadnieniach dotyczących:
 - a) świadczenia usług przyłączenia,
 - b) świadczenia usług dystrybucyjnych i zmiany sprzedawcy,
 - c) likwidacji zakłóceń i awarii,
 - d) udzielania informacji oraz obsługi skarg i reklamacji,
 - e) udostępniania danych pomiarowych służących do rozliczeń, bilansowania użytkowników systemu,
 - f) ochrony Informacji sensytywnych,
 - g) udostępniania informacji użytkownikom systemu i potencjalnym użytkownikom systemu.
- 4) Ponadto przedmiotem kontroli było:
 - a) sprawdzenie czy wszyscy pracownicy zostali przeszkoleni,
 - b) dokumentacja szkoleń.
- 5) W wyniku przeprowadzonej kontroli:
 - a) nie stwierdzono przypadków naruszenia postanowień Programu Zgodności,
 - b) potwierdzono, że wdrożone procedury zapewniają niedyskryminacyjne traktowanie użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu, a informacje sensytywne są należycie chronione.
 - c) potwierdzono, że znajomość problematyki opisanej w Programie wśród pracowników OSD jest bardzo wysoka,
 - d) wykazano, że w OSD znajduje się nieliczna grupa osób, które nie zostały przeszkolone

- z Programu Zgodności - w większości powodem braku szkolenia były przypadki losowe (choroba, urlop macierzyński itp.),
- e) wydano zalecenia pokontrolne zobowiązujące osoby odpowiedzialne za Program Zgodności do niezwłocznego, po ustaniu przyczyn uniemożliwiających szkolenie, przeprowadzenia szkoleń.

7. Naruszenia Programu zgodności

Do Inspektora ds. zgodności w roku 2013 wpłynęło jedno zgłoszenie dotyczące podejrzenia o możliwość naruszenia postanowień Programu zgodności.

Pismem z dnia 6 listopada 2013 roku o znakach DRR-7124-75(2)/2013/MKo1 Departament Rozwoju Rynków i Spraw Konsumentkich Urzędu Regulacji Energetyki zwrócił się, z podejrzeniem o możliwość naruszenia postanowień Programu Zgodności, o wyjaśnienie sprawy konsultacji pracowników TAURON Dystrybucja S.A. z pracownikami TAURON Sprzedaż Sp. z o.o. w sprawie wyboru rodzaju inteligentnych liczników z funkcjonalnością realizacji sprzedaży energii w trybie przedpłatowym, które powinny być w przyszłości stosowane na obszarze działania OSD.

W wyniku ww. pisma w TAURON Dystrybucja S.A. zostało przeprowadzone postępowanie wyjaśniające, które ustaliło, że prowadzone czynności w przedmiotowej sprawie przez pracowników OSD nie naruszyły postanowień Programu Zgodności. Pismo wyjaśniające powstałą sytuację przesłano do Urzędu Regulacji Energetyki w 27 listopada 2013 roku

8. Dalsze działania

1. TAURON Dystrybucja S.A. planuje podejmowanie dalszych działań mających na celu jak najlepsze pełnienie swojej roli, jako Operatora Systemu Dystrybucyjnego, w zapewnieniu równego traktowania użytkowników systemu.
2. Głównymi kierunkami działań w 2014 roku będą:
 1. dalsze promowanie wiedzy dotyczącej zasad wynikających z Programu w ramach szkoleń i seminariów,
 2. zwracanie pracownikom uwagi, podczas spotkań z przełożonymi, na szczególną ochronę danych sensytywnych,
 3. kontrola najistotniejszych z punktu widzenia Programu obszarów organizacji;

4. zapewnienie ochrony informacji sensytywnych handlowo w projektowanych rozwiązaniach IT oraz modyfikowanych procesach.

9. Podsumowanie

TAURON Dystrybucja Spółka Akcyjna w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego realizuje „Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Elektroenergetycznego w TAURON Dystrybucja S.A.”, który to Program Zgodności spełnia wymagania stawiane przez ustawę Prawo energetyczne. Na terenie działania TAURON Dystrybucja S.A. w 2013 roku nie stwierdzono żadnych przypadków naruszenia postanowień Programu Zgodności lub występowania zachowań dyskryminujących użytkowników systemu.

