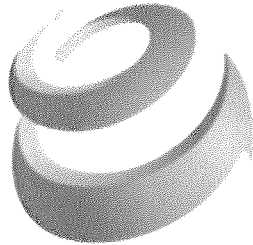

ENERGA-OPERATOR SPÓŁKA AKCYJNA



Energa
operator

**SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI PROGRAMU
ZAPEWNIENIA NIEDYSKRIMINACYJNEGO
TRAKTOWANIA UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU –
PROGRAMU ZGODNOŚCI ZA ROK 2013**

Inspektor ds. zgodności


Waldemar Lonczak

Gdańsk 20 lutego 2014 r.

SPIS TREŚCI

1. CELE DOKUMENTU	3
2. OBSZAR USŁUG PRZYŁĄCZANIA	4
3. OBSZAR USŁUG DYSTRYBUCYJNYCH I ZMIANY SPRZEDAWCY	6
4. OBSZAR REALIZACJI REKLAMACJI.....	7
5. OBSZAR LIKWIDACJI ZAKŁÓCEŃ I AWARII	9
6. OBSZAR BILANSOWANIA I ROZLICZANIA NIEZBILANSOWANIA UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU ...	11
7. OBSZAR UDOSTĘPNIANIA INFORMACJI.....	14
8. OBSZAR ZAPOZNANIA PRACOWNIKÓW Z OBOWIĄZKAMI WYNIKAJĄCYMI Z PROGRAMU ZGODNOŚCI ORAZ ZOBOWIĄZANIA SIĘ PRACOWNIKÓW DO ICH PRZESTRZEGANIA	15

1. CELE DOKUMENTU

Złożenie sprawozdania do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z działań wynikających z realizacji Programu Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu – Programu Zgodności w ENERGA-OPERATOR SA, które jest wymogiem wynikającym z art.9d ust.5a Ustawy Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012r. poz. 1059 z późn. zm.).

2. OBSZAR USŁUG PRZYŁĄCZANIA

- 1 W roku 2013 stosowano jednolite dla wszystkich Oddziałów w Spółce procesy i procedury postępowania, w pełni zgodne z obecnie obowiązującymi przepisami w zakresie przyłączania obiektów do sieci, tj. ustawą Prawo energetyczne, rozporządzeniem Ministra Gospodarki w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego oraz Taryfą OSD. Wyżej wspomniane Procesy/procedury są ogólnie dostępne dla pracowników z poziomu użytkownika Systemu Zarządzania Procesami (ARIS) oraz Systemu Informacji o Dystrybucji (SID).
- 2 We wszystkich Oddziałach w Spółce stosowano jednolite formularze wniosków o określenie warunków przyłączenia, których aktualne wzory dostępne są na stronie internetowej Spółki. Wśród dokumentów do pobrania na stronie internetowej znajdują się również dokumenty zawierające podstawowe informacje na temat zasad przyłączania odbiorczych urządzeń, instalacji lub sieci, a także źródeł wytwórczych do sieci elektroenergetycznej ENERGA-OPERATOR SA. We wszystkich dostępnych dla potencjalnych, bądź istniejących Użytkowników Systemu materiałach oraz szablonach dokumentów nie ma podziału na przyłączanie podmiotów finalnie korzystających, w zakresie dostarczania energii elektrycznej, z usługi kompleksowej lub tylko z usługi dystrybucyjnej.
- 3 Od dnia 03 października 2011 roku spółka ENERGA-OPERATOR SA przejęła obsługę Klienta w procesie przyłączeniowym od spółki ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o. (EOiS) poprzez zorganizowanie własnych punktów obsługi we wszystkich Rejonach Dystrybucji.

W nowopowstałych punktach obsługi Działów Przyłączeń realizowane są poszczególne zadania dot. przyjmowania wniosków o określenie warunków przyłączenia (III-VI grupy przyłączeniowej), wydawania Klientom opracowanych warunków, zawierania umów o przyłączenie, wystawiania faktur za przyłączenie, potwierdzeń realizacji przyłącza, zapewnień dostawy energii elektrycznej oraz udzielana jest pełna informacja o procesie przyłączeniowym. Punkty obsługi udzielają również informacji w zakresie przyłączeń poprzez telefoniczne kanały kontaktu oraz dedykowane skrzynki e-mailowe.

Informacja o wszystkich kanałach komunikacyjnych związanych z procesem przyłączenia do sieci opublikowana jest na stronie internetowej www.energa-operator.pl.

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu

- 4 Biuro Przyłączeń, podległe Dyrektorowi Departamentu Rozwoju Majątku Sieciowego, realizuje obsługę klienta w zakresie przyłączenia do sieci ENERGA-OPERATOR SA podmiotów II grupy przyłączeniowej (w tym również wytwórców) stosując procesy i procedury w pełni zgodne z nowelizacją ustawy Prawo Energetyczne (Dz. U. z 2013r. poz. 984), ze szczególnym uwzględnieniem zasady równoprawnego traktowania.
- 5 We wszystkich dokumentach lub pismach do klientów, w których niezbędne było wskazanie umów dystrybucyjnych lub kompleksowych było wyraźne odwołanie się do możliwości zawierania odrębnych umów: dystrybucyjnej i sprzedaży energii elektrycznej lub jednej w formie umowy kompleksowej.

3. OBSZAR USŁUG DYSTRYBUCYJNYCH I ZMIANY SPRZEDAWCY

W procesie zawierania umów o świadczenie usług dystrybucyjnych wykorzystywane są jednolite wzorce umów, które są zamieszczone na stronie www.energa-operator.pl.

Każdy użytkownik systemu, może dokonać zmiany sprzedawcy według procedury zawartej w „IRiESD część szczegółowa: Bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi”, po spełnieniu wymogów technicznych i formalnych wynikających z IRiESD, poprzez system informatyczny – Platforma Wymiany Informacji (PWI). System ten jest dedykowany do realizacji procesu zmiany sprzedawcy. Przyjmowane są za jego pomocą elektroniczne zgłoszenia od podmiotów realizujących zmianę sprzedawcy od 1 stycznia 2011 roku. Z przedsiębiorstwami obrotu zawierane są Generalne Umowy Dystrybucyjne zgodne z wzorcem ustalonym w ramach pracy zespołów PTPIREE, TOE i URE. Od dnia 01 stycznia 2014r. istnieje możliwość zawarcia z przedsiębiorstwami obrotu Generalnej Umowy Dystrybucyjnej dla usługi kompleksowej.

Do dnia 31 grudnia 2013 r. w ENERGA-OPERATOR SA przeprowadzono proces zmiany sprzedawcy dla następującej liczby odbiorców:

Wyszczególnienie	Zmiana sprzedawcy ogółem- narastająco	
	Liczba odbiorców	Liczba układów pomiarowych
1	2	3
1 Grupa taryfowa A, B, C	19 383	55 543
2 Grupa taryfowa G	30 438	35 606
3 w tym gospodarstwa domowe	29 407	31 539
4 Pozostałe grupy taryfowe	96	1 358
5 Grupa taryfowa G razem z innymi grupami taryfowymi *	93	8 850
6 Liczba odbiorców ogółem (1+2+4-5)	49 824	83 657

* oznacza odbiorców posiadających jednocześnie umowy sprzedaży w grupie taryfowej G oraz w innych grupach taryfowych

4. OBSZAR REALIZACJI REKLAMACJI

Rozpatrywanie wniosków, zgłoszeń i reklamacji w naszych Oddziałach odbywa się w jednolity sposób, w oparciu o procedury opracowane w systemie ARIS oraz na podstawie umowy o współpracy zawartej z ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o. (EOiS) oraz ENERGA-OPERATOR Techniczna Obsługa Odbiorców Sp. z o.o. (EOP TOO). Oddziały ENERGA-OPERATOR SA prowadzą bieżący nadzór nad realizacją usług świadczonych przez te podmioty.

Całodobowa obsługa zgłoszeń odbiorców o przerwach w dostawie energii elektrycznej jest prowadzona na terenie działania OSD pod bezpłatnym dla odbiorców numerem 991 lub numerem płatnym 801-456-456 (połączenie płatne zgodnie z cennikiem operatora telekomunikacyjnego) dla klientów dzwoniących spoza obszaru obsługiwanego przez ENERGA-OPERATOR SA.

W roku 2013 Urząd Regulacji Energetyki wszczął postępowanie administracyjne w sprawie nałożenia kary pieniężnej za podejmowanie działań niezgodnych z postanowieniami Programu Zgodności. Postępowanie administracyjne zostało zakończone wydaniem przez Prezesa URE w dniu 03 października 2013r. decyzji nr DRR-451-1(17)/2013/KSm wymierzającej karę pieniężną.

W związku z w/w decyzją i jej uzasadnieniem podjęto szereg działań mających na celu poprawę informacji wyświetlanych na stronie internetowej ENERGA-OPERATOR SA, w zakresie kanałów komunikacji dla klientów usług dystrybucyjnych. Obecnie publikowane informacje dla odbiorców umożliwiają w sposób czytelny pobranie informacji o kontakcie w zakresie spraw realizowanych przez OSD:

- zgłoszenia awarii lub przerw w dostawie energii elektrycznej
- zmiana sprzedawcy
- umowy dystrybucyjne
- liczniki zdalnego odczytu
- windykacja należności
- przyłączenia do sieci

Z dniem 31-12-2013r. została rozwiązana umowa o świadczenie usług ze spółką ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o. (EOiS) w zakresie realizowanych procesów:

- a) Rozliczanie i fakturowanie usług dystrybucyjnych,
- b) Zarządzanie umowami dystrybucyjnymi,

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu

- c) Zmiana sprzedawcy energii elektrycznej,
- d) Obsługa zgłoszeń odbiorców w zakresie usług dystrybucyjnych,
- e) Windykacja należności z tytułu umów dystrybucyjnych.

Od dnia 01-01-2014r. w/w procesy są obsługiwane przez ENERGA-OPERATOR SA. Wsparcie i usprawnienie obsługi klientów, zapewnia wdrożony w 2013 roku system obiegu dokumentów INFOS.net.

5. OBSZAR LIKWIDACJI ZAKŁÓCEŃ I AWARII

Proces likwidacji zakłóceń i awarii sieci elektroenergetycznej ENERGA-OPERATOR SA realizowany jest przede wszystkim przez służby techniczne spółek prac na sieci Grupy ENERGA-OPERATOR.

Z dniem 01 maja 2012 r. z ENERGA-OPERATOR SA zostało wydzielonych 6 spółek prac na sieci:

- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja i Inwestycje Sp. z o.o. w Elblągu,
- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja i Inwestycje Sp. z o.o. w Gdańsku,
- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja i Inwestycje Sp. z o.o. w Kaliszu,
- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja i Inwestycje Sp. z o.o. w Słupsku,
- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja i Inwestycje Sp. z o.o. w Płocku,
- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja i Inwestycje Sp. z o.o. w Toruniu.

Spółki prac na sieci realizują swoje czynności na podstawie jednolitej *Umowy o świadczenie usług*. Umowa ma charakter umowy gwarancji standardu usługi (SLA), której idea jest utrzymywanie i systematyczne poprawianie ustalonego pomiędzy EOP a Wykonawcą poziomu jakości świadczonych usług. Czynnościom realizowanym w ramach Umowy zostały przypisane oczekiwane przez Zamawiającego poziomy jakości świadczonych usług i zasady obniżania oraz podwyższania wynagrodzenia umownego w sytuacji odpowiednio niedotrzymania lub uzyskania bądź przekraczania uzgodnionego poziomu jakości świadczonych usług objętych Umową. Wymagania dotyczące likwidacji awarii i zakłóceń zostały określone: maksymalnym czasem gotowości tj. czasem, w którym zespoły pogotowia energetycznego muszą być gotowe do usuwania awarii, maksymalnym czasem przystąpienia do usuwania awarii bądź usterki, wymaganym poziomem wskaźnika SAIDI za dany rok kalendarzowy.

Naprawa/wymiana uszkodzonych układów pomiarowych realizowana jest przez służby spółki ENERGA-OPERATOR Techniczna Obsługa Odbiorców Sp. z o.o. Prace te prowadzone są na podstawie *Umowy o wykonywanie technicznej obsługi odbiorców*. Umowa precyzuje zasady prowadzenia eksploatacji urządzeń i instalacji elektroenergetycznych w zakresie układów pomiarowych i również ma charakter umowy gwarancji standardu usługi (SLA).

We wszystkich powyższych umowach zostały zawarte zobowiązania Wykonawcy do zachowania w tajemnicy oraz do nieujawniania osobom trzecim Informacji Poufnych. Obowiązek ten dotyczy nieujawniania, nieprzekazywania i niewykorzystywania przez Wykonawcę Informacji Poufnych w celach innych niż związane z realizacją Umowy, w szczególności informacji sensytywnych w rozumieniu „Programu Zgodności – Programu

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu

Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego". Sam Program Zgodności jest załącznikiem do obu umów.

Oddziały ENERGA-OPERATOR SA oraz spółki prac na sieci, (o których mowa powyżej), w zakresie usuwania awarii w sieciach WN, SN i nN oraz aparatury specjalistycznej w stacjach WN/SN i SN/SN, zawarły również trójstronne porozumienia w zakresie gotowości do współpracy z wykonawcami zewnętrznymi, posiadającymi zdolność do usuwania awarii. Wybór podmiotów świadczących usługę dokonany został na podstawie weryfikacji potencjału i możliwości wykonawców zewnętrznych, głównie w usuwaniu awarii w pełnym zakresie związanym z odbudową infrastruktury elektroenergetycznej. Porozumienia te mają na celu przyspieszenie procedur naprawczych, związanych z odbudową sieci w sytuacjach awarii masowych oraz poważnych awariach urządzeń WN, czyli w przypadkach, kiedy potencjał kadrowo-sprzętowy spółek prac na sieci jest niewystarczający do szybkiego usunięcia awarii lub zakres awarii wykracza poza możliwości wykonawcze tych spółek.

Do usuwania zakłóceń i awarii układów pomiarowych Spółka EOP TOO wykorzystuje głównie zasoby własnych pracowników. Aby zapewnić pełną gotowość do serwisowania układów pomiarowych Spółka ta ma również podpisane umowy z podwykonawcami. Podwykonawcy Spółki EOP TOO na mocy wiążących ich umów zobowiązali się do przestrzegania Programu Zgodności.

6. OBSZAR BILANSOWANIA I ROZLICZANIA NIEZBILANSOWANIA UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU

W umowach o świadczenie usług z wytwórcami wpisany jest podmiot odpowiedzialny za bilansowanie systemu oraz jednolite dla wszystkich zasady zmiany tego podmiotu.

W ENERGA-OPERATOR SA na dzień 31 grudnia 2013 r. było zawartych 70 Generalnych Umów Dystrybucyjnych z przedsiębiorstwami obrotu (Sprzedawcami) energii elektrycznej zgodnie z wzorcem opracowanym i uzgodnionym z TOE i URE, w których jest wskazany przez sprzedawcę Podmiot Odpowiedzialny za Bilansowanie (POB) i sposób jego zmiany.

Na dzień 31 grudnia 2013 r. w ENERGA-OPERATOR SA były zawarte 44 Umowy o Świadczenie Usług Dystrybucji z POB. Stosowane wzorce umów z POB są jednolite dla wszystkich podmiotów uczestniczących w procesie bilansowania systemu.

ENERGA-OPERATOR SA uczestniczy na Rynku Bilansującym, jako podmiot administrujący Rynkiem Bilansującym, oraz jako uczestnik Rynku Bilansującego pełniący wyłącznie rolę podmiotu dokonującego zakupów energii na pokrycie strat w sieci.

ENERGA-OPERATOR SA, jako Operator Systemu Dystrybucyjnego dokonuje zakupu energii elektrycznej w celu pokrywania strat powstałych w sieci dystrybucyjnej podczas dystrybucji energii elektrycznej tą siecią.

Kontrakt na zakup energii odbył się w ramach zawartej z ENERGA-OBRÓT SA Umowy Ramowej dla umów sprzedaży energii elektrycznej, w której to umowie określono warunki i zasady zawierania transakcji.

Realizacja kontraktu odbywa na Rynku Bilansującym, w ramach którego, jako Uczestnik Rynku Bilansującego, ENERGA-OPERATOR SA dokonuje zbilansowania handlowego swoich dostaw energii poprzez:

- zgłaszanie do OSP zawartych kontraktów w formie zgłoszeń umów sprzedaży energii,
- rozliczania z OSP niezbilansowania wynikającego z różnicy pomiędzy ilością energii z przyjętych do realizacji umów sprzedaży energii oraz rzeczywistą ilością dostaw energii.

Zakup energii odbywa się na Jednostkę Grafikową Bilansującą, która jest zbiorem Miejsc Dostarczania Energii Rynku Bilansującego, poprzez którą jest domykany bilans energii.

ENERGA-OPERATOR SA uczestniczy w administrowaniu Rynkiem Bilansującym w zakresie obsługi Jednostek Grafikowych, na które składają się Miejsca Dostarczania Energii Rynku Bilansującego z obszaru zarządzanej przez niego sieci.

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu

W zakresie udziału ENERGA-OPERATOR SA w administrowaniu Rynkiem Bilansującym realizowane są zadania dotyczące konfigurowania struktury podmiotowej i obiektowej rynku oraz wyznaczenie i przekazywanie do OSP ilości dostaw energii dla potrzeb rozliczeń na Rynku Bilansującym.

Funkcje w zakresie konfigurowania rynku bilansującego są realizowane w powiązaniu z administrowaniem przez ENERGA-OPERATOR SA konfiguracją rynku detalicznego w obszarze swojej sieci i obejmują następujące zadania:

1. Kwalifikowanie Uczestników Rynku Bilansującego do prowadzenia bilansowania handlowego w obszarze sieci ENERGA-OPERATOR SA,
2. Udział w przyporządkowania Uczestników Rynku Bilansującego poszczególnych określonych MB służących do reprezentowania na Rynku Bilansującym ilości dostaw energii grup Uczestników Rynku Detalicznego, które są bilansowane handlowo przez Uczestników Rynku Bilansującego,
3. Przyporządkowanie Uczestników Rynku Detalicznego do poszczególnych Miejsc Bilansowania poszczególnych Uczestników Rynku Bilansującego, jako podmiotów prowadzących bilansowanie handlowe tych Uczestników Rynku Detalicznego,
4. Przekazywanie do OSP dane niezbędne do konfiguracji Rynku Bilansującego oraz monitorowanie poprawności konfiguracji.

W zakresie wyznaczania ilości dostaw energii dla potrzeb rozliczeń na Rynku Bilansującym realizowane są zadania w ramach pełnienia przez ENERGA-OPERATOR SA roli administratora danych pomiarowych w obszarze swojej sieci i obejmują:

1. Wyznaczanie ilości dostaw energii dla poszczególnych Uczestników Rynku Detalicznego,
2. Przekazywania danych pomiarowych dotyczących ilości dostaw energii poszczególnych Uczestników Rynku Detalicznego do ich Sprzedawców lub Uczestników Rynku Bilansującego,
3. Agregacji i przyporządkowania ilości dostaw energii dotyczących Uczestników Rynku Detalicznego do poszczególnych MB poszczególnych Uczestników Rynku Bilansującego, pełniących dla tych Uczestników Rynku Detalicznego funkcje Podmiotu Odpowiedzialnego za Bilansowanie Handlowe na Rynku Bilansującym,
4. Przekazywanie do Operatora Sieci Przesyłowej danych dotyczących ilości dostaw energii dla poszczególnych Miejsc Bilansowania poszczególnych Uczestników Rynku Bilansującego,
5. Rozpatrywanie reklamacji Uczestników Rynku Bilansującego dotyczących ilości dostaw energii i wprowadzanie niezbędnych korekt w wymaganych tego przypadkach.

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu

Powyższe obowiązki w ENERGA-OPERATOR SA realizowane są w ramach zadań realizowanych w Departamencie Pomiarów.

ENERGA-OPERATOR SA nie prowadzi rozliczeń niezbilansowania innych podmiotów. Rozliczanie niezbilansowania POB realizowane jest przez OSP w ramach mechanizmu Rynku Bilansującego.

W styczniu 2014r. zawarto jednorazowe porozumienie z ENEA Operator Sp. z o.o. dotyczące rozliczenia pobranej energii poza rynkiem bilansującym, w związku z pobraniem energii elektrycznej przez podmiot ENEA Operator Sp. z o.o. z sieci ENERGA-OPERATOR SA, w czasie wystąpienia huraganu „Ksawery”. Zdarzenie to miało miejsce w okresie od 6 grudnia 2013 r. do 10 grudnia 2013 r. na linii napowietrznej 110 kV relacji GPZ Mirosławiec – GPZ Czaplinek. W tym czasie ww. linia nie stanowiła rozszerzonego obszaru Rynku Bilansującego w rozumieniu Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej w części dotyczącej Bilansowania systemu i zarządzania ograniczeniami systemowymi.

7. OBSZAR UDOSTĘPNIANIA INFORMACJI

W myśl zawartych umów, IRiESP oraz IRiESD, ENERGA-OPERATOR SA przekazuje dane dobowo-godzinowe do Operatora Systemy Przesyłowego w celu obsługi Rynku Bilansującego, a także udostępnia dane pomiarowe okresowe i dobowo-godzinowe POB i Sprzedawcom w miarę ich pozyskiwania. Dostęp do istotnych informacji handlowych jest ograniczany poprzez procedury dostępu do systemów informatycznych, ograniczony do osób, którym dane takie są niezbędne na stanowisku pracy ze względu na rodzaj wykonywanej pracy i zakres obowiązków służbowych.

Zapewnienie możliwości zapoznania się z informacjami przez wszystkich użytkowników systemu bądź potencjalnych użytkowników systemu, w tym samym zakresie i w ten sam sposób realizowane jest poprzez udostępnienie informacji na stronie internetowej www.energa-operator.pl administrowanej przez ENERGA-OPERATOR SA.

W zakresie dostępu do informacji sensytywnych stosowane były zapisy Księgi Systemów Bezpieczeństwa wprowadzonej Zarządzeniem Prezesa Zarządu nr 3/2011 z dnia 3 stycznia 2011 r.

Dostęp do informacji sensytywnych był ograniczony poprzez dostęp do systemów informatycznych do osób, którym dane takie są niezbędne na stanowisku pracy ze względu na rodzaj wykonywanych czynności i zakres obowiązków służbowych.

8. OBSZAR ZAPOZNANIA PRACOWNIKÓW Z OBOWIĄZKAMI WYNIKAJĄCYMI Z PROGRAMU ZGODNOŚCI ORAZ ZOBOWIĄZANIA SIĘ PRACOWNIKÓW DO ICH PRZESTRZEGANIA

Pracownicy Segmentu Dystrybucji zapoznali się z Programem Zgodności i zobowiązali się do jego przestrzegania poprzez podpisanie stosownego oświadczenia, za wyjątkiem 1 osoby, która przebywa na urlopie bezpłatnym.

Każdy nowozatrudniony pracownik OSD lub spółki świadczącej usługi na rzecz OSD przechodzi szkolenie, podczas którego jest zapoznawany z obowiązkami wynikającymi z przestrzegania Programu Zgodności. Szkolenie jest przeprowadzane w pierwszych dniach pracy osoby zatrudnianej.

W dniu 03 stycznia 2011 r. Zarządzeniem Prezesa Zarządu nr 01/2011 wprowadzono do stosowania w ENERGA-OPERATOR SA System Zarządzania Procesami. Wskazano system ARIS Portal i Księgę Procesów, jako miejsca gdzie szczegółowo opisano działania procesowe i pozap procesowe realizowane przez poszczególne jednostki/komórki organizacyjne Spółki oraz spółki świadczące usługi na rzecz OSD, w tym także w zakresie przestrzegania Programu Zgodności. Powyższe rozwiązanie gwarantuje stały dostęp do obowiązujących w ENERGA-OPERATOR SA procedur standaryzujących zachowania pracowników, także w zakresie zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego i potencjalnych użytkowników systemu dystrybucyjnego. W przypadku procedur indywidualny udział i inwencja pracownika są bardzo ograniczone, często wręcz niemożliwe, a incydentalny przypadek działania niezgodnego z przyjętymi standardami jest łatwy do identyfikacji.