

PGE Dystrybucja S.A.

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności za 2013 rok

Inspektor ds. Zgodności
dr Grzegorz Matejko



Lublin, marzec 2014 r.

Spis treści

1. Wstęp.....	3
2. Zakres i podstawy prawne Programu Zgodności	4
3. Realizacja Programu Zgodności w 2013 r.....	4
4. Kontrola i monitoring przestrzegania Programu Zgodności	7
5. Uwagi końcowe	8

1. Wstęp

Niniejsze Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego (zwanego dalej „Programem Zgodności” lub „Programem”) opracowane zostało w związku z realizacją obowiązku określonego w art. 9d ust. 5a ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. z późniejszymi zmianami.

PGE Dystrybucja S.A., na podstawie Decyzji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki DPE-4711-18(3)/19029/2010/MW z dnia 31 sierpnia 2010 roku, została wyznaczona Operatorem Systemu Dystrybucyjnego na obszarze określonym koncesją udzieloną Decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki DEE/42D/19029/w/2/201/BT z dnia 31.08.2010 r.

PGE Dystrybucja S.A. powstała w wyniku konsolidacji ośmiu spółek pełniących funkcję lokalnych operatorów systemów dystrybucyjnych, stanowiących obecnie osiem Oddziałów terenowych Spółki PGE Dystrybucja S.A. tj.: Oddział Białystok, Oddział Lublin, Oddział Łódź-Miasto, Oddział Łódź-Teren, Oddział Rzeszów, Oddział Skarżysko-Kamienna, Oddział Warszawa, Oddział Zamość.

Do czasu zatwierdzenia przez Urząd Regulacji Energetyki jednolitego Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A., w poszczególnych Oddziałach PGE Dystrybucja S.A. były stosowane dotychczas obowiązujące w nich Programy Zgodności wprowadzone odpowiednio:

Decyzją Zarządu Spółki ZEB Dystrybucja Sp. z o.o. z dnia 21.12.2007 r.,

Uchwałą Zarządu PGE Dystrybucja LUBZEL Sp. z o.o. Nr 292 z dnia 24.12.2007 r.,

Uchwałą Zarządu PGE Dystrybucja Łódź Sp. z o.o. z dnia 24.12.2007 r.,

Uchwałą Zarządu PGE Dystrybucja Łódź-Teren S.A. nr 141/2009 z dnia 02.06.2009 r.,

Uchwałą Zarządu PGE Dystrybucja Rzeszów Sp. z o.o. Nr 82/17/II/2007 z dnia 11.10.2007 r.,

Uchwałą Zarządu PGE ZEORK Dystrybucja Sp. z o.o. Nr 275/2009/I z dnia 13.10.2009 r.,

Uchwałą Zarządu PGE Dystrybucja Warszawa - Teren Sp. z o.o. Nr. 5 z dnia 30.06.2007 r.,

Uchwałą Zarządu PGE Dystrybucja Zamość Sp. z o.o. Nr. 106/07 z dnia 27.12.2007 r.

Program Zgodności PGE Dystrybucja S.A., na podstawie wniosku złożonego w dniu 5 stycznia 2011 r., został zatwierdzony decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki znak DPK 7124-4(5)/2011/AP z dnia 22 lutego 2011 r. w której określono termin wykonania Programu Zgodności na 4 miesiące od podpisania decyzji Prezesa URE.

Zarząd Spółki PGE Dystrybucja S.A. uchwałą nr 144/II/2011 z dnia 22 marca 2011 r. postanowił wprowadzić do stosowania z dniem 22.06.2011 r. Program Zgodności PGE Dystrybucja S.A.

Niniejsze Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności przedstawia działania, jakie podjęto w PGE Dystrybucja S.A. w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 roku.

Zawarto tu również informacje na temat monitorowania i kontroli przestrzegania Programu Zgodności, a także wnioski płynące z niniejszego raportu.

2. Zakres i podstawy prawne Programu Zgodności

Podstawę prawną opracowania Programu Zgodności stanowią zapisy art. 9d ust. 4 ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. z późniejszymi zmianami, w myśl których: *„Operatorzy opracowują i są odpowiedzialni za realizację programów, w których określają przedsięwzięcia, jakie należy podjąć w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu, w tym szczegółowe obowiązki pracowników wynikające z tych programów”*.

Wypełniając zapisy art. 9c ust. 3 ww. ustawy, operator systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego realizuje określone zadania *„stosując obiektywne i przejrzyste zasady zapewniające równe traktowanie użytkowników”*.

Zgodnie z ustawą z dnia 8 stycznia 2010 r. o zmianie ustawy Prawo energetyczne oraz o zmianie niektórych innych ustaw [Dz. U. z 2010 r. Nr 21, poz. 104], operatorzy systemu dystrybucyjnego zobowiązani są do przedkładania Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki programów zapewniających niedyskryminacyjne traktowanie użytkowników systemu, które Prezes URE zatwierdza w formie decyzji.

Aktualnie obowiązujący Program Zgodności PGE Dystrybucja S.A. został zatwierdzony przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w dniu 22.02.2011 r. i wprowadzony do stosowania z dniem 22 czerwca 2011 r. Uchwałą Zarządu PGE Dystrybucja S.A. Nr 144/II/2011 z dnia 22.03.2011 r.

Program Zgodności, obejmuje swoim zakresem w szczególności zagadnienia dotyczące:

- szczególnych obowiązków pracowników OSD i podmiotów powiązanych,
- zasad ochrony poufności sensytywnych informacji handlowych,
- działań i środków jakie podejmuje OSD w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników, potencjalnych użytkowników systemu oraz sprzedawców energii elektrycznej,
- zasad wdrożenia, realizacji i monitorowania Programu.

Ustawa z dnia 26 lipca 2013 r. o zmianie ustawy – Prawo energetyczne oraz niektórych innych ustaw, wskazała Inspektora ds. zgodności, jako właściwego do przedstawiania Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki, do dnia 31 marca każdego roku, sprawozdania z realizacji Programu Zgodności.

3. Realizacja Programu Zgodności w 2013 r.

Zgodnie z aktualnie obowiązującym i zatwierdzonym przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w dniu 22.02.2011 r. Programem Zgodności za przygotowanie oraz monitorowanie wdrożenia i realizacji Programu, odpowiedzialny jest Inspektor ds. zgodności powołany

Sprawozdanie z Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2013 rok

Uchwałą Zarządu PGE Dystrybucja S.A. Nr 144/II/2011 z dnia 22.03.2011 r. wprowadzającą także Program Zgodności do stosowania.

Do obowiązków Inspektora ds. zgodności należy w szczególności:

1. Operacyjne nadzorowanie realizacji Programu.
2. Udzielanie informacji dotyczących Programu i jego publikacji.
3. Monitorowanie przestrzegania postanowień Programu.
4. Inicjowanie kontroli wdrożenia i przestrzegania Programu.
5. Opracowywanie projektów zmian w Programie.
6. Informowanie Zarządu OSD o przebiegu realizacji Programu.
7. Sporządzanie raportów oraz sprawozdania z wykonania Programu Zgodności.

W uzgodnieniu z Inspektorem ds. zgodności w poszczególnych Oddziałach Spółki zostali powołani, przez Dyrektorów Generalnych Oddziałów, Koordynatorzy ds. zgodności realizujący wykonywanie Programu Zgodności w danym Oddziale.

Koordynator ds. zgodności funkcjonalnie podlega Dyrektorowi Generalnemu Oddziału a merytorycznie Inspektorowi ds. zgodności.

Za realizację Programu Zgodności w Centrali Spółki bezpośrednio odpowiada Inspektor ds. zgodności.

W roku 2013 prowadzono szkolenia uzupełniające z Programu Zgodności. Szkolenia prowadzono dla pracowników nowoprzyjętych, długotrwale nieobecnych w pracy, osób odbywających staż, praktyki, zatrudnionych czasowo na umowę zlecenia oraz dla pracowników firm zewnętrznych świadczących usługi na rzecz OSD.

Szkolenia były realizowane z użyciem dedykowanej prezentacji opracowanej przez Inspektora ds. zgodności we współpracy z Koordynatorami ds. zgodności w Oddziałach.

Przeszkoleni pracownicy składali oświadczenia dotyczące zapoznania się z Programem Zgodności i bezwzględnego przestrzegania jego postanowień (oświadczenia te są przechowywane w aktach osobowych pracowników).

Program szkolenia obejmował przedstawienie celu i zakresu Programu, obowiązków OSD, obowiązków pracowników OSD wynikających z Programu, sankcji wynikających z naruszenia obowiązków przez pracowników OSD oraz zasad wdrażania i monitorowania Programu.

W celu zapewnienia równego dostępu do ważnych informacji dla wszystkich użytkowników systemu lub potencjalnych użytkowników systemu na bieżąco aktualizowano stronę internetową PGE Dystrybucja S.A. oraz strony internetowe poszczególnych Oddziałów.

Na stronie głównej PGE Dystrybucja S.A. (www.pgedystrybucja.pl) zamieszczono obowiązujący Program Zgodności oraz formularz zadawania pytań Inspektorowi ds. zgodności natomiast na stronach poszczególnych Oddziałów umieszczono przekierowania do informacji zawartych na stronie głównej.

Sprawozdanie z Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2013 rok

W zakresie umożliwienia równego i niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego, potencjalnych użytkowników oraz sprzedawców ważną rolę pełni Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (IRiESD). Wyznacza ona przejrzyste zasady zmiany sprzedawcy przez odbiorców oraz wymagania dla układów pomiarowo-rozliczeniowych.

W ciągu roku 2013 poszczególne Oddziały PGE Dystrybucja S.A. stosowały Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej w części ogólnej wprowadzoną w poszczególnych Oddziałach przed konsolidacją Spółki i Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej w części bilansowanie systemu dystrybucyjnego i zarządzanie ograniczeniami systemowymi dla PGE Dystrybucja S.A. zatwierdzoną decyzją Prezesa URE znak: DPK-7124-34(5)/2010/MiKo z dnia 04.10.2010 r. z późniejszymi zmianami oraz od dnia 1 października 2013 r. wspólną Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej PGE Dystrybucja S.A. zarówno w części ogólnej jak i dotyczącej bilansowania systemu dystrybucyjnego i zarządzania ograniczeniami systemowymi.

W dniu 10 września 2013 roku Prezes Urzędu Regulacji Energetyki decyzją DRR-4321-29(5)/2013/MKo4 zatwierdził Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej w PGE Dystrybucja S.A. kończąc tym samym trwający od roku 2011 proces zatwierdzania.

Decyzją Zarządu PGE Dystrybucja S.A. z dniem 1 października 2013 r. nowa Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej PGE Dystrybucja S.A. została wprowadzona do stosowania.

Z dniem wejścia w życie nowej IRiESD przestała obowiązywać dotychczasowa Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej w zakresie bilansowania systemu dystrybucyjnego i zarządzania ograniczeniami systemowymi PGE Dystrybucja S.A. zatwierdzona decyzjami Prezesa URE z dnia: 17 grudnia 2009r. znak: DPK-7110-4(4)/2009/HJ oraz 4 października 2010r. znak: DPK-7124-35(5)/2010/MiKo.

Określone w ww. instrukcjach techniczne warunki dostępu do sieci dystrybucyjnej OSD zapewniają równe traktowanie użytkowników systemu, potencjalnych użytkowników systemu oraz sprzedawców.

Dodatkowo, w ramach prowadzonego przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki monitoringu dotyczącego działalności OSD, przekazywane są miesięczne, kwartalne, półroczne oraz roczne ankiety, w których przedstawiony jest szereg informacji dotyczących umów o świadczenie usług dystrybucji oraz procedur zmiany sprzedawcy.

Ankieta miesięczna dotyczy informacji o odbiorcach, którzy zmienili sprzedawcę oraz o postępach prac nad Generalnymi Umowami Dystrybucyjnymi (GUD) przedstawia kompletną informację na temat nowozawartych, obowiązujących, negocjowanych bądź rozwiązanych GUD.

Sprawozdanie z Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2013 rok

Ankieta kwartalna dotyczy procedury zmiany sprzedawcy oraz dodatkowych informacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej. Przedstawia ona szczegółowe dane dotyczące między innymi liczby skarg i reklamacji bądź liczby korygowanych rozliczeń dotyczących zmiany sprzedawcy.

Ankieta półroczna dotyczy niezależności działania OSD oraz niezależności działania osób odpowiedzialnych za zarządzanie w przedsiębiorstwie dystrybucyjnym.

Ankieta roczna zawiera szczegółowe informacje na temat podmiotów, które zmieniły sprzedawcę.

Na koniec 2013 r. 78 firm posiadających koncesję na obrót energią elektryczną miało zawarte umowy o świadczenie usług dystrybucji obejmujące cały obszar funkcjonowania PGE Dystrybucja S.A. (Generalne Umowy Dystrybucyjne), które pozwalają im sprzedawać energię odbiorcom przyłączonym do sieci Spółki.

Ponadto poszczególne Oddziały posiadają dodatkowo, zawarte w okresie przed konsolidacją Spółki, Generalne Umowy Dystrybucyjne, które pozwalają kilkunastu firmom sprzedawać energię odbiorcom przyłączonym do sieci danego Oddziału.

Na koniec 2013 roku 20 528 płatników (identyfikowanych przez NIP) oraz 29 999 odbiorców indywidualnych, pobierających energię elektryczną w 122 759 miejscach dostarczania zmieniło sprzedawcę energii korzystając z zasady TPA.

4. Kontrola i monitoring przestrzegania Programu Zgodności

W roku 2013 na bieżąco prowadzony był monitoring przestrzegania zapisów Programu Zgodności.

Inspektor ds. zgodności dokonywał, zgodnie ze zgłaszanymi potrzebami, interpretacji Programu Zgodności na podstawie wpływających zapytań od pracowników Centrali oraz w przypadkach szczególnych także od innych pracowników Spółki lub Koordynatorów ds. zgodności.

Koordynatorzy ds. zgodności dokonywali przeglądu stosowanych wzorów dokumentów w szczególności dotyczących zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, udzielali odpowiedzi pracownikom na ich zapytania dotyczące zgodności z postanowieniami Programu przekazywanych podmiotom zewnętrznym treści dokumentów i sprawozdań.

Sprawozdanie z Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2013 rok

W ramach uruchomionego na stronie głównej Spółki formularza złożono 2 zapytania, które scharakteryzowane zostały krótko w poniższej tabeli:

L.p.	Data	Typ	Temat	Sposób załatwienia
1	2013-03-21 11:45:07	Pytanie	Zapytanie pracownika związane z możliwością dodatkowego zatrudnienia w firmie zewnętrznej w celu zdobycia uprawnień budowlanych (Sprawa nie związana z Programem Zgodności)	Pracownik otrzymał wyczerpującą odpowiedź na swoje zapytanie.
2	13-03-26 19:00:16	Skarga	Skarga związana z niewłaściwymi parametrami dostarczanej energii. (Sprawa nie związana z Programem Zgodności)	Sprawę skierowano do właściwej komórki o czym poinformowano klienta. Klient otrzymał stosowne wyjaśnienia.

Analiza żadnej z przedstawionych w powyższej tabeli spraw nie wykazała naruszeń Programu Zgodności.

W 2013 roku do PGE Dystrybucja S.A. oprócz wymienionych powyższej tabeli zapytań nie wpłynęły skargi dotyczące dyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu.

W ramach monitorowania przestrzegania Programu Zgodności w PGE Dystrybucja S.A. w roku 2013:

- nie stwierdzono przypadków naruszenia założeń Programu Zgodności przez pracowników,
- nie zanotowano przypadków zachowań dyskryminacyjnych wobec użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu dystrybucyjnego,
- nie stwierdzono przypadków naruszenia przez pracowników zasad ochrony i ujawniania informacji.

5. Uwagi końcowe

Według stanu wiedzy Inspektora ds. zgodności w PGE Dystrybucja S.A. w 2013 roku nie wystąpił przypadek dyskryminacji ze strony jakiegokolwiek podmiotu korzystającego lub zamierzającego korzystać z systemu dystrybucyjnego PGE Dystrybucja S.A. oraz nie stwierdzono jakichkolwiek naruszeń postanowień Programu. Została sformułowana jedna skarga (niezasadna) nie pojawiły się natomiast wnioski związane ze stosowaniem zapisów Programu.

Podjęte i przeprowadzone w ramach Programu Zgodności przedsięwzięcia, umożliwiały Klientom, zdecydowanym na wybór innego sprzedawcy, korzystanie z usług dystrybucji energii elektrycznej na równoprawnych zasadach. Podmiotom zainteresowanym sprzedażą energii elektrycznej na obszarze działania PGE Dystrybucja S.A. udzielano wyczerpujących informacji oraz przedstawiano obowiązujący projekt Generalnej Umowy Dystrybucyjnej i Umowy dystrybucyjnej wraz z IRiESD i Regulaminem świadczenia usług dystrybucji.