



Sprawozdanie z realizacji
„Programu Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania
Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego w TAURON
Dystrybucja Spółka Akcyjna”
w 2014 roku

Sporządził:
Inspektor ds. zgodności

Piotr Ordyna

Kraków luty 2015

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	11
7. Dalsze działania	12
8. Podsumowanie	13

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 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 2014 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 szczegółowe 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 z późn. zm. 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 został zatwierdzony decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki znak: DPK-7124-10(4)/2011/MiKo z dnia 21 lutego 2011 r. z późn. zm. Ostatnia zmiana programu miała miejsce 7 kwietnia 2014 r., decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki znak: DRR-7124-31(4)2014/MKo1. Zmiana wynikała z konieczności implementacji do Programu zapisów nowelizacji ustawy – Prawo energetyczne. Program został przyjęty uchwałą Zarządu TAURON Dystrybucja Nr 68/VII/2014 z dnia 5 marca 2014 roku i po uprawomocnieniu się zatwierdzającej go decyzji Prezesa URE 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 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 specyfikuje obszary, w których zapewnia się niedyskryminację i równe traktowanie i wyszczególnia jakie zachowania są uznane za dyskryminacyjne i sprzeczne z zasadą równości oraz określa jakie rodzaje informacji uznaje się za informacje sensytywne. 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. Osobą odpowiedzialną za nadzór nad wdrożeniem i realizacją Programu Zgodności jest Wiceprezes Zarządu Dyrektor Operatora. 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. Na wniosek TAURON Dystrybucja Prezes URE decyzją z dnia 7 kwietnia 2014 roku zatwierdził zmiany w Programie Zgodności. Zmiany wynikały z konieczności implementacji do Programu zapisów wynikających z nowelizacji ustawy Prawo energetyczne i weszły w życie z dniem uprawomocnienia się decyzji Prezesa URE, tj. dnia 29 kwietnia 2014 roku. Istota zmian polegała na wzmocnieniu niezależności Inspektora ds. zgodności.
2. Za monitorowanie wdrożenia i realizacji Programu odpowiedzialny jest Inspektor ds. zgodności podległy bezpośrednio Wiceprezesowi Zarządu Dyrektorowi 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 TAURON Dystrybucja Prezes Zarządu Poleceniem służbowym nr 12/2014 z dnia 8 maja 2014 roku powołał Zespół, którego celem jest monitorowanie realizacji Programu Zgodności. Przewodniczącym Zespołu został Inspektor ds. zgodności, któremu nadano uprawnienia do definiowania i przydzielania zadań członkom zespołu oraz pozyskiwania wszelkich informacji niezbędnych do prawidłowej realizacji 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. W 2014 roku w TAURON Dystrybucja przeprowadzono szkolenia dla nowo przyjętych pracowników i tych pracowników którzy z różnych względów losowych nie mogli być przeszkoleni w latach poprzednich. 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.

5. Na koniec 2014 roku w TAURON Dystrybucja przeszkolonych było 8005 pracowników co stanowi 99,8 % wszystkich zatrudnionych. Występujący w indywidualnych przypadkach brak szkolenia spowodowany był długimi absencjami. Pracownicy ci po powrocie do świadczenia obowiązków służbowych zostaną niezwłocznie przeszkoleni. 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.
6. Dodatkowo w związku z zatwierdzeniem przez Prezesa URE w kwietniu 2014 roku zmienionego Programu, bezpośrednio po uprawomocnieniu się decyzji Prezesa URE, zapoznano Pracowników TAURON Dystrybucja ze zmianami w Programie poprzez udostępnienie na dedykowanej dla Programu stronie intranetowej informacji o zmianach wraz z wersją dokumentu z wyróżnionymi zmianami w stosunku do wersji poprzedniej.
7. 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 regulują: „Instrukcja zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych w TAURON Dystrybucja S.A.”, "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”.
8. 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 email Inspektora ds. zgodności i członków Zespołu, którego celem jest monitorowanie realizacji Programu.
- Strona intranetowa Programu Zgodności aktualizowana jest na bieżąco.
9. Na stronach internetowych TAURON Dystrybucja umieszczono informacje dla klientów dotyczące w szczególności:
- Programu Zgodności,
 - przyłączenia do sieci elektroenergetycznej,
 - świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej, zmiany sprzedawcy i wzorców umów o świadczenie usług dystrybucji,
 - 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,
 - 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,
 - zakłóceń i awarii,
 - standardów technicznych urządzeń energetycznych stosowanych na terenie TAURON Dystrybucja.
10. Zapisami Programu Zgodności zostali objęci wszyscy pracownicy TAURON Dystrybucja i usługodawcy mający dostęp do informacji sensytywnych.
11. Obsługa Klientów realizowana jest w imieniu i na rzecz TAURON Dystrybucja przez podwykonawcę TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o. (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 podwykonawca zobowiązał się do stosowania obowiązującego w OSD Programu Zgodności.
12. Odpowiedzialnym za realizację Programu w TAURON Obsługa Klienta jest Zarząd

tej Spółki.

13. Za realizację w TAURON Obsługa Klienta szczegółowych zadań związanych z wdrożeniem, realizacją i monitorowaniem Programu Zgodności odpowiada wyznaczona osoba, która w sprawach związanych z Programem Zgodności współpracuje z Inspektorem ds. zgodności w TAURON Dystrybucja.
14. W TAURON Obsługa Klienta Programem Zgodności objęci są wszyscy pracownicy mający dostęp do danych sensytywnych TAURON Dystrybucja. W roku 2014 przeszkolono dodatkowo 512 osób mających upoważnienia do przetwarzania danych osobowych klienckich w tym 237 pracowników firmy zewnętrznej świadczącej usługę, która polega na obsłudze infolinii.
15. 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.
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 ramach realizowanej strategii rozwoju TAURON Dystrybucja, spółce TAURON Dystrybucja Pomiary sp. z o.o. (TAURON Dystrybucja Pomiary) powierzono przejęcie i prowadzenie dla całego obszaru działania TAURON Dystrybucja działalności związanej z techniczną obsługą układów pomiarowych energii elektrycznej oraz odczytami. W 2014 roku zrealizowano rozpoczęty w 2013 roku proces przejmowania funkcji wraz z pracownikami obsługującymi te procesy. W ramach tych działań w 2014 roku do TAURON Dystrybucja Pomiary przeszło 1141 pracowników TAURON Dystrybucja.
18. TAURON Dystrybucja Pomiary realizuje usługi technicznej obsługi układów pomiarowych energii elektrycznej oraz odczytów w imieniu i na rzecz TAURON Dystrybucja na podstawie zawartej Umowy SLA oraz uzgodnionych pomiędzy stronami zasad. Przekazanie zadań technicznej obsługi układów pomiarowych energii elektrycznej oraz odczytów w terenie do TAURON Dystrybucja Pomiary zrealizowane zostało celem optymalizacji procesów zarówno w aspekcie

- jakościowym jak i kosztowym. W Umowie SLA TAURON Dystrybucja Pomiary zobowiązała się do stosowania Programu obowiązującego w TAURON Dystrybucja.
19. Odpowiedzialnym za realizację Programu Zgodności w TAURON Dystrybucja Pomiary jest Zarząd Spółki.
20. Za realizację w TAURON Dystrybucja Pomiary szczegółowych zadań związanych z wdrożeniem, realizacją i monitorowaniem Programu Zgodności 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 mający dostęp do danych sensytywnych TAURON Dystrybucja. W roku 2014 przeszkolono 1141 osób. Ponadto z uwagi na fakt podzlecenia przez TAURON Dystrybucja Pomiary podmiotom trzecim usług odczytów liczników energii elektrycznej oraz obsługi układów pomiarowych, zobowiązano pisemnie te podmioty do stosowania postanowień Programu Zgodności. Przed przystąpieniem do wykonania umowy dla pracowników podwykonawców staraniem TAURON Dystrybucja Pomiary przeprowadzono szkolenia w tym zakresie.
22. 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 Dystrybucja Pomiary.
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 dużym rozproszeniem terytorialnym pracowników, zarówno w TAURON Dystrybucja jak i u głównych usługodawców mających dostęp do informacji sensytywnych i zobowiązanych do równego i niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu, TAURON Dystrybucja rozpoczęła prace projektowe nad nowym systemem szkoleń w zakresie Programu Zgodności. Unowocześniony proces szkolenia realizowany będzie w systemie e-learningu. W roku 2014 podpisano umowę z wykonawcą i rozpoczęto prace projektowe.

6. Monitoring przestrzegania Programu Zgodności

- 1) Za monitorowanie przestrzegania postanowień Programu Zgodności w TAURON Dystrybucja odpowiada Inspektor ds. zgodności.
- 2) W roku 2014 Inspektor ds. zgodności na bieżąco opiniował co do zgodności z zapisami Programu projekty dokumentów związanych z przebiegiem procesów w obszarach, w których zapewnia się niedyskryminację i równe traktowanie. Jednocześnie udzielał informacji i wyjaśnień co do interpretacji zapisów Programu.
- 3) Inspektor ds. zgodności dokonał również przeglądu opisu procedur 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) Dodatkowo w ubiegłym roku Inspektor ds. zgodności dokonał przeglądu treści informacyjnych dla klientów umieszczonych na stronie internetowej TAURON Dystrybucja co do ich zgodności z zapisami Programu.
- 5) Ponadto dokonano sprawdzenia czy wszyscy pracownicy TAURON Dystrybucja zostali przeszkoleni i potwierdzili ten fakt podpisem na oświadczeniu, którego wzór stanowi załącznik do Programu Zgodności.
- 6) W wyniku prowadzonego monitoringu i przeprowadzonych działań kontrolnych:
 - a) nie stwierdzono przypadków naruszenia postanowień Programu Zgodności,
 - b) potwierdzono, że wdrożone procedury uwzględniają aspekt równego i niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników i potencjalnych użytkowników

systemu oraz ochronę informacji sensytywnych.

- c) stwierdzono występowanie indywidualnych przypadków braku szkolenia spowodowanych długookresowymi absencjami. Zalecono przeprowadzenie szkoleń pracowników niezwłocznie po ich powrocie do świadczenia obowiązków służbowych.

W roku 2014 w TAURON Dystrybucja nie zanotowano przypadków zachowań dyskryminacyjnych wobec użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu, jak również skarg i wniosków dotyczących 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) Głównym działaniem w roku 2015 będzie zaprojektowanie i wdrożenie nowego systemu szkoleń opracowanego w technologii e-learningu. Planuje się objęcie tym systemem wszystkich pracowników TAURON Dystrybucja i pracowników głównych usługodawców realizujących zadania dla TAURON Dystrybucja w obszarach gdzie OSD zapewnia niedyskryminację i równe traktowanie. Takie rozwiązanie uprości i ujednotli system szkolenia oraz zagwarantuje utrzymanie jego jakości. Osoba poddana szkoleniu będzie zobowiązana do zaliczenia końcowego testu, którego pozytywny wynik umożliwi wydruk i podpisanie oświadczenia o zapoznaniu się z Programem.
- 3) Dodatkowo podstawowymi kierunkami działań w 2015 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 realizacji zasad wynikających z Programu w projektowanych rozwiązaniach IT oraz modyfikacjach procesów.

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 2014 roku nie stwierdzono żadnych przypadków naruszenia postanowień Programu Zgodności lub występowania zachowań dyskryminujących użytkowników lub potencjalnych użytkowników systemu.