

**ENERGA-OPERATOR SPÓŁKA AKCYJNA**

---



**Energa**  
operator

**SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI PROGRAMU  
ZAPEWNIENIA NIEDYSKRIMINACYJNEGO  
TRAKTOWANIA UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU  
DYSTRYBUCYJNEGO – PROGRAMU ZGODNOŚCI ZA  
ROK 2015**

Inspektor ds. zgodności

  
Waldemar Lonczak

Gdańsk luty 2016 r.

---

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego

---

**SPIS TREŚCI**

<b>1. WSTĘP.....</b>	<b>3</b>
<b>2. PODSTAWY PRAWNE PRZYGOTOWANIA PROGRAMU ZGODNOŚCI .....</b>	<b>4</b>
<b>3. REALIZACJA PROGRAMU ZGODNOŚCI.....</b>	<b>5</b>
3.1.    OBSZAR USŁUG PRZYŁĄCZANIA .....	5
3.2.    OBSZAR USŁUG DYSTRYBUCYJNYCH I ZMIANY SPRZEDAWCY .....	6
3.3.    OBSZAR REALIZACJI REKLAMACJI .....	7
3.4.    OBSZAR LIKWIDACJI ZAKŁÓCEŃ I AWARII .....	8
3.5.    OBSZAR BILANSOWANIA I ROZLICZANIA NIEZBILANSOWANIA UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU....	9
3.6.    OBSZAR UDOSTĘPNIANIA INFORMACJI.....	10
3.7.    OBSZAR ZAPOZNANIA PRACOWNIKÓW Z OBOWIĄZKAMI WYNIKAJĄCYMI Z PROGRAMU ZGODNOŚCI ORAZ ZOBOWIĄZANIA SIĘ PRACOWNIKÓW DO ICH PRZESTRZEGANIA .....	10
<b>4. KONTROLA I MONITORING PRZESTRZEGANIA PROGRAMU ZGODNOŚCI .....</b>	<b>12</b>
<b>5. INNE INFORMACJE.....</b>	<b>13</b>

---

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego

---

## 1. WSTĘP

Niniejsze Sprawozdanie z realizacji Programu Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego w ENERGA-OPERATOR SA (zwanego dalej „Programem Zgodności”) opracowane zostało w związku z realizacją obowiązku wynikającego z art.9d ust.5a Ustawy Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 r. poz. 1059 tj. z późn. zm.) zwanej dalej Ustawą i przedstawia działania, jakie podjęto w ENERGA-OPERATOR SA w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w okresie od 01 stycznia do 31 grudnia 2015 r.

---

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego

## 2. PODSTAWY PRAWNE PRZYGOTOWANIA PROGRAMU ZGODNOŚCI

Podstawą 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 szczególne obowiązki pracowników wynikające z tych programów.

### 3. REALIZACJA PROGRAMU ZGODNOŚCI

Opis działań podjętych w celu realizacji Programu Zgodności w 2015r. sporządzono na podstawie monitoringu przestrzegania Programu Zgodności oraz w oparciu o sprawozdania przekazane przez spółki z GRUPY ENERGA-OPERATOR SA świadczące usługi na jej rzecz.

#### 3.1. OBSZAR USŁUG PRZYŁĄCZANIA

- 3.1.1. W roku 2015 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 systemów informatycznych DacotaPortal oraz SID-PO.
- 3.1.2. 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, w tym mikroinstalacji. 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.
- 3.1.3. W punktach obsługi Działów Przyłączeń w Rejonach Dystrybucji ENERGA-OPERATOR SA 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, potwierdzeń realizacji przyłącza, zapewnień dostawy energii elektrycznej oraz udzielana jest pełna informacja o procesie przyłączeniowym. Punkty obsługi prowadzą również w zakresie przyłączeń dedykowane skrzynki e-mailowe. Infolinia przyłączeniowa realizowana przez Telefoniczne Centrum Zgłoszeń 801-404-404, którego operatorem jest spółka Gallup Arteria Management. Wszystkie kanały komunikacyjne związane z procesem przyłączenia do sieci opublikowane są na stronie internetowej [www.energa-operator.pl](http://www.energa-operator.pl)
- 3.1.4. Biuro Przyłączeń, podległe Dyrektorowi Departamentu Rozwoju Majątku, 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, ze szczególnym uwzględnieniem zasady równoprawnego traktowania podmiotów ubiegających się o przyłączenie.

---

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego

---

3.1.5. 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.

### 3.2. 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](http://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 ENERGA-OPERATOR SA – Platforma Wymiany Informacji (PWI) (system wygaszony w październiku 2015 oraz ) i w obecnym systemie Portal Sprzedawcy (system uruchomiony od października 2015r.) w związku z wdrożeniem CC&B. System ten jest dedykowany do realizacji procesu zmiany sprzedawcy.

System informatyczny do obsługi procesu zmiany sprzedawcy, dostępny jest dla wszystkich użytkowników (sprzedawców), którzy mają zawarte umowy GUD i/lub GUD-k z ENERGA-OPERATOR SA.

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 (GUD-K).

W ENERGA-OPERATOR SA na dzień 31 grudnia 2015 r. było zawartych:

- a) 105 Generalnych Umów Dystrybucyjnych z przedsiębiorstwami obrotu (Sprzedawcami) energii elektrycznej zgodnie z wzorcem opracowanym i uzgodnionym z TOE i URE
- b) 17 Generalnych Umów Dystrybucyjnych dla usługi kompleksowej z przedsiębiorstwami obrotu (Sprzedawcami) energii elektrycznej zgodnie z wzorcem opracowanym i uzgodnionym z TOE i URE, obowiązującym od dnia 01 stycznia 2014r.

ENERGA-OPERATOR SA aktywnie uczestniczy, jako członek PTPIREE w przygotowaniu jednolitego modelu wymiany informacji pomiędzy uczestnikami detalicznego rynku energii elektrycznej w Polsce, który jest oparty o międzynarodowy standard eBlX (European forum for energy Business Information eXchange - europejskie forum wymiany informacji w branży energetycznej).

Celem tych prac jest wdrożenie w Polsce jednolitego modelu wymiany informacji i standardów komunikatów dla obszaru detalicznego rynku energii elektrycznej. Obejmuje on procesy wymiany informacji pomiędzy operatorami systemów dystrybucyjnych elektroenergetycznych (OSD), sprzedawcami energii elektrycznej (sprzedawcy) oraz podmiotami odpowiedzialnymi za bilansowanie handlowe (POB).

W roku 2015 zostały zakończone prace związane z przygotowaniem zmian w IRiESD i przekazaniem do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki wniosku o jej zmianę zawartego w Karcie Aktualizacji nr 2.

---

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego

---

### 3.3. OBSZAR REALIZACJI REKLAMACJI

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

W ENERGA-OPERATOR SA funkcjonuje infolinia dystrybucyjna 801-404-404, która dostępna jest w godz. od 08:00 do 20:00 w dni robocze.

Zakres tej infolinii obejmuje tematy:

- a) podstawowej działalności ENERGA-OPERATOR SA,
- b) zagadnień związanych z przyłączeniami do sieci, umowy o świadczenie usług dystrybucji, eksploatacji, procesu zmiany sprzedawcy, windykacji,

oraz przyjmowanie zgłoszeń Odbiorców do wyżej wymienionych zagadnień, w tym reklamacji.

Od dnia 01 lipca 2014r. obsługa infolinii realizowana jest w ENERGA-OPERATOR SA z wykorzystaniem zewnętrznej firmy outsourcingowej. Wykonawca w ramach swoich obowiązków zobowiązany jest do udzielenia informacji co do trybu realizacji sprawy, wymaganych dokumentów, terminów. Na żądanie Odbiorcy, pracownik infolinii ma możliwość przyjęcia reklamacji związanej z usługami świadczonymi przez spółkę i drogą elektroniczną, przekazanie do komórek odpowiedzialnych. Również odbiorcy mogą samodzielnie złożyć reklamację korzystając z formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie [http://www.energa-operator.pl/formularz\\_zgloszeniowy.xml](http://www.energa-operator.pl/formularz_zgloszeniowy.xml).

Wsparcie i usprawnienie obsługi klientów, zapewnia wdrożony w 2013 roku system obiegu dokumentów INFOS.net.

Reklamacje dotyczące pomiarów energii podlegały weryfikacji i w przypadkach tego wymagających, odpowiednie służby realizowały zlecenia na sprawdzenie układu pomiarowego lub ponowne dokonanie odczytu.

W przypadku dokonania korekty danych pomiarowych, dane rozliczeniowe ponownie są publikowane dla sprzedawców na Platformie Wymiany Informacji lub przekazywane do systemu bilingowego. W przypadku danych dobowo-godzinowych skorygowane dane publikowane są w trybie korekty na Rynku Bilansującym.

Od października 2014r. dla odbiorców z umowami rozdzielonymi i kompleksowymi funkcjonuje Portal Reklamacji Pomiarowej, do którego mają dostęp sprzedawcy, którzy realizują umowy sprzedaży (zawarte na podstawie umowy GUD) i umowy kompleksowe (zawarte na podstawie umowy GUD-k).

---

*Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego*

---

### 3.4. OBSZAR LIKWIDACJI ZAKŁÓCEŃ I AWARII

W ENERGA-OPERATOR SA całodobowa obsługa zgłoszeń odbiorców dotyczących przerw, awarii sieci i zagrożeń z nimi związanych jest realizowana na terenie działania OSD pod bezpłatnym dla odbiorców numerem alarmowym 991.

Od dnia 01 lipca 2014r. obsługa numeru alarmowego 991 realizowana jest z wykorzystaniem zewnętrznych firm outsourcingowych.

Rejestracja zgłoszeń przez operatorów numeru alarmowego 991 odbywa się z wykorzystaniem systemu informatycznego pod nazwą System Informacji o Dystrybucji (SID), gdzie w dedykowanym module zdarzenia wymagające interwencji są odnotowywane i przekazywane do realizacji do komórek odpowiedzialnych (Regionalne Dyspozycje Mocy, Techniczna Obsługa Odbiorców).

Ponadto w ENERGA-OPERATOR SA funkcjonują alternatywne kanały kontaktu do zgłaszania awarii zasilania. Odbiorcy mają możliwość zgłoszenia awarii nie tylko za pośrednictwem numeru alarmowego 991 ale również za pośrednictwem SMS o treści „AWARIA” wysłanego na dedykowany numer 3991 lub skorzystania z formularza zgłoszeniowego na stronie ENERGA-OPERATOR SA pod adresem [http://www.energa-operator.pl/formularz\\_zgloszeniowy.xml](http://www.energa-operator.pl/formularz_zgloszeniowy.xml), który umożliwia zgłaszanie awarii jak również innych reklamacji i wniosków w sposób elektroniczny.

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

Od dnia 01 maja 2012 r. w ENERGA-OPERATOR SA prace na sieci są realizowane przez 6 wydzielonych spółek:

- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja Elbląg Sp. z o.o.,
- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja Gdańsk Sp. z o.o.,
- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja Kalisz Sp. z o.o.,
- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja Słupsk Sp. z o.o.,
- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja Płock Sp. z o.o.,
- ENERGA-OPERATOR Eksploatacja Toruń Sp. z o.o.

Powyższe spółki prace na sieci realizują 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.

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).



---

*Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego*

---

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 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.

### **3.5. OBSZAR BILANSOWANIA I ROZLICZANIA NIEZBILANSOWANIA UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU**

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

Na dzień 31 grudnia 2015 r. w ENERGA-OPERATOR SA było zawartych 57 Umów 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 role podmiotu dokonującego zakupów energii na pokrycie strat w sieci.

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

---

*Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego*

---

### **3.6. 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](http://www.energa-operator.pl) administrowanej przez ENERGA-OPERATOR SA.

W ramach procesu wymiany danych pomiarowych z podmiotami na rynku energii realizowane są zadania związane z udostępnianiem przez ENERGA-OPERATOR SA danych dla podmiotów działających na rynku energii i pozyskiwaniem danych od podmiotów na potrzeby realizacji zadań na rynku energii przez ENERGA-OPERATOR SA.

Udostępnianie danych pomiarowych podmiotom prowadzącym działania na rynku energii odbywa się za pomocą systemów informatycznych ENERGA-OPERATOR SA.

W zakresie dostępu do informacji sensytywnych stosowane były zapisy Księgi Systemów Bezpieczeństwa i Polityki Bezpieczeństwa Teleinformatycznego.

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.

### **3.7. OBSZAR ZAPOZNANIA PRACOWNIKÓW Z OBOWIĄZKAMI WYNIKAJĄCYMI Z PROGRAMU ZGODNOŚCI ORAZ ZOBOWIĄZANIA SIĘ PRACOWNIKÓW DO ICH PRZESTRZEGANIA**

Na dzień 31 grudnia 2015r. pracownicy Segmentu Dystrybucji zapoznali się z Programem Zgodności i zobowiązali się do jego przestrzegania poprzez podpisanie stosownego oświadczenia.

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 pozapocesowe realizowane przez

---

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego

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.

W roku 2015 zostało przygotowane w ENERGA-OPERATOR SA szkolenie z Programu Zgodności w formie e-learningu, którym zostali objęci od 01 października 2015r. :

- a) obowiązkowo wszyscy nowo zatrudniani pracownicy ENERGA-OPERATOR SA
- b) wszyscy pozostali pracownicy, jako szkolenie przypominające.

Szkolenia w tej formie są realizowane według założonego harmonogramu i obejmują wszystkich pracowników do końca marca 2016 r. Szkolenia będą powtarzane raz w roku w celu odświeżenia wiedzy.

---

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego

#### 4. KONTROLA I MONITORING PRZESTRZEGANIA PROGRAMU ZGODNOŚCI

W roku 2015 na bieżąco prowadzony był monitoring przestrzegania zapisów Programu Zgodności.

Inspektor ds. zgodności dokonywał, zgodnie ze zgłaszanymi potrzebami, interpretacji Programu Zgodności na podstawie wpływających zapytań w formie elektronicznej od pracowników Spółki.

W wyniku monitorowania przestrzegania Programu Zgodności, według stanu wiedzy Inspektora ds. zgodności:

- a) nie zidentyfikowano wystąpienia zachowań dyskryminacyjnych
- b) nie zidentyfikowano wniosków dotyczących Programu Zgodności.

## 5. INNE INFORMACJE

ENERGA-OPERATOR SA w roku 2015 dokonał zakupu energii elektrycznej na pokrycie strat dystrybucji w formie przetargu publicznego ogłoszonego w roku 2014.

Zakup energii elektrycznej na pokrycie różnicy bilansowej na rok 2016 odbył się w trybie przetargu nieograniczonego na zasadach określonych w Regulaminie udzielania zamówień w ENERGA-OPERATOR SA. Proces wyłonienia sprzedawcy składał się z dwóch etapów. Etap pierwszy dotyczył postępowania w sprawie zawarcia umowy ramowej wg standardu EFET. W wyniku postępowania umowy ramowe z ENERGA-OPERATOR SA zawarły trzy podmioty. Etap drugi dotyczył postępowania wykonawczego i miał formę aukcji elektronicznej, w której kryterium wyboru sprzedawcy była najniższa zaproponowana cena sprzedaży dla planowanego przez ENERGA-OPERATOR SA wolumenu zapotrzebowania na rok 2016.

Ponadto informuję, że w ENERGA-OPERATOR SA trwa akcja rebrandingu budynków. Wymianie podlegają loga na budynkach. Logo ENERGA jest zastępowane logiem ENERGA-OPERATOR.