



Sprawozdanie z realizacji
Programu Zgodności
w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2015

ENEA Operator Sp. z o.o.
Inspektor ds. zgodności


Marek Dziejcz

Przyjęte Uchwałą nr 57/2016 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 17.03.2016 r.

I. Wstęp

Niniejsze Sprawozdanie zostało opracowane w związku z obowiązkiem wynikającym z 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.

Sprawozdanie zawiera opis działań podjętych przez ENEA Operator Sp. z o.o. w celu przestrzegania i realizacji postanowień Programu Zgodności – Programu Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego ENEA Operator Sp. z o.o. (zwanego dalej Programem Zgodności) zatwierdzonego decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (URE) z dnia 30 marca 2011 r., znak: DPK-7124-9(5)/2011/MiKo, zmienioną decyzją z dnia 14 lutego 2014 r., znak: DRR-7124-82(6)/2013/2014/MKo1.

Sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2015 r. do 31 grudnia 2015 r. i zawiera informacje dotyczące realizacji i monitorowania Programu Zgodności. Sprawozdanie zostało sporządzone wg stanu na dzień 15 luty 2016 r.

II. Realizacja Programu Zgodności

Opis działań podjętych przez Spółkę w celu realizacji Programu Zgodności w 2015 r. sporządzono w oparciu o informacje uzyskane z poszczególnych jednostek organizacyjnych Spółki w ramach prowadzonego badania ankietowego dotyczącego przestrzegania i realizacji Programu Zgodności, a także na podstawie bieżącego monitorowania działalności pod kątem przestrzegania Programu Zgodności w ENEA Operator Sp. z o.o.

1. Na bieżąco prowadzono szkolenia z Programu Zgodności dla nowozatrudnionych pracowników. Zgodnie z obowiązującą procedurą rekrutacji pracowników każdy nowozatrudniony pracownik zapoznawany jest z obowiązującym Programem Zgodności oraz podpisuje oświadczenie potwierdzające fakt zapoznania się z Programem Zgodności i zobowiązanie do bezwzględnego przestrzegania jego postanowień. Oświadczenie umieszczane jest w aktach osobowych pracownika.
2. W celu zapewnienia poufności informacji sensytywnych podejmowano następujące działania:
 - zamieszczano klauzulę o zachowaniu poufności informacji sensytywnych (wraz z wykazem tych informacji) w umowach zawieranych z usługodawcami, w ramach których udostępniane były informacje sensytywne,
 - zamieszczano klauzulę o zachowaniu poufności informacji sensytywnych (wraz z wykazem tych informacji) w dokumentacji dotyczącej udzielanych zamówień, w przypadku gdy w ramach prowadzonego postępowania konieczne było udostępnianie informacji sensytywnych,
 - zamieszczano zastrzeżenie o konieczności ochrony informacji sensytywnych w przypadku konieczności udostępniania tych informacji na żądanie uprawnionych podmiotów, instytucji publicznych i organów kontrolnych,
 - stosowano środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie ochrony danych zawierających informacje sensytywne.
3. Przeglądano i weryfikowano przed zatwierdzeniem opracowane przez Spółkę regulacje wewnętrzne oraz wzory dokumentów pod kątem spełnienia wymagań określonych w Programie Zgodności.
4. W celu zapewnienia możliwości wyboru sprzedawcy energii elektrycznej przez odbiorców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej Spółki:

- kontynuowano proces zawierania Generalnych Umów Dystrybucji (GUD) ze sprzedawcami energii elektrycznej. W okresie sprawozdawczym podpisano takie umowy z 10 nowymi sprzedawcami. Na dzień 31 grudnia 2015 r. obowiązywały 114 GUD zawarte pomiędzy ENEA Operator Sp. z o.o. a sprzedawcami. Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania łącznie obowiązuje 114 GUD oraz prowadzone były negocjacje GUD z 6 podmiotami zamierzającymi pełnić funkcję sprzedawcy energii elektrycznej dla odbiorców. Na stronie internetowej Spółki publikowana jest aktualna Lista Sprzedawców, z którymi ENEA Operator Sp. z o.o. posiada zawarte umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej,
- kontynuowano proces zawierania Generalnych Umów Dystrybucji dla Usługi Kompleksowej (GUD-K) ze sprzedawcami energii elektrycznej. W okresie sprawozdawczym podpisano takie umowy z 2 nowymi sprzedawcami. Na dzień 31 grudnia 2015 r. obowiązywały 13 GUD-K zawarte pomiędzy ENEA Operator Sp. z o.o. a sprzedawcami. Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania łącznie obowiązuje 13 GUD-K zawartych pomiędzy ENEA Operator Sp. z o.o. a sprzedawcami oraz prowadzone były negocjacje GUD-K z 3 podmiotami zamierzającymi świadczyć usługę kompleksową odbiorcom w gospodarstwach domowych w ramach GUD-K. Na stronie internetowej Spółki publikowana jest aktualna Lista Sprzedawców świadczących usługę kompleksową dla odbiorców w gospodarstwach domowych.

Ponadto na stronie internetowej Spółki publikowane są:

- aktualna Lista Sprzedawców świadczących usługę kompleksową dla odbiorców innych niż odbiorcy w gospodarstwach domowych,
 - aktualna Lista Sprzedawców zawierających rezerwową umowę sprzedaży energii elektrycznej,
 - aktualna Lista Sprzedawców świadczących rezerwową usługę kompleksową dla odbiorców w gospodarstwach domowych,
 - aktualna Lista podmiotów odpowiedzialnych za bilansowanie handlowe, z którymi ENEA Operator Sp. z o.o. posiada zawarte umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej,
 - dane Sprzedawcy z Urzędu świadczącego usługi kompleksowe odbiorcom energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy.
5. W odpowiedzi na zapytania i prośby kierowane przez pracowników ENEA Operator Sp. z o.o. i pracowników usługodawców udzielano opinii dotyczących zgodności danego działania z zapisami Programu Zgodności.
 6. Aktualizowano istniejące oraz opracowano nowe wzory:
 - umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej,
 - umów o przyłączenie do sieci i wniosków o określenie warunków przyłączenia.
 7. Na bieżąco aktualizowano oraz uzupełniano stronę internetową Spółki w zakresie umieszczanych na niej informacji ogólnodostępnych dotyczących m.in. procedury zmiany sprzedawcy; procedury przyłączenia do sieci; Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej; Taryfy Spółki; wzorów umów i wniosków; podmiotów ubiegających się o przyłączenie źródeł do sieci dystrybucyjnej o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV (zgodnie z art. 7 ust. 81 pkt 1 Ustawy); wartości łącznej dostępnej mocy przyłączeniowej dla źródeł (zgodnie z art. 7 ust. 81 pkt 2 Ustawy), planowanych wyłączeń oraz wskaźników czasu trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.
 8. W ramach prowadzonego przez Prezesa URE monitoringu dotyczącego niezależności działania OSD opracowano i przesłano do URE ankiety dotyczące zmiany sprzedawcy

oraz niezależności działania OSD.

9. Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z art. 9d ust. 5a Ustawy opracowano Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2014. Sprawozdanie zostało przyjęte Uchwałą nr 77/2015 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 24 marca 2015 r. i przekazane Prezesowi URE.

III. Monitorowanie przestrzegania i realizacji Programu Zgodności

1. Monitoring przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w ENEA Operator Sp. z o.o.

Monitoring przestrzegania i realizacji postanowień Programu Zgodności prowadzony był w okresie sprawozdawczym na bieżąco przez Inspektora ds. zgodności oraz okresowo poprzez badanie ankietowe, które adresowane było do Kierujących w poszczególnych jednostkach organizacyjnych Spółki. W tym celu opracowano w wersji elektronicznej Ankieta dotyczącą przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w okresie od 1 stycznia 2015 r. do 31 grudnia 2015 r. Badanie przeprowadzono w styczniu i lutym 2016 r. w poszczególnych regionach Spółki przez Koordynatorów regionalnych ds. zgodności, natomiast w Dyrekcji Spółki przez Inspektora ds. zgodności.

Wyniki monitorowania wykazały m.in., że:

- nie zidentyfikowano wystąpienia zachowań dyskryminacyjnych,
 - nie zidentyfikowano wystąpienia sytuacji konfliktu interesów,
 - nie zidentyfikowano wniosków dotyczących Programu Zgodności,
 - nie zidentyfikowano skarg lub reklamacji dotyczących dyskryminacyjnego traktowania,
 - nie zidentyfikowano skierowanych przez UOKiK spraw dotyczących dyskryminacyjnego traktowania,
 - nie zidentyfikowano skierowanych przez URE spraw dotyczących dyskryminacyjnego traktowania. W okresie sprawozdawczym zakończyło się, wszczęte przez Prezesa URE w grudniu 2011 r., postępowanie administracyjne dotyczące realizowanych przez Spółkę działań w aspekcie art. 9d ust. 1-2 Ustawy – w lutym 2015 r. Spółka otrzymała zawiadomienie Prezesa URE o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie, a następnie decyzję z dnia 17 lutego 2015 r. znak: DRG-451-309(33)/13854/2011/2015/KL kończącą postępowanie administracyjne.
2. Monitoring przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w ENEA Centrum Sp. z o.o.

W związku ze świadczeniem usługi kompleksowej obsługi procesów na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o., ENEA Centrum Sp. z o.o. została zobowiązana w zawartej umowie do przestrzegania Programu Zgodności ENEA Operator Sp. z o.o.

- a. W styczniu 2016 r. Inspektor ds. zgodności wystąpił do ENEA Centrum Sp. z o.o. z wnioskiem o:

- udzielenie informacji czy wszyscy pracownicy i współpracownicy ENEA Centrum Sp. z o.o. realizujący działania w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. w okresie od 1 stycznia 2015 r. do 31 grudnia 2015 r. podpisali oświadczenia potwierdzające zapoznanie się z Programem Zgodności i zobowiązanie się do bezwzględniego przestrzegania jego postanowień,
- przeprowadzenie monitoringu przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w związku z realizacją usługi w zakresie obsługi klienta.

Z pozyskanych z ENEA Centrum Sp. z o.o. informacji wynika m.in., że:

- wszyscy pracownicy (z wyjątkiem jednego pracownika trwale nieobecnego z uwagi na zwolnienie lekarskie) i współpracownicy ENEA Centrum Sp. z o.o. realizujący

działania w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. w okresie od 1 stycznia 2015 r. do 31 grudnia 2015 r. podpisali oświadczenia potwierdzające zapoznanie się z Programem Zgodności i zobowiązanie się do bezwzględnego przestrzegania jego postanowień,

- nie zidentyfikowano wystąpienia zachowań dyskryminacyjnych,
- w celu zapewnienia poufności informacji sensytywnych zamieszczano klauzulę o zachowaniu poufności informacji sensytywnych (wraz z wykazem tych informacji) w umowach zawieranych z podwykonawcami, w ramach których udostępniane były informacje sensytywne ENEA Operator Sp. z o.o. oraz stosowano środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie ochrony danych zawierających informacje sensytywne,
- w związku ze zmianą architektury systemów bilingowych, zaistniała konieczność uzupełniania, przez pracowników ENEA Centrum Sp. z o.o. zawierających umowę kompleksową, danych w systemie dystrybucyjnym podczas zawierania umowy kompleksowej – należy przy tym podkreślić, że powyższe działania nie prowadziły do uzyskania przewagi konkurencyjnej przez żadnego sprzedawcę.

b. W listopadzie 2015 r. – w ramach monitorowania działań prowadzonych przez ENEA Centrum Sp. z o.o. w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. o obszarze obsługi klienta – Inspektor ds. zgodności rozpoczął przegląd stanowisk bezpośredniej obsługi klienta dystrybucyjnego pod kątem uwarunkowań związanych z Programem Zgodności. Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania przegląd jest w trakcie realizacji.

3. Monitoring przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w ENEA Pomiary Sp. z o.o.

W związku ze świadczeniem usług dotyczących obsługi układów pomiarowych na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o., ENEA Pomiary Sp. z o.o. została zobowiązana w zawartej umowie do przestrzegania Programu Zgodności ENEA Operator Sp. z o.o.

W styczniu 2016 r. Inspektor ds. zgodności wystąpił do ENEA Pomiary Sp. z o.o. z wnioskiem o przeprowadzenie monitoringu przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w okresie od 1 stycznia 2015 r. do 31 grudnia 2015 r.

Z pozyskanych z ENEA Pomiary Sp. z o.o. informacji wynika m.in., że:

- wszyscy pracownicy i współpracownicy ENEA Pomiary Sp. z o.o. realizujący działania w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. podpisali oświadczenia potwierdzające zapoznanie się z Programem Zgodności i zobowiązanie się do bezwzględnego przestrzegania jego postanowień,
- nie zidentyfikowano wystąpienia zachowań dyskryminacyjnych,
- w celu zapewnienia poufności informacji sensytywnych zamieszczano klauzulę o zachowaniu poufności informacji sensytywnych (wraz z wykazem tych informacji) w umowach zawieranych z podwykonawcami, w ramach których udostępniane były informacje sensytywne oraz stosowano środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie ochrony danych zawierających informacje sensytywne.

IV. Podsumowanie

Przedsięwzięcia podejmowane i realizowane w ramach Programu Zgodności w okresie sprawozdawczym przez ENEA Operator Sp. z o.o. umożliwiały użytkownikom systemu i potencjalnym użytkownikom systemu równoprawny dostęp do systemu dystrybucyjnego oraz korzystanie z usług dystrybucji energii elektrycznej na równoprawnych zasadach.