




Sprawozdanie z realizacji
Programu Zgodności
w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2016

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

Michał Turno

Przyjęte Uchwałą nr 56/2017 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 14.03.2017 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 2017 r., poz. 220 t.j.), zwanej dalej Ustawą.

Sprawozdanie zawiera opis działań podjętych przez ENEA Operator Sp. z o.o. (dalej „Spółka”) w celu przestrzegania i realizacji postanowień Programu Zgodności – Programu Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego ENEA Operator Sp. z o.o. (dalej „Program 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 2016 r. do 31 grudnia 2016 r. i zawiera informacje dotyczące realizacji i monitorowania Programu Zgodności. Sprawozdanie zostało sporządzone wg stanu na dzień 20 lutego 2017 r.

II. Realizacja Programu Zgodności

Działania podjęte przez Spółkę w celu realizacji Programu Zgodności w 2016 r. opisano na podstawie informacji uzyskanych 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 nowo zatrudnionych pracowników. Zgodnie z obowiązującą procedurą rekrutacji pracowników każdy nowo zatrudniony 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,
 - 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 19 nowymi sprzedawcami. Na dzień 31 grudnia 2016 r. obowiązywały 131 GUD zawarte pomiędzy ENEA Operator Sp. z o.o. a sprzedawcami. Na dzień

sporządzenia niniejszego Sprawozdania łącznie obowiązuje 133 GUD oraz prowadzone były negocjacje GUD z 7 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 8 nowymi sprzedawcami. Na dzień 31 grudnia 2016 r. obowiązywały 21 GUD-K zawarte pomiędzy ENEA Operator Sp. z o.o. a sprzedawcami. Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania liczba zawartych umów GUD-K nie uległa zmianie, jednak prowadzone były negocjacje GUD-K z 5 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,
 - dane Sprzedawcy Zobowiązanego wyznaczonego na okres od 1 stycznia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r.
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. Zatwierdzono i przyjęto Kodeks Dobrych Praktyk Operatorów Systemów Dystrybucyjnych Energii Elektrycznej „Łączy na energia”, którego celem jest prezentacja głównych zadań przedsiębiorstw zajmujących się dystrybucją energii elektrycznej i odróżnienie ich od przedsiębiorców zajmujących się sprzedażą i wytwarzaniem energii elektrycznej.
 7. Aktualizowano istniejące oraz opracowano nowe wzory:
 - umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej,
 - umów o przyłączenie do sieci i wniosków o określenie warunków przyłączenia.
 8. 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.

9. W ramach prowadzonego przez Prezesa URE monitoringu dotyczącego niezależności działania OSD opracowano i przesłano do URE ankiety dotyczące zmiany sprzedawcy oraz niezależności działania OSD.
10. 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 2015. Sprawozdanie zostało przyjęte Uchwałą nr 57/2016 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 17 marca 2016 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 ankietę dotyczącą przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w okresie od 1 stycznia 2016 r. do 31 grudnia 2016 r. Badanie przeprowadzono w styczniu i lutym 2017 r. w poszczególnych Oddziałach 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 skarg lub reklamacji dotyczących dyskryminacyjnego traktowania,
- nie zgłoszono propozycji zmiany treści Programu Zgodności,
- nie zidentyfikowano skierowanych przez UOKiK spraw dotyczących dyskryminacyjnego traktowania,
- nie zidentyfikowano skierowanych przez URE spraw dotyczących dyskryminacyjnego traktowania.

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 2017 r. Inspektor ds. zgodności wystąpił do ENEA Centrum Sp. z o.o. z wnioskiem o 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 urlop wychowawczy) 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 2016 r. do 31 grudnia 2016 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 ramach wykonywania działań w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. pracownicy i współpracownicy ENEA Centrum Sp. z o.o. nie rozpowszechniali, nie eksponowali, nie promowali oraz nie udzielali informacji o przedsiębiorstwach energetycznych zajmujących się wytwarzaniem bądź sprzedażą energii elektrycznej, ani ich ofertach. Zidentyfikowano jedynie jednostkową sytuację, gdy konsultant infolinii obsługującej klienta dystrybucyjnego zarekomendował jednemu klientowi przyłączonemu do sieci dystrybucyjnej Spółki, sprzedawcę energii elektrycznej. Podjęto działania mające na celu wykluczenie takich sytuacji w przyszłości. Pracownicy infolinii zostali skierowani na dodatkowe szkolenie z uwarunkowań wynikających z Programu Zgodności, a ich znajomość została potwierdzona przeprowadzonymi testami wiedzy,
 - ze względu na architekturę systemów bilingowych pracownicy ENEA Centrum Sp. z o.o. posiadają dostęp jedynie do tych informacji sensytywnych, które są niezbędne do zawarcia i realizacji umowy kompleksowej – należy przy tym podkreślić, że takie rozwiązanie nie prowadziło do uzyskania przewagi konkurencyjnej przez żadnego sprzedawcę.
- b. W ramach monitorowania działań prowadzonych przez ENEA Centrum Sp. z o.o. w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. w obszarze obsługi klienta, w okresie od listopada 2015 r. do lutego 2016 r., Inspektor ds. zgodności prowadził przegląd stanowisk przeznaczonych do bezpośredniej obsługi klienta dystrybucyjnego zlokalizowanych w Biurach Obsługi Klienta w ENEA Centrum Sp. z o.o. pod kątem uwarunkowań związanych z Programem Zgodności. Przegląd prowadzony był bez wcześniejszego uprzedzenia kierującego danym BOK o terminie i zakresie przeglądu. Rozmowę z pracownikami BOK rozpoczynano „anonimowo” poruszając zagadnienia dotyczące obsługi procesu przyłączania, umów dystrybucyjnych czy spraw technicznych.

Efektom powyższego przeglądu był raport, w którym przede wszystkim stwierdzono, że pracownicy prowadzący obsługę klienta na stanowiskach do bezpośredniej obsługi klienta dystrybucyjnego, którzy zostali objęci przeglądem, wykazywali się znajomością zagadnień, o których mowa w Programie Zgodności i w trakcie przeglądu nie podejmowali żadnych działań mających na celu promowanie lub rekomendowanie określonego sprzedawcy energii elektrycznej. Co do zasady zatem uwarunkowania związane z Programem Zgodności są spełniane przez ENEA Centrum Sp. z o.o., gdyż zidentyfikowano jedynie obszary wymagające usprawnień w zakresie technicznej organizacji BOK. Z rekomendacji Inspektora ds. zgodności ENEA Centrum Sp. z o.o. podjęła szybkie działania, które już w marcu 2016 r. pozwoliły usprawnić ww. obszar.

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 2017 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 2016 r. do 31 grudnia 2016 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.

