



**Sprawozdanie**  
**z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu**  
**dystrybucyjnego w innogy Stoen Operator Sp. z o.o. za 2016 rok**



innogy

STOEN OPERATOR

**Spis treści**

I. Wstęp.....	4
II. Podjęte działania w ramach realizacji Programu.....	6
a. Szkolenia z Programu oraz polityka informacyjna.....	8
b. Komunikacja z Inspektorem.....	9
III. Stosowane środki w zakresie ochrony Informacji.....	10
IV. Monitoring przestrzegania i realizacji Programu Zgodności.....	11
V. Podsumowanie.....	12



## I. Wstęp

Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych zobowiązani są do ustanowienia i wdrożenia **Programu Zgodności** („Programu”), tj. dokumentu, który określa środki podejmowane w celu zapewnienia wyeliminowania działań dyskryminacyjnych oraz zapewnienia odpowiedniego monitorowania zgodności z Programem.

**Program Zgodności** podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z inicjatywy Operatora Systemu Dystrybucyjnego lub na żądanie Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

Celem **Programu**, od momentu rozpoczęcia jego stosowania w innogy Stoen Operator Sp. z o.o. (dalej: „innogy Stoen Operator” lub „OSD”), jest stworzenie formalnych ram zapewniających działanie przedsiębiorstwa sieciowego, jego pracowników oraz Zarządu, zgodnie z zasadą niedyskryminacji.

Obecnie obowiązuje w innogy Stoen Operator Program Zgodności zatwierdzony decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z dnia 7 marca 2011 r. znak: DPK-7124-53(8)/2010/11/AP, zmieniony decyzją z dnia 13 września 2011 r. znak: DPK-7124-53(10)/2011/MAM i decyzją z dnia 23 kwietnia 2014 r. znak DRR-7124-42(2)/2014/HJ, oraz decyzją z dnia 4 listopada 2017r. znak DRR.WRD.7124.29.2016.GMi1.

Podstawą prawną opracowania **Programu** jest art. 9d ust. 4 Ustawy Prawo energetyczne, w myśl którego:

*„Operatorzy, o których mowa w ust. 1d i 1f, opracowują i są odpowiedzialni za realizację programów, w których określają przedsięwzięcia, jakie należy podjąć w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu, w tym szczególne obowiązki pracowników wynikające z tych programów.”*

**Program** uwzględnia w swoich zapisach niżej wymienione dokumenty i akty prawne:

1. Dyrektywa nr 2009/72/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 lipca 2009 r. dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej i uchylająca dyrektywę 2003/54/WE (Dz. U. L 211 z 14.08.2009 r., s. 55—93) – zwana dalej „nową dyrektywą elektroenergetyczną”;



2. Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. – „Prawo energetyczne, tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz.220”;
3. Notatka Dyrekcji Generalnej ds. Energii i Transportu w sprawie Dyrektyw 2003/54/WE i 2003/55/WE dotyczących rynku wewnętrznego energii elektrycznej i gazu ziemnego – System rozdziału działalności. 16.01.2004;
4. Interpretative note on Directive 2009/72/EC concerning common rules for the internal market in electricity and Directive 2009/73/EC concerning common rules for the internal market in natural gas – Retail market. 22.01.2010;
5. Guidelines for Good Practice on Functional and Informational Unbundling for Distribution System Operators. Ref: C06-CUB-12-04b. 15.07.2008;
6. Status Review of DSO Unbundling with Reference to Guidelines of Good Practice on Functional and Informational Unbundling for Distribution System Operators. Ref: E09-URB-20-05. 09.09.2009.

Wypełniając obowiązek wynikający z Art. 9d. ust 5a ustawy - Prawo energetyczne oraz pkt 3.2.4. **Programu**, Inspektor ds. Zgodności („Inspektor”) w innogy Stoen Operator opracował sprawozdanie opisujące działania podjęte w 2016 roku, mające na celu zapewnienie niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego.

Sprawozdanie zawiera w szczególności:

- Podjęte działania w ramach realizacji **Programu**,
- Stosowane środki w zakresie ochrony Informacji Sensytywnych,
- Raport zidentyfikowanych naruszeń postanowień **Programu**,
- Zgłoszone skargi i wnioski dotyczące **Programu**.



## II. Podjęte działania w ramach realizacji Programu.

Zważywszy na fakt pełnienia funkcji Operatora Systemu Dystrybucyjnego przez innogy Stoen Operator, szkoleniem i obowiązkiem zapoznania się z **Programem Zgodności** objęto wszystkich pracowników **OSD** oraz pracowników powiązanych, posiadających dostęp do danych sensytywnych, jak również podmioty świadczące usługi na rzecz **OSD**.

Zgodnie z Art. 9d. ust 5 ustawy - Prawo energetyczne, innogy Stoen Operator wyznaczył Inspektora do spraw zgodności, którego zadaniem jest m.in. monitorowanie realizacji **Programu**. Ponadto, zgodnie z treścią **Programu**, do obowiązków **Inspektora** należy w szczególności:

- operacyjne nadzorowanie realizacji Programu,
- udzielanie informacji dotyczących Programu i jego publikacji,
- monitorowanie przestrzegania postanowień Programu,
- inicjowanie kontroli wdrożenia i przestrzegania Programu,
- opracowywanie projektów zmian w Programie,
- informowanie Zarządu **OSD** o przebiegu realizacji Programu,
- sporządzanie sprawozdania z wykonania Programu, o którym mowa w art. 9d ust.5a Ustawy.

Kierownictwo innogy Stoen Operator nie wydawało **Inspektorowi** poleceń odnośnie treści sprawozdania oraz działań monitorujących realizację **Programu**. Jednocześnie **Inspektor** w okresie sprawozdawczym miał zapewniony dostęp do informacji będących w posiadaniu innogy Stoen Operator, niezbędnych do wypełnienia zadań wynikających z **Programu**.

Począwszy od 2015 roku, na wniosek **Inspektora**, w innogy Stoen Operator funkcjonuje w strukturze **OSD** obszar Inspektora ds. Zgodności, podległego bezpośrednio Zarządowi spółki, wyodrębniając tym samym to stanowisko spośród innych.

Dodatkowo, Inspektora ds. Zgodności wspierają dwie osoby, usprawniając tym samym bieżące czynności związane z zapewnieniem niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu



dystrybucyjnego OSD, w szczególności w zakresie prowadzenia szkoleń pracowników oraz dokumentacji bieżącej działalności Inspektora. Osoby wspierające w swoich codziennych obowiązkach odpowiadają za zachowanie jakości, opracowywania procedur w kontaktach z uczestnikami rynku energii oraz prowadzą szkolenia dla pracowników.

Z dniem 2 września 2016 roku nastąpiła zmiana firmy OSD poprzez zastąpienie nazwy „RWE Stoen Operator Sp. z o.o.” nazwą „innogy Stoen Operator Sp. z o.o.” zwana dalej *rebranding*.

**Inspektor**, jak również osoby go wspierające, uczestniczyli w opiniowaniu zasad i sposobu wprowadzania nowego wizerunku marki. W nowym logo funkcjonowanie OSD podkreślone zostało poprzez zawarcie w znaku graficznym, jako jego części integralnej, charakterystycznej nazwy *Stoen Operator*. W związku z wdrażaniem nowego wizerunku marki utworzono zbiór zasad stosowania znaku graficznego oraz innych elementów wizerunku, jako odrębnego dla innogy Stoen Operator w stosunku do całej Grupy innogy w Polsce.



#### a. Szkolenia z Programu oraz polityka informacyjna.

Realizując zapisy **Programu** oraz kontynuując praktykę lat poprzednich, każdy nowozatrudniony pracownik świadczący na rzecz OSD stosunek pracy, obowiązkowo odbywa szkolenie zapoznające pracownika z jego obowiązkami wynikającymi z przestrzegania **Programu**.

Szkolenia prowadzone są przez **Inspektora** lub osoby wspierające operacyjnie jego zadania i odbywają się w pierwszych dniach pracy osoby zatrudnionej, jednak nie później, niż w przeciągu jednego miesiąca od dnia rozpoczęcia świadczenia pracy na rzecz innogy Stoen Operator.

Ponadto w każdej umowie zawieranej z zewnętrznymi dostawcami usług, mającymi dostęp do danych sensytywnych, umieszczono postanowienia zobowiązujące ten podmiot do przestrzegania Programu Zgodności.

Kontynuowane były dodatkowe szkolenia dla pracowników odpowiedzialnych za telefoniczną, bezpośrednią obsługę klienta, jak również dla pracowników z obszaru Back Office – a zatem obszarów o szczególnym znaczeniu dla przestrzegania **Programu**.

W 2016 roku, dokonana została z inicjatywy **Inspektora** aktualizacja **Programu**, związana ze zmianą nazwy firmy oraz wynikająca z uwag zgłoszonych w trakcie 2016 roku, tworząc dokument jeszcze bardziej przyjazny dla użytkownika i zachęcający do lektury (decyzją Prezesa URE z dnia 4 listopada 2017 r. znak DRR.WRD.7124.29.2016.GMi1).

W związku z wprowadzeniem do stosowania zaktualizowanego **Programu**, na wniosek **Inspektora**, w innogy Stoen Operator przeprowadzono w okresie 3 miesięcy od dnia zatwierdzenia **Programu** szkolenia informujące o zmianach, jak również przypomniano obowiązki i prawa wynikające z **Programu**. Szkolenia przeprowadzono za pomocą platformy e-learningowej jak również, w przypadku pracowników terenowych, z wykorzystaniem materiałów drukowanych opracowanych przez **Inspektora** i zespół wspierający.



## b. Komunikacja z Inspektorem

Dla potrzeb komunikacji z pracownikami świadczącymi usługi na rzecz innogy Stoen Operator, funkcjonuje specjalna skrzynka e-mail poczty elektronicznej *program.zgodnosc@innogy.com*. Obsługą korespondencji zajmuje się **Inspektor**. Poprzez ten kanał komunikacji każdy pracownik może skontaktować się z osobą posiadającą wiedzę i upoważnienie do udzielenia odpowiedzi dotyczących informacji sensorywnych oraz realizacji **Programu Zgodności**.

Ta forma komunikacji może służyć również jako miejsce składania zawiadomień o naruszeniach **Programu**, bądź potrzebie interpretacji jego zapisów.

Wyznaczone zostały również dyżury Inspektora ds. Zgodności, podczas których każdy zainteresowany pracownik OSD może osobiście spotkać się z **Inspektorem**, zadać pytania oraz wymienić swoje spostrzeżenia i wątpliwości dotyczące informacji sensorywnych i **Programu Zgodności**.

Wszystkie niezbędne materiały związane z przestrzeganiem **Programu Zgodności**, w tym również sam tekst **Programu** oraz materiały szkoleniowe, dostępne są dla pracowników na stworzonej w OSD stronie intranetowej.

Tekst **Programu** dostępny jest również na stronie internetowej <http://www.innogystoenoperator.pl> pod adresem <http://www.innogystoenoperator.pl/web/cms/pl/1639902/o-innogy-stoen-operator/program-zgodnosc/>

Jako dodatkowe źródło informowania o **Programie**, jego treści oraz zasadach stosowania, należy wskazać elektroniczną platformę szkoleniową, gdzie dostępne są dodatkowe materiały i prezentacje.





### III. Stosowane środki w zakresie ochrony informacji

Polityka bezpieczeństwa wdrożona w innogy Stoen Operator zapewnia wysoki poziom zabezpieczeń przed nieuprawnionym dostępem z zewnątrz do gromadzonych w systemach informatycznych danych.

W 2015 roku Inspektor dokonał przeglądu procedur wdrażania zmian w kluczowych systemach realizujących procesy zmiany sprzedawcy i udostępniania danych. Zgodnie z rekomendacją Inspektora zaktualizowano procedury, zaostrzając tym samym kryteria bezpieczeństwa i ochrony danych realizacja zaleceń była kontrolowana w 2016 roku.

W roku sprawozdawczym nie odnotowaliśmy żadnych incydentów mogących stanowić podejrzenie naruszenia zasady udostępnienia danych sensytywnych.

W zakresie dostępu do danych sensytywnych przez pracowników świadczących usługi na rzecz OSD, zagwarantowane jest bezpieczeństwo gromadzonych danych poprzez określenie szczegółowego zakresu uprawnień. Takie same uregulowania dotyczą tych obszarów, w których dostęp do danych jest ograniczony na poziomie organizacyjnym.

Nadawanie dostępu do danych w systemach informatycznych dla pracowników świadczących usługi na rzecz OSD odbywa się na podstawie procedury zgodnej z **Programem**. W ramach procedury jednym z obowiązkowych punktów, koniecznych do uzyskania stosownych uprawnień do systemów informatycznych, jest sprawdzenie odbycia szkolenia dotyczącego przestrzegania postanowień **Programu**. Dzięki temu zagwarantowano, że każdy nowy pracownik OSD bez zobowiązania się do przestrzegania **Programu**, nie uzyska dostępu do danych sensytywnych.



#### IV. Monitoring przestrzegania i realizacji Programu Zgodności

1. Nie stwierdzono zgłoszeń dokonanych w żadnym z kanałów komunikacji od pracowników OSD oraz wykonujących usługi na rzecz OSD o sytuacjach naruszenia lub podejrzeniu naruszenia Programu Zgodności.
2. Nie odnotowano zgłoszeń dotyczących naruszenia Programu Zgodności od użytkowników systemu lub potencjalnych użytkowników systemu.
3. Odnotowano 24 zapytania dotyczących interpretacji zapisów Programu Zgodności.
4. W 2016 roku zgłoszono uwagi do treści **Programu**, które zostały uwzględnione przy aktualizacji dokonanej w 2016 roku decyzją Prezesa URE z dnia 4 listopada 2017 r. znak DRR.WRD.7124.29.2016.GMi1.



## V. Podsumowanie

Działania podejmowane i realizowane w okresie sprawozdawczym przez innogy Stoen Operator umożliwiały użytkownikom systemu i potencjalnym użytkownikom systemu równoprawny dostęp do systemu dystrybucyjnego oraz zapewniały gwarancję niezależności przedsiębiorstwa.

Mając na uwadze powyższe, informuję, że w 2016 r. w innogy Stoen Operator Sp. z o.o. nie stwierdzono wystąpienia naruszeń Programu Zgodności.