

ENERGA-OPERATOR SPÓŁKA AKCYJNA



**SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI PROGRAMU  
ZAPEWNIENIA NIEDYSKRIMINACYJNEGO  
TRAKTOWANIA UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU  
DYSTRYBUCYJNEGO – PROGRAMU ZGODNOŚCI ZA  
ROK 2016**

Inspektor ds. zgodności

  
Waldemar Lonczak

Gdańsk luty 2017 r.

## 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 .....	6
3.4.    OBSZAR LIKWIDACJI ZAKŁÓCEŃ I AWARII.....	7
3.5.    OBSZAR BILANSOWANIA I ROZLICZANIA NIEZBILANSOWANIA UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU .....	10
3.6.    OBSZAR UDOSTĘPNIANIA INFORMACJI .....	10
3.7.    OBSZAR ZAPOZNANIA PRACOWNIKÓW Z OBOWIĄZKAMI WYNIKAJĄCYMI Z PROGRAMU ZGODNOŚCI ORAZ ZOBOWIĄZANIA SIĘ PRACOWNIKÓW DO ICH PRZESTRZEGANIA.....	12
<b>4. KONTROLA I MONITORING PRZESTRZEGANIA PROGRAMU ZGODNOŚCI</b> .....	<b>14</b>
<b>5. INNE INFORMACJE</b> .....	<b>15</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 2017 r., poz. 220 tj.) 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 2016 r.

## **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 szczególnie obowiązki pracowników wynikające z tych programów.

### 3. REALIZACJA PROGRAMU ZGODNOŚCI

Opis działań podjętych w celu realizacji Programu Zgodności w 2016r. 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

W roku 2016 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.

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.

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 do dnia 31.10.2016 r. była spółka Gallup Arteria Management, a od dnia 01.11.2016 r. współpracujemy ze spółką Qumak SA. Wszystkie kanały komunikacyjne związane z procesem przyłączenia do sieci opublikowane są na stronie internetowej [www.energa-operator.pl](http://www.energa-operator.pl).

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 oraz ustawy o OZE, ze szczególnym uwzględnieniem zasady równoprawnego traktowania podmiotów ubiegających się o przyłączenie.

---

*Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego*

---

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 pkt. D. Procedura zmiany sprzedawcy oraz zasady udzielania informacji i obsługi odbiorców”, po spełnieniu wymogów technicznych i formalnych wynikających z IRIESD.

Do wymiany informacji między ENERGA-OPERATOR SA a sprzedawcami, w tym do realizacji procesu zmiany sprzedawcy dedykowany jest system informatyczny – Portal Sprzedawcy, który został udostępniony w październiku 2015 r. dla wszystkich sprzedawców, którzy mają zawarte umowy GUD i/lub GUD-k z ENERGA-OPERATOR SA., w związku z wdrożeniem nowego systemu bilingowego CC&B EOP.

W roku 2016 zostało zgłoszonych przez sprzedawców dużo reklamacji dotyczących procesu zmiany sprzedawcy, jak również wskazano wiele nieprawidłowości i utrudnień, które powstały w wyniku opóźnień w przeprowadzonych procesach. Wdrożenie nowego systemu bilingowego (CC&B EOP) w ENERGA-OPERATOR SA, który służy do obsługi odbiorców w zakresie usług dystrybucji energii elektrycznej, w tym obsługi procesu zmiany sprzedawcy, spowodowało powstanie bardzo dużej ilości błędów systemowych, które przyczyniły się do nieterminowej realizacji zgłoszeń zmiany sprzedawcy. Obecnie cały czas trwają prace stabilizacyjne systemu CC&B EOP.

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 2016 r. było zawartych:

- a) 130 Generalnych Umów Dystrybucyjnych z przedsiębiorstwami obrotu (Sprzedawcami) energii elektrycznej,
- b) 24 Generalnych Umów Dystrybucyjnych dla usługi kompleksowej z przedsiębiorstwami obrotu (Sprzedawcami) energii elektrycznej.

### 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 DakotaPortal oraz na podstawie umowy o współpracy zawartej z

---

*Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego*

---

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 obsługi infolinii obejmuje:

- a) udzielanie informacji na temat podstawowej działalności ENERGA-OPERATOR SA,
- b) przyjmowanie zgłoszeń i reklamacji z obszaru przyłączeń do sieci, umów o świadczenie usług dystrybucji, eksploatacji, procesu zmiany sprzedawcy i windykacji.

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).

### **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.

---

*Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego*

---

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 Obiorców).

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” wysyłanego 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 umożliwi 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).

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.



---

*Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego*

---

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.

W roku 2016 uruchomiono działania projektowe i realizację wdrożenia rozbudowy systemu przyjmowania telefonicznych i elektronicznych zgłoszeń klientów przez Telefoniczne Centrum Zgłoszeniowe (TCZ), oraz zmianę sposobu prezentacji zakresu włączeń awaryjnych i planowanych na ogólnodostępnej stronie internetowej:

- w obszarze przyjmowania zgłoszeń działania obejmowały scalenie w jednej aplikacji wszystkich dostępnych kanałów komunikacji (telefon, sms, formularz zgłoszeniowy), co przyspiesza ich grupowanie i udzielanie odpowiedzi z wykorzystaniem kanału, którym zgłoszenie wpłynęło do TCZ. Równoległe klient ma możliwość wyrażenia zgody na otrzymywanie powiadomień o bieżącym statusie realizacji zgłoszenia lub wyrażenia zgody na otrzymywanie w przyszłości powiadomień o wyłączeniach planowanych i awaryjnych;
- w obszarze wizualizacji obszarów objętych wyłączeniami awaryjnymi planowanymi, zbudowano mechanizm interaktywnej mapy na której klient może ze znaczną dokładnością odczytać informacje zarówno o zakresie wyłączenia jak i też czasie planowanego przywrócenia zasilania.

W końcówce roku 2016 zakończono prace związane z wprowadzeniem w/w zmian i od początku roku 2017 trwają testy przed uruchomieniem produkcyjnym, polegające głównie na pracach związanych z weryfikacją poprawności danych źródłowych, co ograniczy do minimum ewentualne błędy wynikające z nieprawidłowego przyporządkowania klientów do stacji transformatorowych zasilających punkty poboru energii elektrycznej. Start produkcyjny planowany jest do końca I kwartału 2017.

---

*Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego*

---

### 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 2016 r. w ENERGA-OPERATOR SA było zawartych 60 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 rolę podmiotu dokonującego zakupów energii na pokrycie strat w sieci. ENERGA-OPERATOR SA, jako Operator Sytemu Dystrybucyjnego dokonuje zakupu energii elektrycznej w celu pokrywania strat powstałych w sieci dystrybucyjnej podczas dystrybucji energii elektrycznej tą siecią. Kontrakt energii odbywa się w ramach zawartej ze sprzedawcą, wyłonionym w ramach przetargu, umowy, w której to umowie określono warunki i zasady realizacji transakcji oraz harmonogram sprzedaży energii. W roku 2016 kontrakt został zawarty ze spółką ENERGA-OBRÓT SA i został zrealizowany w całości zgodnie z przyjętym w umowie harmonogramem.

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

### 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.

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego

Wdrożenie w ENERGA-OPERATOR SA nowego systemu bilingowego (CC&B EOP), polegające między innymi na przeniesieniu procesów zmiany sprzedawcy z dotychczasowego systemu PWI do systemu CC&B EOP spowodowało powstanie bardzo dużej ilości błędów systemowych, które przyczyniły się do nieterminowej realizacji zgłoszeń zmiany sprzedawcy. Obecnie cały czas trwają prace stabilizacyjne CC&B i czyszczenia danych, co wpływa na relacje pomiędzy PPE a sprzedawcą oraz sprzedawcą i POB skutkujące opóźnieniem w przyporządkowaniu Uczestników Rynku Bilansującego do poszczególnych MB i MDD oraz publikacją danych pomiarowych na potrzeby prowadzonych rozliczeń z tytułu zawartych umów przez sprzedawców.

Pojawiły się również nieprawidłowości związane z możliwością przekazywania danych pomiarowych do sprzedawcy niebędącego aktualnym sprzedawcą odbiorcy, które były wynikiem ograniczeń systemowych związanych z opóźnieniami w aktywacji umów dla nowych sprzedawców. W efekcie tego sprzedawcy wystąpili z licznymi skargami do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki podnosząc zarzut naruszenia postanowień Programu Zgodności przez ENERGA-OPERATOR SA.

Pismem z dnia 25 kwietnia 2016 roku ENERGA – OPERATOR SA została poinformowana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o wszczęciu postępowania w sprawie wymierzenia kary pieniężnej przedsiębiorstwu ENERGA-OPERATOR SA w związku z ujawnieniem okoliczności wskazujących na możliwość naruszenia postanowień Programu Zgodności Programu Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego (możliwość naruszenia przepisów z pkt 6.2.2 w związku z pkt 6.2.1 Programu Zgodności - ujawnianie danych sensytywnych podmiotom nieuprawnionym).

ENERGA-OPERATOR SA złożyła wszelkie wyjaśnienie Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki, które mogą mieć istotne znaczenie w przedmiotowej sprawie.

Na dzień sporządzania tego sprawozdania postępowanie administracyjne nie zostało jeszcze zakończone.

W zakresie dostępu do informacji sensytywnych stosowane były zapisy Księgi Systemów Bezpieczeństwa dotyczące Tajemnicy Przedsiębiorstwa, Ochrony Informacji Niejawnych oraz Polityki Bezpieczeństwa Danych Osobowych (wydanie szóste z dnia 12.05.2016 r.). Zgoda na dostęp do informacji sensytywnych udokumentowana jest na piśmie jako zobowiązanie do zachowania Tajemnicy Przedsiębiorstwa i wydawana na polecenie bezpośredniego przełożonego. Podpisane przez pracowników zobowiązania przekazywane są do Biura Ryzyka i Systemów Bezpieczeństwa. Biuro Ryzyka i Systemów Bezpieczeństwa prowadzi wykaz podpisanych przez pracowników zobowiązań do zachowania Tajemnicy Przedsiębiorstwa.

Dostęp do informacji niejawnej mają tylko i wyłącznie osoby posiadające poświadczenie bezpieczeństwa osobowego lub upoważnienie kierownika jednostki organizacyjnej do dostępu do informacji o klauzuli „Zastrzeżone” i tylko w zakresie niezbędnym do wykonywania przez nią pracy lub pełnienia służby na zajmowanym stanowisku albo wykonywania czynności zleconych. Każda osoba mająca mieć dostęp do informacji niejawnych musi odbyć szkolenie z zakresu ochrony informacji niejawnych.

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego

Każdy dokument stanowiący informację niejawną, otrzymany bądź wykonany musi być zarejestrowany w Dziennikach Ewidencji Kancelarii Niejawnej i Punktów Kancelaryjnych prowadzonych przez pracowników Biura Ryzyka i Systemów Bezpieczeństwa.

Na początku listopada 2016r. odnotowano incydent naruszenia Polityki Bezpieczeństwa Danych Osobowych dotyczący pkt 3.3.3 podpunkt 1: „Dane osobowe mogą być przetwarzane jedynie w celu, w jakim zostały zebrane”. Stwierdzono, że pracownik ENERGA-OPERATOR SA uzyskał dostęp do zbioru „Klienci” należącego do ENERGA-OPERATOR SA, wykorzystał dane klienta w celach prywatnych oraz udostępnił je osobie trzeciej. W wyniku zgłoszenia unieważniono pracownikowi upoważnienie do przetwarzania danych osobowych. Ponowne jego otrzymanie będzie możliwe po zapoznaniu pracownika z zasadami ochrony danych osobowych, które musi potwierdzić przełożonemu odpowiednim oświadczeniem. W związku z tym incydem pracownik został ukarany zgodnie z Kodeksem pracy karą nagany oraz pozbawiony został premii rocznej.

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.

W ENERGA-OPERATOR SA odnotowano zdarzenie, które mogło naruszać postanowienia Programu i dawać nie uprawniony dostęp do informacji sensytywnych. W systemie informatycznym SID (System Informacji o Dystrybucji) wykryto błąd, który umożliwiał dostęp do zablokowanego w tym systemie konta osobie, która taki dostęp miała wcześniej (przed blokadą). Luka została wykryta na początku listopada 2016r. i natychmiast zgłoszona do producenta oprogramowania. W wyniku zgłoszenia, producent usunął podatność i blokada konta jest teraz efektywna i nie pozwala na wykorzystanie takiego konta przez jego właściciela.

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

Na dzień 31 grudnia 2016r. 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 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

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego

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 inicjatywa pracownika są bardzo ograniczone, często wręcz niemożliwe, a incydentalny przypadek działania niezgodnego z przyjętymi standardami jest łatwy do identyfikacji.

W roku 2016 kontynuowano szkolenia z Programu Zgodności w formie e-learningu, które zostały rozpoczęte w dniu 01 października 2015r. i objęły:

- a) obowiązkowo wszystkich nowo zatrudnianych pracowników ENERGA-OPERATOR SA,
- b) pozostałych pracowników, jako szkolenie przypominające.

Szkolenia w tej formie były realizowane według założonego harmonogramu i objęły wszystkich pracowników do końca marca 2016 r.

Szkolenia z Programu Zgodności w formie e-learningu, były dostępne do końca września 2016r., gdyż na taki czas została zawarta umowa z firmą, która przygotowała to szkolenie i udostępniła platformę.

Z uwagi na powyższe, już w maju 2016 roku została przygotowana prezentacja z zakresu Programu Zgodności na bazie szkolenia e-learningowego, która stanowi element Programu Adaptacji w ENERGA-OPERATOR SA. Biorąc pod uwagę zakres stosowania dokumentu oraz ewentualne konsekwencje w przypadku stwierdzenia uchybień w przestrzeganiu zapisów Programu Zgodności, ważne jest by poziom wiedzy pracowników w tym obszarze był na wysokim poziomie. W związku z czym przygotowano prezentację, w której zapisy dokumentu przełożono na bardziej przystępny dla pracownika język. Prezentację dodatkowo wzbogacono o konkretne przykłady sytuacji, które mogą zdarzyć się podczas pracy każdego pracownika i w której powinien on postąpić zgodnie z Programem Zgodności. W przedstawionych studiach przypadku wskazywane są pożądane zachowania. Innym elementem prezentacji, który ma wpływać na zwiększenie poziomu znajomości i zrozumienia zapisów są testy sprawdzające wiedzę pracownika. Zapoznanie się z prezentacją w przystępny sposób pozwala przyswoić zasady zachowania związane z obowiązywaniem Programu Zgodności. Każdy nowy pracownik ma 30 dni od momentu zatrudnienia na zapoznanie się z zapisami Programu Zgodności oraz złożenie oświadczenia o zapoznaniu się z nim.

Szkolenia e-learningowe z Programu Zgodności będą dostępne od marca 2017 r. już na własnej platformie szkoleniowej „e-szkolenia EOP”.

W kwietniu 2016r. Inspektor ds. zgodności przeprowadził szkolenie z Programu Zgodności dla nowego Zarządu Spółki i wyższej kadry zarządzającej.

## 4. KONTROLA I MONITORING PRZESTRZEGANIA PROGRAMU ZGODNOŚCI

W roku 2016 na bieżąco prowadzony był monitoring przestrzegania zapisów Programu Zgodności.

Inspektor ds. zgodności dokonywał, zgodnie ze zgłaszaniem potrzebami:

- interpretacji Programu Zgodności na podstawie wpływających zapytań w formie elektronicznej od pracowników Spółki,
- opiniował materiały, które miały być dystrybuowane przez Biuro Komunikacji,
- opiniował dokumenty, materiały dotyczące obszaru IT.

Inspektor ds. zgodności zidentyfikował jeden przypadek potencjalnego wystąpienia konfliktu interesów u pracownika ENERGA-OPERATOR SA, któremu powierzono pełnienie obowiązków Przewodniczącego Rady Nadzorczej w jednej ze spółek z Grupy kapitałowej ENERGA. Po przekazaniu informacji Zarządowi ENERGA-OPERATOR SA i po konsultacjach z tym pracownikiem, zrezygnował on z pełnienia funkcji Przewodniczącego Rady Nadzorczej.

Inspektor ds. zgodności dokonywał przeglądu stosowanych wzorów dokumentów i zawartości strony internetowej.

W wyniku monitorowania przestrzegania Programu Zgodności, według stanu wiedzy Inspektora ds. zgodności nie zidentyfikowano wniosków dotyczących Programu Zgodności.

---

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego

## 5. INNE INFORMACJE

W maju 2016 r. na stronie internetowej Spółki obok udostępnionego Programu Zgodności została udostępniona specjalna skrzynka poczty elektronicznej [program.zgodności@energa.pl](mailto:program.zgodności@energa.pl). Obsługą korespondencji zajmuje się Inspektor ds. zgodności. Kanał ten stwarza możliwość zadawania pytań związanych z Programem Zgodności.

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