



**Sprawozdanie z realizacji
Programu Zgodności
w ENEA Operator Sp. z o.o. za rok 2017**

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

Michał Turko
Michał Turko

Przyjęte Uchwałą nr 63/2018 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 6.03.2018 r.

I. Wstęp

Niniejsze Sprawozdanie opracowane zostało w związku z obowiązkiem wynikającym z art. 9d ust. 5a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 220 z późn. zm.; dalej „Ustawa”).

Sprawozdanie zawiera opis działań podjętych przez ENEA Operator Sp. z o.o. w Poznaniu (dalej także „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 (dalej „Prezes 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 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. i zawiera informacje dotyczące realizacji i monitorowania Programu Zgodności. Sprawozdanie zostało sporządzone wg stanu na dzień 25 stycznia 2018 r.

II. Realizacja Programu Zgodności

Opis działań podjętych przez Spółkę w celu realizacji Programu Zgodności w 2017 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 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. Opracowano i wdrożono nowe szkolenie w formie e-learningu, które skierowane zostało do wszystkich nierobotniczych pracowników Spółki jako szkolenie okresowe, odświeżające i przypominające najistotniejsze aspekty Programu Zgodności. Po odbyciu szkolenia pracownicy zobowiązani zostali do zaliczenia testu pytań w formie praktycznych przypadków. Ponadto szkolenie zostało udostępnione w systemie e-learningowym, aby każdy pracownik w razie potrzeby mógł odbyć je ponownie.
3. W celu zapewnienia poufności informacji sensytywnych podejmowano następujące działania:
 - zamieszczano klauzulę o zachowaniu w poufności informacji sensytywnych (wraz z wykazem tych informacji) w umowach zawieranych z usługodawcami, w ramach których udostępniane były informacje sensytywne,
 - zamieszczano klauzulę o zachowaniu w 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.
4. W ramach opiniowania dokumentów, przed ich zatwierdzeniem, przeglądano i weryfikowano opracowane przez Spółkę regulacje wewnętrzne oraz wzory dokumentów pod kątem spełnienia wymagań określonych w Programie Zgodności.

5. 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 18 nowymi sprzedawcami. Na dzień 31 grudnia 2017 r. obowiązywały 146 GUD zawarte pomiędzy ENEA Operator Sp. z o.o. a sprzedawcami. Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania łącznie obowiązuje 147 GUD oraz prowadzone były negocjacje GUD z 1 podmiotem 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 4 nowymi sprzedawcami. Na dzień 31 grudnia 2017 r. obowiązywały 25 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 w odpowiedzi na zapytania kontrahentów projekty GUD-K zostały przesłane 3 podmiotom zainteresowanym świadczeniem usługi kompleksowej 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 2018 r. do 31 grudnia 2018 r.
6. Udzielano wiążących wykładni Programu Zgodności na wnioski i zapytania kierowane przez pracowników Spółki oraz wydawano opinie wiążące usługodawców w zakresie zgodności wdrażanych rozwiązań lub działań z postanowieniami Programu Zgodności.
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. 8l pkt 1 Ustawy); wartości łącznej dostępnej mocy przyłączeniowej dla źródeł (zgodnie z art. 7 ust. 8l 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 2016. Sprawozdanie zostało przyjęte Uchwałą nr 56/2017 Zarządu ENEA Operator Sp. z o.o. z dnia 14 marca 2017 r. i przekazane Prezesowi URE.
 11. Inspektor ds. zgodności brał udział w pracach Compliance Officers Forum European Electricity Distributors w ramach spotkania, które odbyło się w dniach 19-20 października 2017 r. w Wiedniu, gdzie zaprezentowano ENEA Operator Sp. z o.o. jako nowego uczestnika ww. gremium i podjęto współpracę z inspektorami z europejskich OSD.

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 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. Badanie przeprowadzono w styczniu 2018 r. w poszczególnych Oddziałach Spółki przez Koordynatorów regionalnych ds. zgodności, natomiast w Oddziale Dystrybucji Poznań oraz w Dyrekcji Spółki przez Inspektora ds. zgodności.

Wyniki monitorowania wykazały m.in., że:

- nie zidentyfikowano wystąpienia sytuacji konfliktu interesów,
- nie zidentyfikowano wystąpienia zachowań dyskryminacyjnych,
- 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 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 2017 r. do 31 grudnia 2017 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 promowali, nie rekomendowali, nie rozpowszechniali, nie eksponowali oraz nie udzielali informacji o przedsiębiorstwach energetycznych zajmujących się wytwarzaniem bądź sprzedażą energii elektrycznej, ani ich ofertach.
 - 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 i kontroli 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 1 czerwca 2017 r. do 31 października 2017 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. Mając na uwadze pozytywne efekty działań podjętych w ramach pierwszego tego typu przeglądu przeprowadzonego w latach 2015 - 2016, przyjęto tożsamą metodykę przeglądu w postaci badania metodą tajemniczego klienta. Przegląd objął losowo wybrane BOK i 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 oraz umów dystrybucyjnych.
- Wnioski z powyższego przeglądu zawarte zostały w raporcie, w którym stwierdzono, że uwarunkowania związane z Programem Zgodności są co do zasady spełniane przez ENEA Centrum Sp. z o.o., gdyż zidentyfikowano jedynie dwa obszary wymagające usprawnień, które z rekomendacji Inspektora ds. zgodności zostały zrealizowane przez ENEA Centrum Sp. z o.o. niezwłocznie po zakończeniu przeglądu. Ponadto przegląd pokazał, że pracownicy prowadzący obsługę klienta na stanowiskach do bezpośredniej obsługi klienta dystrybucyjnego, którzy zostali objęci przeglądem, wykazują 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.
- c. Monitoring objął również prowadzoną przez ENEA Centrum Sp. z o.o. w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o. telefoniczną obsługę klienta dystrybucyjnego za pośrednictwem oddzielnego numeru telefonu przeznaczonego wyłącznie do obsługi klientów ENEA Operator Sp. z o.o. Inspektor ds. zgodności w grudniu 2017 r. przeprowadzał anonimowe rozmowy telefoniczne z pracownikami ENEA Centrum Sp. z o.o. zajmującymi się telefoniczną obsługą klienta. W efekcie powyższych rozmów nie stwierdzono żadnych naruszeń Programu Zgodności, a konsultanci infolinii

obsługującej klienta dystrybucyjnego wykazywali się dużym stopniem znajomości Programu Zgodności i w trakcie prowadzonych rozmów nie promowali oraz nie rekomendowali jakiegokolwiek przedsiębiorcy energetycznego zajmującego się wytwarzaniem bądź sprzedażą energii elektrycznej.

d. W konsultacji z Inspektorem ds. zgodności, ENEA Centrum Sp. z o.o. przygotowała okresowe szkolenie e-learningowe z Programu Zgodności, które przeprowadzone zostanie wśród pracowników w I kwartale 2018 r.

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

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

W styczniu 2018 r. Inspektor ds. zgodności wystąpił do ENEA Pomiarzy Sp. z o.o. z wnioskiem o przeprowadzenie monitoringu przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w okresie od 1 stycznia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r.

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

- wszyscy pracownicy i współpracownicy ENEA Pomiarzy 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.

Ponadto podjęto szereg nowych działań jeszcze bardziej zwiększających zakres monitoringu realizacji i przestrzegania Programu Zgodności, co w przypadku pojawienia się ewentualnych nieprawidłowości pozwoli na podjęcie szybkiej oraz sprawnej reakcji w celu zapobieżenia naruszeniom Programu Zgodności.