

Strona 1 z 8



**Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania
użytkowników systemu dystrybucyjnego w innogy Stoen Operator Sp. z o.o.
za 2017 rok**

Inspektor ds. zgodności
innogy Stoen Operator Sp. z o.o.
Dominik Swat

Inspektor ds. zgodności
Innogy Stoen Operator Sp. z o.o.

Dominik Swat
Dominik Swat

Warszawa, 26.03.2018 r.



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 2 z 8

Spis treści

1. Wstęp.....	3
2. Działania podjęte w ramach realizacji Programu w roku 2017	4
3. Środki stosowane w zakresie ochrony informacji sensytywnych	6
4. Monitoring przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w roku 2017	7
5. Podsumowanie sprawozdania.....	8



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 3 z 8

1. Wstęp

Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych zobowiązani są do ustanowienia i wdrożenia Programu Zgodności („Programu”), tj. dokumentu, który określa środki podejmowane w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego. Program Zgodności podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z inicjatywy Operatora Systemu Dystrybucyjnego lub na żądanie Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Celem Programu obowiązującego w innogy Stoen Operator Sp. z o.o. (dalej: „innogy Stoen Operator” lub „OSD”), od momentu rozpoczęcia jego stosowania, jest stworzenie formalnych ram zapewniających działanie przedsiębiorstwa sieciowego, jego pracowników, usługodawców oraz Zarządu, zgodnie z zasadą niedyskryminacji.

Obecnie obowiązujący w innogy Stoen Operator Program Zgodności zatwierdzony został decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z dnia 7 marca 2011 r. znak: DPK-7124-53(8)/2010/11/AP, a następnie zmieniony decyzjami:

- z dnia 13 września 2011 r. znak: DPK-7124-53(10)/2011/MAM,
- z dnia 23 kwietnia 2014 r. znak DRR-7124-42(2)/2014/HJ,
- z dnia 4 listopada 2016 r. 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 szczegółowe 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”) innogy Stoen Operator opracował sprawozdanie opisujące działania podjęte w 2017 roku, mające na celu zapewnienie niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu dystrybucyjnego innogy Stoen Operator.



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 4 z 8

Sprawozdanie zawiera w szczególności:

- działania podjęte w ramach realizacji Programu,
- środki stosowane w zakresie ochrony informacji sensytywnych,
- raport zidentyfikowanych naruszeń postanowień Programu,
- zgłoszone skargi i wnioski dotyczące Programu.

2. Działania podjęte w ramach realizacji Programu w roku 2017

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.

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.

Począwszy od 2015 roku, na wniosek Inspektora, w strukturze innogy Stoen Operator funkcjonuje obszar Inspektora ds. zgodności, podległego bezpośrednio Zarządowi spółki, co pozwala wyodrębnić tę funkcję spośród pozostałych funkcji i stanowisk OSD.

W realizacji bieżących zadań Inspektor ds. zgodności innogy Stoen Operator jest wspierany przez dwie osoby, których zadaniem jest między innymi pomoc przy prowadzeniu szkoleń, opracowywanie procedur dotyczących kontaktów z uczestnikami rynku energii oraz prowadzenie dokumentacji związanej z bieżącymi działaniami Inspektora.

W roku sprawozdawczym 2017 Kierownictwo innogy Stoen Operator nie wydawało Inspektorowi poleceń odnośnie do treści sprawozdania oraz działań monitorujących realizację Programu. Jednocześnie Inspektor miał zapewniony dostęp do informacji będących w posiadaniu innogy Stoen Operator, niezbędnych do wypełnienia zadań wynikających z Programu.

Kontynuując dobre praktyki lat poprzednich, Inspektor oraz osoby go wspierające prowadzili szkolenia dotyczące zapisów Programu Zgodności dla każdego nowego pracownika zatrudnianego w innogy Stoen Operator, jak również dla usługodawców oraz innych podmiotów i osób realizujących zadania dla OSD. Szkolenia prowadzone były w formie warsztatów lub z wykorzystaniem platformy e-learning, każdorazowo w okresie nie dłuższym niż 30 dni od daty zatrudnienia nowego pracownika w OSD, zwykle w pierwszych dniach jego pracy.

Na przełomie roku 2017 i 2018 Inspektor w szczególności zadbał o gruntowne przeszkolenie pracowników nowego usługodawcy, który 2018 roku rozpocznie świadczenie usługi Call Center dla innogy Stoen



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 5 z 8

Operator. Inspektor oraz osoby go wspierające aktywnie uczestniczą w całym procesie przygotowania do pracy nowych konsultantów infolinii OSD w celu umacniania ich wiedzy na temat zapisów Programu.

Na uwagę zasługuje fakt, że w każdej umowie zawieranej z zewnętrznymi dostawcami usług, którzy w ramach realizacji obowiązków służbowych otrzymują dostęp do danych sensytywnych, obowiązkowo umieszczone są zapisy dotyczące konieczności przestrzegania Programu Zgodności przez przedstawicieli tych dostawców. Nie inaczej było w przypadku zawierania umowy z nowym kontrahentem świadczącym usługi Call Center dla OSD, o którym wspomniano wyżej. Inspektor ds. zgodności osobiście opiniował zapisy tej umowy.

Szkolenia regularnie prowadzone są również dla pracowników pozostałych kanałów kontaktu z uczestnikami rynku. Wzorem lat poprzednich, Inspektor z inicjatywy własnej lub pracowników organizował szkolenia uzupełniające oraz spotkania w formie Q&A, podczas których pracownicy mieli szansę przeanalizować realne przykłady dotyczące interpretacji zapisów Programu Zgodności, z którymi spotkali się podczas codziennej pracy z Klientem.

W pierwszej połowie 2017 roku innogy Stoen Operator na nowo otworzył Biuro Obsługi Klientów przy ulicy Rudzkiej 18 w Warszawie, przeznaczone do bezpośredniej obsługi Klientów dystrybucyjnych, które przez kilka miesięcy przechodziło remont. Inspektor brał udział w opiniowaniu rozwiązań identyfikacji wizualnej, które zostały zastosowane w wyremontowanym Biurze, jak również nadzorował przebieg wyposażania Biura w materiały obsługowe dla Klientów (ulotki, formularze, plakaty itp.). W szczególności Inspektor zadbał tutaj o zapewnienie odrębności wizualnej Biura OSD od placówek przedsiębiorstwa obrotu będącego w strukturach przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo oraz o odpowiednią komunikację marki innogy Stoen Operator. Budynek przy ulicy Rudzkiej 18, zarówno na zewnątrz, jak i wewnątrz, oznaczony jest wyłącznie logotypami OSD, a wszelkie materiały, grafiki oraz hasła zastosowane wewnątrz Biura nie są powiązane z materiałami, grafikami i hasłami stosowanymi przez część przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo, zajmującą się obrotem energią. Wszyscy pracownicy Biura Obsługi Klientów – Dystrybucja, bezpośrednio przed ponownym otwarciem placówki przy ulicy Rudzkiej, odbyli szkolenie przypominające zapisy Programu Zgodności, w którym w szczególności zwrócono uwagę na ochronę danych sensytywnych oraz równe traktowanie uczestników rynku energii.

W drugiej połowie 2017 roku innogy Stoen Operator rozpoczął prace nad stworzeniem nowej strony internetowej. Powołany został w tym celu zespół roboczy składający się z pracowników różnych obszarów biznesowych OSD. Członkiem zespołu był również Inspektor ds. zgodności, którego zadaniem był nadzór nad zapewnieniem odrębności wizualnej i merytorycznej nowej strony OSD od stron innych spółek wchodzących w skład przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo, w szczególności spółki obrotu energią. Nowa strona internetowa OSD została uruchomiona w lutym 2018 roku i funkcjonuje pod tym samym adresem, co poprzednia, tj. www.innogystoenoperator.pl. Nowa strona www OSD, zarówno pod kątem komunikacji marki, jak i pod kątem układu funkcjonalnego oraz zawartości merytorycznej, całkowicie odróżnia się od strony internetowej spółki obrotu wchodzącej w skład przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo.

Mając na uwadze równe traktowanie uczestników rynku energii, z inicjatywy Inspektora, bezpośrednio po uruchomieniu nowej strony internetowej, OSD przesłał do wszystkich spółek obrotu energią, z którymi ma zawarte Generalne Umowy Dystrybucji oraz Generalne Umowy Dystrybucji dla usługi kompleksowej, komunikat informujący o zmianie strony internetowej, wraz z przypomnieniem jej adresu oraz



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 6 z 8

wskazaniem zakładów, w których znajdują się informacje, strefy logowania i inne funkcjonalności przeznaczone dla przedsiębiorstw obrotu energią.

W związku z objęciem przez dotychczasowego Inspektora ds. zgodności innogy Stoen Operator – Leszka Bitnera - nowych zadań w organizacji, Zarząd, w porozumieniu z Inspektorem, biorąc pod uwagę troskę o wysoką jakość zadań realizowanych w oparciu o zapisy Programu Zgodności, podjął decyzję o powołaniu nowej osoby do pełnienia funkcji Inspektora.

W związku z powyższym, nowym Inspektorem ds. zgodności w innogy Stoen Operator został Dominik Swat, który dotychczas wspierał poprzedniego Inspektora w realizacji bieżących zadań wynikających z Programu Zgodności, m. in. prowadząc szkolenia dla nowych pracowników i usługodawców, opracowując procedury dotyczące kontaktów z uczestnikami rynku oraz dbając o prowadzenie dokumentacji związanej z bieżącymi działaniami Inspektora.

Nowy Inspektor ds. zgodności innogy Stoen Operator pełni tę funkcję od 1 stycznia 2018 roku.

3. Środki stosowane w zakresie ochrony informacji sensytywnych

Polityka bezpieczeństwa obowiązująca w innogy Stoen Operator zapewnia wysoki poziom zabezpieczenia przed nieuprawnionym dostępem do danych sensytywnych, gromadzonych w systemach informatycznych OSD.

Nadawanie dostępu do danych w systemach informatycznych dla pracowników świadczących usługi na rzecz OSD odbywa się na podstawie procedury zgodnej z Programem. W ramach tej procedury, jednym z obowiązkowych punktów, koniecznych do uzyskania stosownych uprawnień do systemów informatycznych, jest sprawdzenie odbycia szkolenia dotyczącego przestrzegania postanowień Programu. Kontrolę tego punktu prowadzi Inspektor wraz z osobami wspierającymi.

Dzięki temu zagwarantowano, że każdy nowy pracownik OSD bez zobowiązania się do przestrzegania Programu, nie uzyska dostępu do danych sensytywnych.

Dodatkowym elementem ochrony danych w systemach informatycznych jest konieczność szczegółowego określenia zakresu uprawnień przez osobę zamawiającą dostęp. Konieczne jest przy tym wskazanie konkretnych danych, do których dostęp jest niezbędny, wraz z uzasadnieniem konieczności posiadania takiego dostępu. Inspektor każdorazowo ocenia, czy wnioskowany zakres uprawnień jest niezbędny do wykonywania zadań na danym stanowisku i na tej podstawie akceptuje bądź odrzuca wnioski.

Ochrona danych sensytywnych jest ponadto w sposób szczególny omawiana z nowymi pracownikami OSD podczas szkoleń dotyczących Programu Zgodności, które odbywają się w pierwszych dniach ich pracy.

W roku sprawozdawczym 2017 nie odnotowaliśmy żadnych incydentów mogących stanowić podejrzenie naruszenia zasady udostępnienia danych sensytywnych.



innogy

STOEN OPERATOR

Strona 7 z 8

4. Monitoring przestrzegania i realizacji Programu Zgodności w roku 2017

Dla potrzeb komunikacji pracowników świadczących usługi na rzecz innogy Stoen Operator z Inspektorem ds. zgodności funkcjonuje dedykowana skrzynka poczty elektronicznej program.zgodnosci@innogy.com, na którą można kierować wszelkie zapytania, prośby o interpretację zapisów Programu Zgodności, jak również skargi i wnioski dotyczące Programu, a także zgłoszenia naruszeń.

Odpowiedzi na wiadomości udziela Inspektor. Poprzez ten kanał komunikacji każdy pracownik może skontaktować się z osobą posiadającą wiedzę i upoważnienie do udzielenia odpowiedzi dotyczących informacji sensytywnych oraz realizacji Programu Zgodności.

Dodatkowo, Inspektor każdego roku wyznacza dyżury obowiązujące w danym roku sprawozdawczym, dzięki którym w określonych terminach pracownicy świadczący usługi na rzecz OSD mogą osobiście spotkać się z Inspektorem, w celu wymiany poglądów, wyjaśnienia wątpliwości i uzyskania wsparcia w interpretacji zapisów Programu.

W zakresie komunikacji zewnętrznej, na stronie internetowej OSD pod adresem: <http://www.innogystoenoperator.pl/pl/strona/program-zgodnosci> umieszczony jest tekst Programu Zgodności obowiązującego w innogy Stoen Operator, jak również adres poczty elektronicznej program.zgodnosci@innogy.com, dzięki czemu każdy użytkownik lub potencjalny użytkownik systemu dystrybucyjnego ma możliwość zapoznania się z treścią Programu oraz zgłaszania ewentualnych uwag i zapytań na równych zasadach.

Inspektor ds. zgodności dokonuje interpretacji zapisów Programu zgodnie ze zgłaszanymi potrzebami oraz na bieżąco monitoruje procedury i procesy realizowane w innogy Stoen Operator, a także wzory dokumentów obowiązujących w OSD, skupiając dużą uwagę na kanałach kontaktu z użytkownikami i potencjalnymi użytkownikami systemu dystrybucyjnego. Oprócz tego, po zakończeniu każdego roku sprawozdawczego, Inspektor prosi Kierowników komórek organizacyjnych o potwierdzenie, czy w danym roku odnotowali oni w swoich obszarach zgłoszenia naruszeń postanowień Programu.

W roku sprawozdawczym 2017 Inspektor ds. zgodności innogy Stoen Operator:

- nie stwierdził zgłoszenia naruszenia lub podejrzenia naruszenia Programu Zgodności w żadnym z kanałów komunikacji z pracownikami OSD oraz użytkownikami lub potencjalnymi użytkownikami systemu dystrybucyjnego,
- nie odnotował zgłoszeń uwag do treści Programu Zgodności obowiązującego w innogy Stoen Operator,
- odpowiedział na 4 zapytania dotyczące interpretacji zapisów Programu.

Strona 8 z 8



5. Podsumowanie sprawozdania

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

Zgodnie z posiadaną wiedzą, stwierdzam, że w roku 2017 w innogy Stoen Operator nie odnotowano naruszenia zapisów Programu Zgodności, a wszelkie działania realizowane przez Spółkę nie zagrażały prawidłowej realizacji Programu.

Z poważaniem

Inspektor ds. zgodności
innogy Stoen Operator Sp. z o.o.

Dominik Swat
Dominik Swat