



**Sprawozdanie z realizacji**  
**„Programu Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania**  
**Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego w TAURON**  
**Dystrybucja Spółka Akcyjna”**  
**w 2017 roku**

Sporządził:  
Inspektor ds. zgodności

**Piotr Ordyna**

**Kraków - marzec 2018**

## **1. Spis treści**

1. Spis treści .....	2
2. Wstęp.....	3
3. Podstawy prawne przygotowania Programu Zgodności .....	3
4. Zakres i postanowienia Programu Zgodności .....	4
5. Wdrożenie i realizacja Programu Zgodności.....	5
6. Monitoring przestrzegania Programu Zgodności .....	11
7. Dalsze działania .....	13
8. Podsumowanie .....	14

## **2. Wstęp**

W związku z obowiązkiem określonym w art. 9d ust. 5a ustawy Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012, poz. 1059 z póź. zm.) zwanej dalej Ustawą, Inspektor Zgodności wyznaczony do pełnienia tej funkcji uchwałą Zarządu TAURON Dystrybucja Spółka Akcyjna z dnia 6 maja 2014 roku przedkłada sprawozdanie z realizacji „Programu Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego w TAURON Dystrybucja Spółka Akcyjna” (zwanego dalej Programem Zgodności lub Programem). Sprawozdanie obejmuje opis podjętych w 2017 roku działań związanych z realizacją Programu Zgodności.

Głównym celem funkcjonowania Programu Zgodności jest zagwarantowanie funkcjonowania TAURON Dystrybucja Spółka Akcyjna (TAURON Dystrybucja) jako operatora systemu dystrybucyjnego (OSD) w sposób zapewniający równy, niedyskryminacyjny dostęp do sieci dystrybucyjnej Spółki dla wszystkich użytkowników systemu dystrybucyjnego. Realizacja Programu Zgodności zapewnia eliminację takich działań operatora i jego pracowników, które mogą być uznane za dyskryminujące lub prowadzące do uprzywilejowania jakiegokolwiek użytkownika systemu.

Niniejsze sprawozdanie przedstawiane jest Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki w celu opublikowania w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, zgodnie z art. 9d ust 6 Ustawy.

## **3. Podstawy prawne przygotowania Programu Zgodności**

Podstawę 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 szczegółowe obowiązki pracowników wynikające z tych programów.

TAURON Dystrybucja pełni funkcję operatora systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z dnia 31 grudnia 2008 r. znak: DPE-47-93(9)/2698/2008/PJ wraz z późniejszymi zmianami na

obszarze określonym w koncesji na dystrybucję energii elektrycznej nr PEE/19/2698/U/1/98/JK z dnia 16 listopada 1998 r. wraz z późniejszymi zmianami.

Program zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w TAURON Dystrybucja został zatwierdzony decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki znak: DPK-7124-10(4)/2011/MIKo z dnia 21 lutego 2011 r. wraz z późniejszymi zmianami. Ostatnia zmiana programu miała miejsce 28 czerwca 2016 r., decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki znak: DRR-7124-83(2)2016/GMI1. Decyzja ta została wydana na wniosek Tauron Dystrybucja o zatwierdzenie zmian w Programie Zgodności w celu ujednolicenia stosowanego w Programie Zgodności nazewnictwa poprzez jego dostosowanie do zapisów zmienionego Regulaminu Organizacyjnego TAURON Dystrybucja. Zmiana nie miała charakteru merytorycznego, a jedynie porządkujący.

Program został przyjęty uchwałą Zarządu TAURON Dystrybucja Nr 110/VIII/2016 z dnia 17 maja 2016 roku i po uprawomocnieniu się zatwierdzającej go decyzji Prezesa URE wprowadzony do stosowania.

#### **4. Zakres i postanowienia Programu Zgodności**

Program Zgodności określa przedsięwzięcia, jakie należy podjąć w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu, takie jak: zasady kontaktów z użytkownikami systemu, obowiązki w zakresie udostępniania informacji, reguły ochrony informacji sensytywnych, metody zapobiegania i eliminacji wyróżnionych działań uznanych za dyskryminacyjne, szczegółowe obowiązki pracowników niezbędne dla osiągnięcia tego celu oraz metody monitorowania i kontroli jego realizacji. Program wyszczególnia obszary, w których zapewnia się niedyskryminację i równe traktowanie i wskazuje jakie zachowania są uznane za dyskryminacyjne i sprzeczne z zasadą równości oraz określa jakie rodzaje informacji uznaje się za informacje sensytywne. W Programie wskazano również reguły postępowania w przypadku wystąpienia naruszenia jego postanowień.

Program Zgodności jest zgodny z regulacjami określającymi organizację i sposób funkcjonowania TAURON Dystrybucja. Osobą odpowiedzialną za nadzór nad wdrożeniem i realizacją Programu Zgodności jest Wiceprezes Zarządu ds. Operatora. Kierujący jednostkami

I komórkami organizacyjnymi odpowiedzialni są za wdrożenie oraz nadzorowanie przestrzegania i realizacji Programu w podporządkowanych im jednostkach/komórkach. Za przygotowanie oraz monitorowanie wdrożenia i realizacji Programu odpowiedzialny jest Inspektor ds. zgodności.

Dla zapewnienia, w trakcie oferowania i świadczenia usług dystrybucyjnych, równego traktowania wszystkich użytkowników systemu określa się w obowiązującej Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej jednakowe dla wszystkich użytkowników systemu, zasady i warunki dostępu do systemu dystrybucyjnego. Jednocześnie dla użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu stosuje się jednolite wzorce wniosków, umów oraz innych dokumentów.

Realizacja Programu Zgodności dotyczy również usługodawców TAURON Dystrybucja czyli podmiotów świadczących usługi lub wykonujących, na rzecz lub w imieniu OSD, zadania związane z działalnością w obszarach, w których zapewnia się ochronę informacji sensytywnych oraz równe i niedyskryminacyjne traktowanie użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu.

W TAURON Dystrybucja wszyscy pracownicy komórek organizacyjnych objęci są postanowieniami Programu Zgodności i w trakcie szkoleń wewnętrznych są zapoznawani z jego uregulowaniami. Przyjęto zasadę, że nowo zatrudniani pracownicy zapoznają się z postanowieniami Programu Zgodności w terminie jednego miesiąca od daty zatrudnienia. Przestrzeganie obowiązków określonych w Programie stanowi podstawowy obowiązek pracowników TAURON Dystrybucja w rozumieniu Kodeksu Pracy a ich naruszenie jest zagrożone określonymi sankcjami. Program Zgodności jest regulaminem wewnętrznym TAURON Dystrybucja.

## **5. Wdrożenie i realizacja Programu Zgodności**

1. Na wniosek TAURON Dystrybucja Prezes URE decyzją z dnia 28 czerwca 2016 roku zatwierdził zmiany w Programie Zgodności. Zmiany wynikały z konieczności dostosowania nazewnictwa stosowanego w Programie do zapisów zmienionego Regulaminu Organizacyjnego TAURON Dystrybucja i weszły w życie z dniem uprawomocnienia się

decyzji Prezesa URE, tj. dnia 22 lipca 2016 roku. W związku z faktem, że zmiany w Programie polegały jedynie na zmianie nazwy jednego stanowiska na zgodną z nowym regulaminem organizacyjnym i nie wprowadzały żadnych zmian merytorycznych, nie wystąpiła potrzeba przeprowadzenia szkoleń uzupełniających. O zmianie Programu poinformowano pracowników OSD poprzez zamieszczenie decyzji Prezesa URE i zaktualizowanego tekstu jednolitego Programu na stronie intranetowej TAURON Dystrybucja w zakładce dedykowanej Programowi Zgodności. Zaktualizowano również w tym zakresie zawartość szkolenia e-learningowego.

2. Za monitorowanie wdrożenia i realizacji Programu odpowiedzialny jest Inspektor ds. zgodności podległy bezpośrednio Wiceprezesowi Zarządu ds. Operatora. Inspektor ds. zgodności wyznaczony Uchwałą Zarządu z dnia 6 maja 2014 roku nie łączy pełnienia tej funkcji z wykonywaniem obowiązków w ramach struktury organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację działań w obszarach wymienionych w punkcie 1.4 Programu, czyli obszarach w których zapewnia się niedyskryminację i równe traktowanie.
3. Ze względu na rozległość obszaru działania Prezes Zarządu TAURON Dystrybucja powołał Zespół, którego celem jest monitorowanie realizacji Programu Zgodności. Jako Przewodniczącego Zespołu wskazano Inspektora ds. zgodności, któremu nadano uprawnienia do definiowania i przydzielania zadań członkom zespołu oraz pozyskiwania wszelkich informacji niezbędnych do prawidłowego monitorowania realizacji Programu. Jednocześnie zobowiązano osoby kierujące poszczególnymi jednostkami organizacyjnymi TAURON Dystrybucja do zapewnienia i udzielenia niezbędnej pomocy Przewodniczącemu Zespołu oraz Członkom Zespołu w celu umożliwienia prawidłowej realizacji postanowień Programu Zgodności. W skład zespołu weszli również przedstawiciele komórek TAURON Dystrybucja odpowiedzialnych za poszczególne obszary merytoryczne związane z realizacją Programu oraz przedstawiciele głównych usługodawców mających dostęp do informacji sensytywnych i zobowiązanych do równego i niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu. Powyższe rozwiązanie ułatwia Inspektorowi ds. zgodności bezpośredni dostęp do informacji zarówno w ramach OSD jak i jednostek z nim powiązanych, będących jednocześnie jego usługodawcami. W dniu 10 stycznia 2017 Poleceniem służbowym nr 3/2017 Prezes Zarządu Tauron Dystrybucja dokonał aktualizacji składu osobowego zespołu.

4. W 2017 roku w TAURON Dystrybucja przeprowadzono szkolenia dla nowo przyjętych pracowników i tych pracowników którzy z różnych względów losowych nie mogli być przeszkoleni w latach poprzednich. Zakres szkoleń obejmował między innymi przedstawienie następujących zagadnień:
  - a. celu i zakresu Programu,
  - b. zasad monitorowania i realizacji Programu,
  - c. obowiązków OSD,
  - d. obowiązków pracowników OSD,
  - e. sankcji wynikających z naruszenia obowiązków przez pracowników OSD.
5. Na koniec 2017 roku w TAURON Dystrybucja przeszkolonych było 7087 z 7095 pracowników co stanowi 99,9 % wszystkich zatrudnionych. Występujący w indywidualnych przypadkach brak szkolenia spowodowany był długotrwałymi absencjami, a pracownicy po powrocie do świadczenia obowiązków służbowych zostaną niezwłocznie przeszkoleni. Po przeprowadzonych szkoleniach pracownicy, w złożonych oświadczeniach, potwierdzili zapoznanie się z Programem Zgodności oraz zobowiązali się do jego stosowania. Oświadczenia przechowywane są w aktach osobowych pracowników.
6. W roku 2017 przy prowadzeniu szkoleń wykorzystywano wdrożony wcześniej system szkoleń z Programu Zgodności opracowany w technologii e-learningu. Szkolenie to jest obowiązkowe i dedykowane dla pracowników posiadających dostęp do komputera. Równolegle na bazie szkolenia e-learningowego opracowano materiał szkoleniowy w formie prezentacji przeznaczony do wykorzystania w szkoleniach pracowników nie mających dostępu do komputera. Szkolenia w nowym systemie obejmuje pracowników TAURON Dystrybucja i pracowników głównych usługodawców realizujących zadania dla TAURON Dystrybucja w obszarach gdzie OSD zapewnia niedyskryminację i równe traktowanie. W roku 2017 przeprowadzono 176 szkoleń elearningowych dla pracowników TAURON Dystrybucja i 899 dla TAURON Obsługa Klienta. Szkolenia w tej formie są obecnie podstawową formą szkolenia z Programu Zgodności. Takie rozwiązanie upraszcza i ujednolica system szkolenia oraz gwarantuje standaryzację szkolenia i utrzymanie jego jakości. Umożliwia również w sposób szybki i efektywny zapoznanie pracowników z ewentualnymi zmianami w zasadach realizacji Programu Zgodności. Osoba poddana szkoleniu e-learningowemu jest zobowiązana do zaliczenia końcowego testu, którego

pozytywny wynik umożliwi wydruk i podpisanie oświadczenia o zapoznaniu się z Programem.

7. Dodatkowo w 2017 roku Inspektor ds. Zgodności przeprowadził cykl szkoleń bezpośrednich przeznaczonych dla grup kluczowych interesariuszy związanych z realizacją procesów objętych zasadami Programu Zgodności. Zorganizowano m.in. dedykowane szkolenia dla kadry zarządzającej TAURON Dystrybucja, dla ekspertów procesowych TAURON Dystrybucja i członków Zespołu ds. Programu Zgodności, dla pełnomocników ds. kontaktów z samorządami i dla kadry zarządzającej TAURON Obsługa Klienta.
8. Przestrzeganie ochrony określonych w Programie informacji sensytywnych jest zagwarantowane poprzez funkcjonalność eksploatowanych w TAURON Dystrybucja systemów informatycznych, które umożliwiają odpowiednie rozgraniczenie uprawnień dostępu do gromadzonych w aplikacjach informacji sensytywnych. Szczegółowe zasady przyznawania dostępu do informacji w systemach informatycznych reguluje dedykowany tym zagadnieniom regulamin zarządzania systemem informatycznym. Dodatkowo w TAURON Dystrybucja obowiązuje polityka bezpieczeństwa danych osobowych i polityka bezpieczeństwa informacji.
9. Postanowienia Programu Zgodności oraz informacje dotyczące jego funkcjonowania są zamieszczane na specjalnie dedykowanej w tym celu stronie intranetowej TAURON Dystrybucja o nazwie „Program Zgodności” zawierającej:
  - a. bieżące informacje dotyczące funkcjonowania Programu,
  - b. materiały szkoleniowe z zakresu Programu,
  - c. Program Zgodności i inne dokumenty z nim związane,
  - d. bezpośrednie numery telefonów oraz adresy email Inspektora ds. zgodności i członków Zespołu, którego celem jest monitorowanie realizacji Programu.

Strona intranetowa Programu Zgodności aktualizowana jest na bieżąco.

10. Na stronach internetowych TAURON Dystrybucja umieszczono informacje dla klientów dotyczące w szczególności:
  - a. Programu Zgodności w tym adres mailowy umożliwiający zadanie pytania bezpośrednio Inspektorowi ds. zgodności ([program.zgodnosci@tauron-dystrybucja.pl](mailto:program.zgodnosci@tauron-dystrybucja.pl)),
  - b. przyłączenia do sieci elektroenergetycznej,
  - c. świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej, zmiany sprzedawcy i wzorców



- umów o świadczenie usług dystrybucji,
- d. wykazu sprzedawców energii elektrycznej, którzy zawarli z TAURON Dystrybucja umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, umożliwiającą tym podmiotom sprzedaż energii elektrycznej do odbiorców na terenie działania TAURON Dystrybucja,
  - e. wykazu sprzedawców energii elektrycznej, którzy zawarli z TAURON Dystrybucja umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, umożliwiającą tym podmiotom sprzedaż rezerwową energii elektrycznej do odbiorców na terenie działania TAURON Dystrybucja,
  - f. zakłóceń i awarii,
  - g. standardów technicznych urządzeń energetycznych stosowanych na terenie TAURON Dystrybucja.
11. Zapisami Programu Zgodności zostali objęci wszyscy pracownicy TAURON Dystrybucja i pracownicy usługodawców mający dostęp do informacji sensytywnych.
12. Obsługa Klientów realizowana jest w imieniu i na rzecz TAURON Dystrybucja przez podwykonawcę TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o. (TAURON Obsługa Klienta) na podstawie zawartej umowy SLA oraz uzgodnionych pomiędzy stronami zasad. Przekazanie zadań obsługi klienta do TAURON Obsługa Klienta zrealizowane zostało celem optymalizacji procesów zarówno w aspekcie jakościowym jak i kosztowym. W Umowie SLA normującej zasady obsługi Klientów TAURON Dystrybucja podwykonawca zobowiązał się do stosowania obowiązującego w OSD Programu Zgodności.
13. Za koordynację realizacji w TAURON Obsługa Klienta szczegółowych zadań związanych z wdrożeniem, realizacją i monitorowaniem Programu Zgodności odpowiada wyznaczona przez Zarząd TAURON Obsługa Klienta osoba, która w sprawach związanych z Programem Zgodności współpracuje z Inspektorem ds. zgodności w TAURON Dystrybucja.
14. W TAURON Obsługa Klienta Programem Zgodności objęci są wszyscy pracownicy mający dostęp do danych sensytywnych TAURON Dystrybucja. Zgodnie z obowiązującym standardem pracownicy przechodzą szkolenie e-learningowe, mające na celu poznanie i utrwalenie zasad Programu Zgodności. Obowiązek szkolenia dotyczy pracowników TAURON Obsługa Klienta zajmujących się obsługą Klientów, w tym także pracowników zatrudnionych na zasadach outsourcingu oraz wykonujących pracę na podstawie umów

cywilnoprawnych (umowa o dzieło, umowa zlecenie). W roku 2017 przeszkolono wszystkich nowo zatrudnionych pracowników. Dodatkowo niektórzy pracownicy zrealizowali ponownie szkolenie w ramach utrwalenia założeń Programu. Po przeprowadzonych szkoleniach pracownicy, w złożonych oświadczeniach, potwierdzili zapoznanie się z Programem Zgodności oraz zobowiązali się do jego stosowania. Oświadczenia o zapoznaniu się z Programem Zgodności są przechowywane w dokumentacji pracowniczej TAURON Obsługa Klienta.

15. Dodatkowo w 2017 roku Inspektor ds. zgodności w TAURON Dystrybucja przeprowadził szkolenie nt. zasad unbundlingu i Programu Zgodności dla Kadry Zarządzającej TAURON Obsługa Klienta. Bezpośrednie i dedykowane szkolenie w tym zakresie spotkało się z dużym zainteresowaniem.
16. TAURON Obsługa Klienta został także zobowiązany do składania TAURON Dystrybucja sprawozdań z realizacji Programu Zgodności. Sprawozdania te są przekazywane do 31 stycznia roku następnego po roku sprawozdawczym.
17. Obsługa układów pomiarowych realizowana jest w imieniu i na rzecz TAURON Dystrybucja przez podwykonawcę TAURON Dystrybucja Pomiary sp. z o.o. (TAURON Dystrybucja Pomiary). W ramach tej usługi TAURON Dystrybucja Pomiary realizuje zadania związane z pozyskiwaniem danych pomiarowych, obsługą techniczną układów pomiarowych, prowadzeniem gospodarki magazynowej i logistyki dostaw, wzorcowaniem i legalizacją liczników oraz wykrywaniem i obsługą nielegalnego poboru energii elektrycznej.
18. TAURON Dystrybucja Pomiary realizuje ww. usługi na podstawie zawartej umowy SLA oraz uzgodnionych pomiędzy stronami zasad. Przekazanie zadań obsługi układów pomiarowych w terenie do TAURON Dystrybucja Pomiary zrealizowane zostało celem optymalizacji procesów zarówno w aspekcie jakościowym jak i kosztowym. W Umowie SLA TAURON Dystrybucja Pomiary zobowiązała się do stosowania Programu Zgodności obowiązującego w TAURON Dystrybucja.
19. Za realizację w TAURON Dystrybucja Pomiary szczegółowych zadań związanych z wdrożeniem, realizacją i monitorowaniem Programu odpowiada wyznaczona osoba, która w sprawach związanych z Programem Zgodności współpracuje z Inspektorem ds. zgodności w TAURON Dystrybucja.
20. W TAURON Dystrybucja Pomiary Programem Zgodności objęci są wszyscy pracownicy. Na

koniec 2017 roku w TAURON Dystrybucja Pomiary przeszkolonych z zasad Programu było 1581 pracowników w tym Pracownicy Agencji Pracy Tymczasowej. Występujący w indywidualnych przypadkach brak szkolenia spowodowany był przebywaniem na urlopie wychowawczym (2 przypadki). Pracownicy po powrocie do świadczenia obowiązków służbowych zostaną niezwłocznie przeszkoleni.

21. Po przeprowadzonych szkoleniach pracownicy, w złożonych oświadczeniach, potwierdzili zapoznanie się z Programem Zgodności oraz zobowiązali się do jego stosowania. Oświadczenia przechowywane są w aktach osobowych pracowników w TAURON Dystrybucja Pomiary.
22. Ponadto z uwagi na fakt podzlecenia przez TAURON Dystrybucja Pomiary podmiotom trzecim usług odczytów liczników energii elektrycznej oraz obsługi technicznej układów pomiarowych, zobowiązano pisemnie te podmioty do stosowania postanowień Programu Zgodności. Przed przystąpieniem do wykonania umowy dla pracowników podwykonawców staraniem TAURON Dystrybucja Pomiary przeprowadzono szkolenia w tym zakresie. W trakcie szkoleń omawiane były zagadnienia związane z niezależnością Operatora Systemu Dystrybucyjnego oraz przedstawiane zapisy aktualnego Programu Zgodności. Szkolenia kończyły się przykładowymi pytaniami sprawdzającymi nabytą wiedzę uczestników.
23. Dodatkowo w 2017 roku przedstawiciele Kadry Zarządzającej TAURON Dystrybucja Pomiary brali udział w szkoleniach nt. zasad unbundlingu i Programu Zgodności przeprowadzanych bezpośrednio przez Inspektora ds. zgodności w TAURON Dystrybucja.
24. TAURON Dystrybucja Pomiary został także zobowiązany do składania TAURON Dystrybucja sprawozdań z realizacji Programu Zgodności. Sprawozdania te są przekazywane do 31 stycznia roku następnego po roku sprawozdawczym.

## **6. Monitoring przestrzegania Programu Zgodności**

- 1) Za monitorowanie przestrzegania postanowień Programu Zgodności w TAURON Dystrybucja odpowiada Inspektor ds. zgodności.
- 2) W roku 2017 Inspektor ds. zgodności na bieżąco opiniował co do zgodności z zapisami Programu projekty rozwiązań związanych z przebiegiem procesów w obszarach, w których zapewnia się niedyskryminację i równe traktowanie. Jednocześnie udzielał informacji i

wyjaśnień co do interpretacji zapisów Programu. Najistotniejszymi zagadnieniami analizowanymi dodatkowo przez Inspektora ds. zgodności w tym okresie były: projekt dokumentu Polityki Zgodności Grupy Tauron, projekt zasad Systemu Zarządzania Przez Cele dla menadżerów w TAURON Dystrybucja i projekt Modelu Operacyjnego IT w Grupie TAURON. Inspektor ds. Zgodności wyrażał swoją opinię do ww. projektów regulacji. Przykładowo Inspektor ds. Zgodności podniósł kwestię jasnego rozróżnienia zagadnienia zarządzania zgodnością w całej grupie kapitałowej, którego celem jest zapewnienie zgodności działalności spółek w grupie z przepisami prawa, postanowieniami regulacji wewnętrznych i etyką, a zagadnieniem zgodności w rozumieniu art. 9d ustawy Prawo energetyczne, którego celem jest zapewnienie niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego, tak aby podział kompetencji i odpowiedzialności był zrozumiały dla uczestników tych procesów.

- 3) Inspektor ds. zgodności przy udziale przeszkolonych w tym zakresie ekspertów procesowych przeprowadził w roku 2017 okresowy przegląd przebiegu procesów funkcjonujących w TAURON Dystrybucja ze zwróceniem szczególnej uwagi na zachowanie transparentności działania OSD i możliwość wystąpienia zachowania sprzecznego z zasadą równości. W trakcie realizacji tego zadania Inspektor ds. Zgodności zorganizował 3 dedykowane szkolenia sumarycznie dla 76 osób w których wzięli udział eksperci procesowi i członkowie Zespołu ds. Programu Zgodności. Następnie eksperci procesowi przeprowadzili analizę procesów, a w przypadku pojawienia się wątpliwości zadawali pytania bezpośrednio do Inspektora ds. Zgodności, który Interpretował poszczególne kwestie i w przypadku takiej konieczności zalecał określony sposób modyfikacji procesu.
- 4) Dodatkowo w ubiegłym roku Inspektor ds. zgodności dokonał przeglądu treści informacyjnych dla klientów umieszczonych na stronie internetowej TAURON Dystrybucja co do ich zgodności z zapisami Programu.
- 5) Ponadto Inspektor ds. zgodności monitorował efektywność szkoleń elearningowych i dedykowanych szkoleń bezpośrednich dla głównych interesariuszy Programu.
- 6) W wyniku prowadzonego monitoringu:
  - a) nie stwierdzono przypadków naruszenia postanowień Programu Zgodności,
  - b) potwierdzono, że realizowane procesy uwzględniają aspekt równego i niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników i potencjalnych użytkowników

systemu oraz ochronę informacji sensytywnych.

- c) Zauważono pozytywny wpływ szerokiego szkolenia z wykorzystaniem nowoczesnych narzędzi informatycznych na wzrost zainteresowania tematyką Programu Zgodności, przykładowo poprzez większą ilość zapytań i poruszonych zagadnień.
- d) Odnotowano duże zainteresowanie zarówno od strony kadry zarządzającej jak i ekspertów procesowych szkoleniami dedykowanymi poszczególnym zagadnieniom związanym z tematyką unbundlingu i Programu Zgodności.
- e) stwierdzono występowanie pojedynczych przypadków braku szkolenia spowodowanych długookresowymi absencjami. Zalecono przeprowadzenie szkoleń pracowników niezwłocznie po ich powrocie do świadczenia obowiązków służbowych.

W roku 2017 w TAURON Dystrybucja nie zanotowano przypadków zachowań dyskryminacyjnych wobec użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu, jak również skarg dotyczących przestrzegania Programu Zgodności.

## **7. Dalsze działania**

- 1) TAURON Dystrybucja planuje kontynuację dotychczasowych działań mających na celu zapewnienie wdrożenia i realizacji Programu Zgodności w sposób zapewniający równy, niedyskryminacyjny dostęp do sieci dystrybucyjnej dla wszystkich użytkowników i przyszłych użytkowników systemu dystrybucyjnego.
- 2) Inspektor ds. zgodności planuje przeprowadzenie okresowego przeglądu funkcjonowania procesów realizowanych przez kluczowych Usługodawców.
- 3) Inspektor ds. zgodności planuje kontynuację dodatkowych szkoleń nt. zasad unbundlingu i Programu Zgodności na poziomie kadry zarządzającej, w tym dla kluczowych Usługodawców.
- 4) Dodatkowo podstawowymi kierunkami działań w 2018 roku będą:
  - a) promowanie wiedzy dotyczącej zasad wynikających z Programu z szczególnym uwzględnieniem problematyki ochrony danych sensytywnych,
  - b) monitoring funkcjonowania najistotniejszych z punktu widzenia Programu obszarów organizacji,
  - c) zapewnienie przestrzegania zasad wynikających z Programu w projektowanych rozwiązaniach IT oraz modyfikacjach procesów.

## **8. Podsumowanie**

TAURON Dystrybucja w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego realizuje „Program Zgodności - Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Elektroenergetycznego w TAURON Dystrybucja S.A.”, który spełnia wymagania stawiane przez ustawę Prawo energetyczne. Na terenie działania TAURON Dystrybucja w 2017 roku nie stwierdzono żadnych przypadków naruszenia postanowień Programu Zgodności lub występowania zachowań dyskryminujących użytkowników lub potencjalnych użytkowników systemu.