

**ENERGA-OPERATOR SPÓŁKA AKCYJNA**

---



**SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI  
PROGRAMU ZGODNOŚCI- PROGRAMU ZAPEWNIENIA  
NIEDYSKRIMINACYJNEGO TRAKTOWANIA  
UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU DYSTRYBUCYJNEGO  
ZA ROK 2017**

**Inspektor ds. zgodności**

  
**Waldemar Lonczak**

Gdańsk luty 2018 r.

---

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**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 .....	9
3.6. OBSZAR UDOSTĘPNIANIA INFORMACJI .....	10
3.7. OBSZAR ZAPOZNANIA PRACOWNIKÓW Z OBOWIĄZKAMI WYNIKAJĄCYMI Z PROGRAMU ZGODNOŚCI ORAZ ZOBOWIĄZANIA SIĘ PRACOWNIKÓW DO ICH PRZESTRZEGANIA.....	13
<b>4. KONTROLA I MONITORING PRZESTRZEGANIA PROGRAMU ZGODNOŚCI .....</b>	<b>14</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., z późniejszymi zmianami) 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 2017 r.

---

*Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego*

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

---

**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**

---

### 3. REALIZACJA PROGRAMU ZGODNOŚCI

Opis działań podjętych w celu realizacji Programu Zgodności w roku 2017 sporządzono na podstawie monitoringu przestrzegania Programu Zgodności oraz w oparciu o sprawozdania przekazane przez komórki organizacyjne Centrali oraz spółki z Grupy ENERGA-OPERATOR SA świadczące usługi na jej rzecz.

#### 3.1. OBSZAR USŁUG PRZYŁĄCZANIA

W roku 2017 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, ustawą o Odnawialnych Źródłach Energii, 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 jest spółka Qumak SA (od dnia 01-11-2016 r.). 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 pomiędzy ENERGA-OPERATOR SA a sprzedawcami, w tym do realizacji procesu zmiany sprzedawcy dedykowany jest system informatyczny – Portal Sprzedawców, który został udostępniony w październiku 2015 r. dla wszystkich sprzedawców, którzy mają zawarte umowy GUD i GUD-k z ENERGA-OPERATOR SA., w związku z wdrożeniem nowego systemu billingowego CC&B EOP.

Z przedsiębiorstwami obrotu zawierane są Generalne Umowy Dystrybucyjne oraz Generalne Umowy Dystrybucyjnej dla usługi kompleksowej (GUD-k).

W ENERGA-OPERATOR SA na dzień 31 grudnia 2017 r. było zawartych:

- a) 140 Generalnych Umów Dystrybucyjnych z przedsiębiorstwami obrotu (Sprzedawcami) energii elektrycznej,
- b) 28 Generalnych Umów Dystrybucyjnych dla usługi kompleksowej z przedsiębiorstwami obrotu (Sprzedawcami) energii elektrycznej.

### **3.3. OBSZAR REALIZACJI REKLAMACJI**

Rozpatrywanie wniosków, zgłoszeń i reklamacji odbywa się w jednolity sposób, w oparciu o procedury opracowane w systemie DacotaPortal.

Kanały realizujące proces obsługi reklamacji w ENERGA-OPERATOR SA:

- a) Elektroniczny:
  - Portal Sprzedawców - dedykowany kanał kontaktu dostępny dla Sprzedawców oraz POB, którzy realizują umowy sprzedaży (zawarte na podstawie umowy GUD) i umowy kompleksowe (zawarte na podstawie umowy GUD-k).
  - Internetowy formularz zgłoszeniowy - znajduje się na stronie internetowej Spółki pod adresem [http://www.energa-operator.pl/formularz\\_zgloszeniowy.xml](http://www.energa-operator.pl/formularz_zgloszeniowy.xml) i dostępny jest dla wszystkich osób korzystających ze strony.

**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego****b) Telefoniczny:**

- infolinia dystrybucyjna 801-404-404, dostępna jest w godz. od 08:00 do 20:00 w dni robocze.

Zakres obsługi infolinii obejmuje:

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

**c) Korespondencyjny:**

- w kanale korespondencyjnym obsługiwane są pisma zarówno do Klientów jak i Sprzedawców. Pisma w zależności od typu sprawy kierowane są na adres Centrali lub do Oddziałów.

**d) Bezpośredni:**

ENERGA-OPERATOR SA prowadzi także obsługę Klienta w Oddziałach oraz Punktach Obsługi Przyłączy. Kanał ten umożliwia zamknięcie większości spraw przy pierwszym kontakcie, a zgłoszenia wymagające dłuższej analizy problemu są przyjmowane i przekazywane do komórek merytorycznych. Reklamacje dotyczące pomiarów energii podlegały weryfikacji i w przypadkach tego wymagających, odpowiednie służby realizowały zlecenia na sprawdzenie układu pomiarowego lub ponowne dokonanie odczytu.

**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 Spółki pod bezpłatnym dla odbiorców numerem alarmowym 991. Od dnia 01 lipca 2014r. obsługa numeru alarmowego 991 realizowana jest z wykorzystaniem zewnętrznych firm outsourcingowych.

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 umożliwia zgłaszanie awarii jak również innych reklamacji i wniosków w sposób elektroniczny.

Kanały te są szczególnie chętnie wykorzystywane przez Odbiorców w sytuacji awarii o dużym zasięgu lub w okresie awarii masowych.

**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**

W roku 2017 uruchomiono i wdrożono system 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 objęły 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. Równolegle 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 i planowanymi, uruchomiono dynamiczną, interaktywną mapę na której klient może ze znaczną dokładnością odczytać informacje zarówno o zakresie wyłączenia jak i też czasie planowanego przywrócenia zasilania.

W roku 2018 planujemy w pełni zintegrować ze sobą systemy obsługujące przyjmowanie i obsługę realizacji zgłoszeń awaryjnych odbiorców, co w znaczący sposób usprawni pracę po stronie komórek zaangażowanych w proces obsługi i przełoży się bezpośrednio na poprawę jakości obsługi i podniesienie satysfakcji odbiorców z usług świadczonych przez ENERGA-OPERATOR SA.

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 pomiedzy 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,



**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**

nieprzekazywania i niewykorzystywania przez Wykonawcę Informacji Poufnych w celach innych niż związane z realizacją Umowy, w szczególności informacji sensytywnych w rozumieniu Programu Zgodności. Sam Program Zgodności jest załącznikiem do obu rodzajów umów.

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.

**3.5. OBSZAR BILANSOWANIA I ROZLICZANIA NIEZBILANSOWANIA UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU**

W umowach o świadczenie usług z wytwórcami wplisywany jest podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe oraz stosowane są jednolite dla wszystkich zasady zmiłny tego podmiotu.

Na dzień 31 grudnia 2017 r. w ENERGA-OPERATOR SA było zawartych 65 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 2017 kontrakt został zawarty ze spółką PGE Górnictwo i Energetyka Konwencjonalna SA i został zrealizowany w całości zgodnie z przyjętym w umowie harmonogramem.

---

**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**

---

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 oraz na potrzeby usługi DSR, 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.

Wdrożenie w roku 2015 w ENERGA-OPERATOR SA nowego systemu billingowego (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,
- opóźnień w przyporządkowaniu Uczestników Rynku Bilansującego do poszczególnych MB i MDD oraz publikacji danych pomiarowych na potrzeby prowadzonych rozliczeń z tytułu zawartych umów przez sprzedawców,
- nieprawidłowości związanych z możliwością przekazywania danych pomiarowych sprzedawcy niebędącego aktualnym sprzedawcą odbiorcy.

W związku z powyższym 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 r. ENERGA-OPERATOR SA została poinformowana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o wszczęciu postępowania administracyjnego w sprawie wymierzenia kary

Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego

pleniężnej Spółce w związku z ujawnieniem okoliczności wskazujących na możliwość naruszenia postanowień Programu Zgodności (możliwość naruszenia przepisów z pkt 6.2.2 w związku z pkt 6.2.1 Programu Zgodności - ujawnianie danych sensytywnych podmiotom nieuprawnionym).

Postępowanie administracyjne zostało zakończone w roku 2017 i w dniu 10 maja 2017 r. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki wydał decyzję administracyjną, w której nałożył na ENERGA-OPERATOR SA karę pleniężną. Spółka w dniu 01 czerwca 2017 r. złożyła odwołanie od w/w decyzji do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

W związku z w/w postępowaniem administracyjnym, na Polecenie Prezesa Zarządu z dnia 05 stycznia 2017 r. został przeprowadzony w Spółce wewnętrzny audyt przez Biuro Audytu i Kontroli. Audyt zakończył się w sierpniu 2017r.

W wyniku przeprowadzonego audytu, Inspektor ds. zgodności został powiadomiony, że w ENERGA-OPERATOR SA dochodzi do naruszenia Programu Zgodności, poprzez traktowanie sprzedawcy z Grupy kapitałowej w sposób uprzywilejowany, gdyż w trakcie wdrożenia nowego systemu CC&B EOP, dla komunikacji tego sprzedawcy z OSD został uruchomiony odrębny kanał tzw. „D2S” (Distributor to Seller). Sprzedawca z Grupy wykorzystuje ten kanał w wielu procesach, w szczególności do:

- powiadamiania OSD o zawarciu nowej umowy kompleksowej z odbiorcą, który wcześniej dokonał zmiany sprzedawcy i wraca na umowę kompleksową do sprzedawcy z grupy (tzw. „powrót na kompleks”),
- zgłaszania reklamacji odbiorców na umowach kompleksowych,
- zgłaszania zakończenia umowy kompleksowej.

Zakres informacji wymienianych w wyszczególnionych powyżej procesach/komunikatach oraz sposób wymiany informacji jest inny, niż obowiązujący dla pozostałych sprzedawców, którzy komunikują się z OSD poprzez dedykowany system informatyczny ENERGA-OPERATOR SA, zgodnie z dokumentem „Standardy wymiany informacji” (SWI), który jest publikowany na stronie internetowej ENERGA-OPERATOR SA.

Z uzyskanych wyjaśnień dotyczących standardu komunikacji D2S wynika, iż w 2013 roku ENERGA S.A. jako podmiot dominujący w Grupie zainicjowała i nadzorowała realizację programu wdrożenia SOS – Systemu Obsługi Sprzedaży, którego celem było zbudowanie nowego systemu bilingowego w spółkach w Grupie na potrzeby sprzedaży i dystrybucji.

W początkowej fazie wdrażania nowego systemu CC&B dla sprzedawcy z Grupy, dostawca systemu wykorzystał tymczasowy standard komunikacji z OSD nazywany w skrócie D2S. Zgodnie z przyjętym harmonogramem, w momencie uruchomienia CC&B EOP w dniu 15 października 2015 roku tymczasowe rozwiązanie miało zostać zastąpione docelowym modelem komunikacji zgodnym z SWI. ENERGA-OPERATOR SA zgodnie z IRiESD, poinformowała z 90 dniowym wyprzedzeniem wszystkich sprzedawców, w tym sprzedawcę z Grupy o konieczności dostosowania się do nowych standardów w komunikacji z OSD obowiązujących od dnia 15 października 2015 roku. W trakcie prac projektowych zaplanowanych w harmonogramie wdrożenia, nastąpiły opóźnienia w realizacji wyodrębnionych w nim

**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**

zagadnień. Dodatkowo w grudniu 2015 roku ENERGA S.A. rozwiązała umowę z dostawcą systemu CC&B dla spółek w Grupie, co negatywnie wpłynęło na wdrożenie zaległych zagadnień. Ze względu na uwarunkowania w realizacji projektu, nadal trwa proces przełączenia komunikacji sprzedawcy z Grupy, z tymczasowego modelu komunikacji D2S na zgodny ze standardem SWI.

ENERGA-OPERATOR SA wielokrotnie wzywała pismem sprzedawcę z Grupy do stosowania obowiązujących Standardów Wymiany Informacji, w tym informowała sprzedawcę o dwóch dostępnych kanałach komunikacji: B2B oraz Portal Sprzedawców (oba te rozwiązania zaimplementowano w CC&B EOP zgodnie z SWI). Sprzedawca z grupy zadeklarował, że do końca roku 2018 uruchomi częściowo komunikację zgodną z SWI.

W roku 2017 zakończyło się postępowanie administracyjne, które zostało wszczęte przez Prezesa URE, w związku z uchynieniem w 2016 roku przez Sąd Apelacyjny w Warszawie decyzji Prezesa URE z 2013 roku w sprawie wymierzenia kary pieniężnej. W efekcie tego postępowania, pismem z dnia 30 maja 2017 r. Spółka została poinformowana przez Prezesa URE o wymierzeniu kary pieniężnej za naruszanie postanowień pkt 6.3.1., pkt 6.3.3., pkt 6.3.4., 6.4.5. i pkt 6.5.1. Programu Zgodności w 2013 roku. Spółka w dniu 20 czerwca 2017 r. złożyła odwołanie od wspomnianej decyzji do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

Kolejne zidentyfikowane przypadki, które wskazują na możliwość naruszenia Programu Zgodności, polegającego na przekazywaniu danych sensytywnych (danych pomiarowych) podmiotowi nieuprawnionemu, sprzedawcy z Grupy kapitałowej, dotyczą trzech odbiorców. Pomimo przeprowadzenia prawidłowo procesu zmiany sprzedawcy i poinformowania sprzedawców o przeprowadzonym procesie, dotychczasowy sprzedawca z Grupy kapitałowej nadal wystawiał faktury odbiorcom za usługi kompleksowe, gdyż nie zakończył w swoim systemie billingowym umów. Aktywne umowy w systemie billingowym sprzedawcy umożliwiały mu pobieranie danych pomiarowych od OSD i fakturowanie tych odbiorców. W powyższych przypadkach Spółka przekazała szczegółowe wyjaśnienia do Urzędu Regulacji Energetyki.

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. Każdy dokument

**Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**

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. 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.

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

Na dzień 31 grudnia 2017r. wszyscy pracownicy Segmentu Dystrybucji zapoznali się z Programem Zgodności i zobowiązali się do jego przestrzegania poprzez podpisanie stosownego oświadczenia.

Każdy nowozatrudniony pracownik ENERGA-OPERATOR SA lub spółki świadczącej usługi na rzecz ENERGA-OPERATOR SA przechodzi szkolenie, podczas którego jest zapoznawany z obowiązkami wynikającymi z przestrzegania Programu Zgodności. Szkolenie jest przeprowadzane w pierwszych dniach pracy osoby zatrudnianej.

W roku 2017 kontynuowano szkolenia z Programu Zgodności w formie e-learningu na platformie szkoleniowej „e-szkolenia EOP”, które objęły:

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

Każdy nowy pracownik ma 30 dni od momentu zatrudnienia na zapoznanie się z zapisami Programu Zgodności oraz złożenie oświadczenie o zapoznaniu się z nim.

W listopadzie 2017 r. Inspektor ds. zgodności uczestniczył w spotkaniu „Czwartkowa Giełda Wiedzy”, na którym zaprezentował tematykę związaną z Programem Zgodności i wynikającymi z tego obowiązkami OSD, dla pracowników z Grupy kapitałowej ENERGA, którzy byli zainteresowani tą tematyką.

---

*Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego*

#### **4. KONTROLA I MONITORING PRZESTRZEGANIA PROGRAMU ZGODNOŚCI**

W roku 2017 na bieżąco prowadzony był monitoring przestrzegania zapisów Programu Zgodności.

Inspektor ds. zgodności dokonywał, zgodnie ze zgłaszanymi 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 dokonywał przeglądu stosowanych wzorów dokumentów i zawartości strony internetowej.

W wyniku monitorowania przestrzegania Programu Zgodności, według stanu wiedzy Inspektora ds. zgodności zidentyfikowano naruszenia dotyczące Programu Zgodności, które zostały szczegółowo opisane w pkt. 3.6.