



PGE Dystrybucja S.A.

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności za 2017 rok

Inspektor ds. zgodności

dr Grzegorz Matejko



Lublin, marzec 2018 r.

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2017 rok

Spis treści

1. Wstęp.....	3
2. Zakres i podstawy prawne Programu Zgodności	4
3. Realizacja Programu Zgodności w 2017 r.....	5
4. Kontrola i monitoring przestrzegania Programu Zgodności	12
5. Uwagi końcowe.....	14

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2017 rok

1. Wstęp

Niniejsze Sprawozdanie z realizacji Programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego (zwanego dalej „Programem Zgodności” lub „Programem”) zostało opracowane w związku z realizacją obowiązku określonego w art. 9d ust. 5a ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. z późniejszymi zmianami.

PGE Dystrybucja S.A., na podstawie Decyzji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki DPE-4711-18(3)/19029/2010/MW z dnia 31 sierpnia 2010 roku, została wyznaczona Operatorem Systemu Dystrybucyjnego na obszarze określonym koncesją, udzieloną Decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki DEE/42D/19029/W/2/2010/BT z dnia 31.08.2010 r.

PGE Dystrybucja S.A. powstała w wyniku konsolidacji ośmiu spółek pełniących funkcję lokalnych operatorów systemów dystrybucyjnych, przekształconych w osiem Oddziałów terenowych Spółki PGE Dystrybucja S.A. tj.: Oddział Białystok, Oddział Lublin, Oddział Łódź-Miasto, Oddział Łódź-Teren, Oddział Rzeszów, Oddział Skarżysko-Kamienna, Oddział Warszawa, Oddział Zamość. Z dniem 1 lipca 2017 roku nastąpiło formalne połączenie łódzkich Oddziałów Spółki PGE Dystrybucja S.A. W rezultacie połączenia powstał Oddział Łódź.

Do czasu zatwierdzenia przez Urząd Regulacji Energetyki jednolitego Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A., w poszczególnych Oddziałach PGE Dystrybucja S.A. były stosowane dotychczas obowiązujące w nich Programy Zgodności.

Program Zgodności PGE Dystrybucja S.A., na podstawie wniosku Spółki złożonego w dniu 5 stycznia 2011 r., został zatwierdzony decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, znak DPK 7124-4(5)/2011/AP z dnia 22 lutego 2011 r., w której określono termin wykonania Programu Zgodności na 4 miesiące od daty podpisania decyzji Prezesa URE.

Zarząd Spółki PGE Dystrybucja S.A. uchwałą nr 144/II/2011 z dnia 22 marca 2011 r. postanowił wprowadzić do stosowania z dniem 22.06.2011 r. Program Zgodności PGE Dystrybucja S.A. i zdecydował o powierzeniu funkcji Inspektora ds. zgodności p. Grzegorzowi Matejko.

W roku 2014, w związku z otrzymanym wezwaniem Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, dokonano aktualizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. w wymaganym w wezwaniu zakresie.

W efekcie tych działań w dniu 1 sierpnia 2014 r. zatwierdzony został, Decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki znak DRR-7124-60(5)2014/MKo1, zaktualizowany Program Zgodności PGE Dystrybucja S.A.

Zarząd Spółki PGE Dystrybucja S.A. uchwałą nr 579/II/2014 z dnia 19 sierpnia 2014 r. postanowił wprowadzić do stosowania z dniem 22 sierpnia 2014 r. Program Zgodności PGE Dystrybucja S.A.

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2017 rok

Wprowadzone zmiany wynikały m.in. z konieczności dostosowania Programu Zgodności do znowelizowanej ustawy Prawo Energetyczne.

Niniejsze Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności przedstawia działania, jakie podjęto w PGE Dystrybucja S.A. w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 roku.

Zawarto tu również informacje na temat monitorowania i kontroli przestrzegania Programu Zgodności, a także wnioski płynące z niniejszego raportu.

2. Zakres i podstawy prawne Programu Zgodności

Podstawę prawną opracowania Programu Zgodności stanowi przepis art. 9d ust. 4 ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. z późniejszymi zmianami, w myśl którego: *„Operatorzy 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”*.

Wypełniając przepis art. 9c ust. 3 wyżej wymienionej ustawy, operator systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego realizuje określone zadania *„stosując obiektywne i przejrzyste zasady zapewniające równe traktowanie użytkowników”*.

Zgodnie z ustawą z dnia 8 stycznia 2010 r. o zmianie ustawy Prawo energetyczne oraz o zmianie niektórych innych ustaw [Dz. U. z 2010 r. Nr 21, poz. 104], operatorzy systemu dystrybucyjnego zobowiązani są do przedkładania Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki programów zapewniających niedyskryminacyjne traktowanie użytkowników systemu, które Prezes URE zatwierdza w formie decyzji.

Aktualnie obowiązujący Program Zgodności PGE Dystrybucja S.A. został zatwierdzony przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w dniu 01.08.2014 r. i wprowadzony do stosowania z dniem 22.08.2014 r. Uchwałą Zarządu PGE Dystrybucja S.A. Nr 579/II/2014 z dnia 19.08.2014 r.

W Programie wskazano podmioty zobowiązane do przestrzegania zasad Programu i określono, iż zawarte w Programie obowiązki i reguły postępowania dotyczą: Pracowników OSD, Zarządu, Inspektora ds. zgodności oraz usługodawców wykonujących na rzecz lub w imieniu OSD, zadania związane z działalnością dystrybucyjną lub zadania, dla których wykonania konieczny jest dostęp do danych sensytywnych.

Program Zgodności, obejmuje swoim zakresem w szczególności zagadnienia dotyczące:

- szczególnych obowiązków pracowników OSD i podmiotów powiązanych,
- zasad ochrony poufności sensytywnych informacji handlowych,

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2017 rok

- działań i środków jakie podejmuje OSD w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników, potencjalnych użytkowników systemu oraz sprzedawców energii elektrycznej,
- niezależności Operatora Systemu Dystrybucyjnego,
- zasad wdrożenia, realizacji i monitorowania Programu.

Ustawa z dnia 26 lipca 2013 r. o zmianie ustawy – Prawo energetyczne oraz niektórych innych ustaw, wskazała Inspektora ds. zgodności, jako właściwego do przedstawiania Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki, do dnia 31 marca każdego roku, sprawozdania z realizacji Programu Zgodności.

3. Realizacja Programu Zgodności w 2017 r.

Zgodnie z aktualnie obowiązującym i zatwierdzonym przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w dniu 01.08.2014 r. Programem Zgodności, za przygotowanie oraz monitorowanie wdrożenia i realizacji Programu, odpowiedzialny jest Inspektor ds. zgodności, powołany Uchwałą Zarządu PGE Dystrybucja S.A. Nr 144/II/2011 z dnia 22.03.2011 r.

Do obowiązków Inspektora ds. zgodności należy w szczególności:

1. Operacyjne nadzorowanie realizacji Programu.
2. Udzielanie informacji dotyczących Programu i jego publikacji.
3. Monitorowanie przestrzegania postanowień Programu.
4. Inicjowanie kontroli wdrożenia i przestrzegania Programu.
5. Opracowywanie projektów zmian w Programie.
6. Informowanie Zarządu OSD o przebiegu realizacji Programu.
7. Sporządzanie raportów oraz sprawozdania z wykonania Programu Zgodności.

W uzgodnieniu z Inspektorem ds. zgodności, w poszczególnych Oddziałach Spółki zostali powołani, przez Dyrektorów Generalnych Oddziałów, Koordynatorzy ds. zgodności realizujący wykonywanie Programu Zgodności w danym Oddziale.

Koordynator ds. zgodności funkcjonalnie podlega Dyrektorowi Generalnemu Oddziału a merytorycznie Inspektorowi ds. zgodności.

Za realizację Programu Zgodności w Centrali Spółki bezpośrednio odpowiada Inspektor ds. zgodności.

Aktualna wersja Programu Zgodności dostępna jest na stronie internetowej PGE Dystrybucja S.A. (<http://www.pgedystrybucja.pl>), w zakładce „O Spółce / Program Zgodności”.

We wskazanej lokalizacji zamieszczono również adres mailowy, poprzez który można się skontaktować z Inspektorem ds. zgodności w celu np. zadawania pytań.

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2017 rok

W roku 2017 prowadzono szkolenia uzupełniające z Programu Zgodności. Szkolenia prowadzono dla pracowników nowoprzyjętych, powracających po długotrwałej nieobecności w pracy, osób odbywających staż, praktyki, zatrudnionych czasowo na umowę zlecenia oraz dla pracowników firm zewnętrznych świadczących usługi na rzecz OSD.

W celu zapewnienia równego dostępu do ważnych informacji dla wszystkich użytkowników systemu lub potencjalnych użytkowników systemu, na bieżąco aktualizowano stronę internetową PGE Dystrybucja S.A.

Adres strony internetowej PGE Dystrybucja S.A. odróżnia się od strony internetowej części przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo, której przedmiotem działalności jest obrót energią elektryczną.

Adresy mailowe pracowników PGE Dystrybucja S.A. budowane są w oparciu o domenę *pgedystrybucja.pl*, odróżniającą się od części przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo, której przedmiotem działalności jest obrót energią elektryczną.

PGE Dystrybucja S.A. jako OSD odróżnia się od przedsiębiorstwa zajmującego się obrotem energią elektryczną (PGE Obrót S.A.) także odrębną marką, wyróżniającą się w sposób niewprowadzający nieporozumień w odniesieniu do odrębnej tożsamości przedsiębiorstwa obrotu energią elektryczną, funkcjonującego w tej samej grupie kapitałowej.

W PGE Dystrybucja S.A., w 2015 roku została opracowana (wdrożona do stosowania na początku 2016 roku), własna Księga Identyfikacji Wizualnej, odrębna od przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo i pozostałych linii biznesowych z Grupy PGE. Został w niej opisany sposób stosowania logotypu PGE Dystrybucja S.A. na akcydensach firmowych oraz materiałach wizerunkowych OSD. Należy podkreślić, iż jest w niej konsekwentnie używany logotyp PGE Dystrybucja S.A, zatwierdzony przez Zarząd PGE Dystrybucja S.A. w roku 2010.

Prezes Urzędu Regulacji Energetyki w swojej publikacji¹ „pozytywnie ocenił działania prewencyjne, podjęte przez PGE Dystrybucja S.A., polegające na opracowaniu odrębnej dla OSD, Księgi Identyfikacji Wizualnej”. W jego opinii „podjęte działania powinny prowadzić do uzyskania czytelnej i spójnej Identyfikacji rynkowej i odróżnienia OSD od innych podmiotów przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo”.

Prawidłowa identyfikacja marki OSD ma szczególne znaczenie w kontekście sposobu funkcjonowania intranetu Grupy Kapitałowej PGE. W tym obszarze pracownicy GK PGE mają dostęp zarówno do treści ogólnie dostępnych w ramach Grupy jak również do dedykowanych treści dla danej linii biznesowej. W obszarze intranetu Spółki za pomocą logotypu PGE Dystrybucja S.A. nastąpiło jednoznaczne oddzielenie obszaru należącego do OSD w odróżnieniu do innych obszarów oznaczonych marką PGE S.A.

¹ *Sprawozdanie z działalności Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w 2015 r.*, kwiecień 2016 r., str. 99

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2017 rok

Służy to łatwej i precyzyjnej identyfikacji przez pracownika PGE Dystrybucja S.A. treści dotyczących OSD i ich jednoznacznego odróżniania od dokumentów zarządczych PGE S.A., które obowiązują od momentu ich ogłoszenia w intranecie Grupy Kapitałowej a które zgodnie z wymogami Programu Zgodności i niezależności OSD nie mogą być przez OSD bezpośrednio stosowane bez etapu ich dodatkowej weryfikacji.

Oprócz odpowiedniego oznaczenia strony intranetowej wszystkie Dokumenty Systemu Zarządzania PGE Dystrybucja S.A. posiadają logotyp OSD i są przez to jednoznacznie rozumiane jako poddane procesowi weryfikacji pod kątem niezależności OSD i spełnienia wymogów Programu Zgodności. Mogą zatem one być stosowane wprost przez pracownika w PGE Dystrybucja S.A. bez konieczności ich dodatkowej analizy.

Problematykę odrębności i weryfikacji Dokumentacji Systemu Zarządzania szczegółowo opisano w rozdziale 4 sprawozdania.

W 2017 r. Inspektor kilkakrotnie rozstrzygał zagadnienia związane kwestiami prawidłowej identyfikacji marki PGE Dystrybucja S.A. zgodnej z obowiązującą Księgą Identyfikacji Wizualnej PGE Dystrybucja S.A. oraz stosowania poprawnych kanałów komunikacji przez OSD.

W tym kontekście, w roku 2017 rozwiązano problem związany z przesyłaniem w formie mailingu do osób zainteresowanych informacji o planowanych wyłączeniach. Informacje wysyłane były z adresu mailowego: dystrybucja@kontakt.gkpgge.pl, co było niedopuszczalne z uwagi na zapisy Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. pkt I.8.6

1.8.6. OSD odróżnia się od Przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo własnymi kanałami komunikacji tj.: stroną Internetową, adresami Internetowymi, numerami telefonów niezwiązanymi z kanałami komunikacji Przedsiębiorstwa energetycznego prowadzącego działalność gospodarczą w zakresie obrotu energią elektryczną w ramach grupy kapitałowej. OSD posiada również odrębną markę, odróżniającą się w sposób niewprowadzający nieporozumień w odniesieniu do odrębnej tożsamości części przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo, której przedmiotem działalności jest obrót energią elektryczną.

Nieprawidłowości związane były z działaniem zewnętrznej firmy odpowiadającej za utrzymanie strony internetowej i obsługującej technicznie mailing. Po interwencji Inspektora ds. zgodności wysyłka newslettera z informacjami o wyłączeniach realizowana jest z adresu: no-reply.pgedystrybucja@pgedystrybucja.pl.

W lipcu 2017 r. Grupa Kapitałowa PGE podjęła działania związane z budowaniem u pracowników świadomości pracy w jednej grupie kapitałowej. Jednym z takich działań było ujednoczenie szaty graficznej (tapety pulpitu) komputerów, które są wykorzystywane przez pracowników do pracy. Tapeta ta u wszystkich pracowników GK PGE miała posiadać logotyp Polskiej Grupy Energetycznej. Inicjatywa ta w przypadku pracowników PGE Dystrybucja S.A., których komputery mogły mieć kontakt z klientem (np. podczas obsługi klienta w biurze lub wizyt u klienta w terenie) stwarzała ryzyko nie spełnienia wymagań Programu Zgodności obowiązującego w PGE Dystrybucja S.A.

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2017 rok

Ekspozowanie logotypu przedsiębiorstwa zintegrowanego pionowo w takich przypadkach mogło nosić znamiona sprzeczności z zasadą równości, mogło godzić również w obowiązki pracowników OSD, które zabraniają ekspozowania materiałów reklamowych lub promocyjnych innych Przedsiębiorstw energetycznych. Ze względu na negatywną opinię Inspektora ds. zgodności jak również brak możliwości technicznych wydzielenia komputerów, które ze względu na kontakt z klientem podlegają wymogom Programu Zgodności, podjęto decyzję o instalacji na wszystkich komputerach PGE Dystrybucja S.A. pulpitu z logotypem PGE Dystrybucja S.A.

W 2017 r. Inspektor ds. zgodności został poproszony o analizę koncepcji stworzenia zintegrowanego Call Center dla klientów Dystrybucji i Obrotu oraz ewentualne włączenie do tego projektu realizowanego przez PGE Dystrybucja S.A. projektu Telefonicznego Centrum Zgłoszeniowego (TCZ) związanego z obsługą numeru 991.

Inspektor wskazał, że ze względu na uwarunkowania Programu Zgodności dotyczące wymogów odrębnych dla OSD kanałów komunikacji, nie jest możliwa realizacja zintegrowanego (jeden numer telefonu) Call Center wspólnie ze Spółką obrotu.

Aktualnie w PGE Dystrybucja S.A. działa odrębna obsługa numeru 991 (TCZ) uruchomiona na całym obszarze Spółki w lutym 2018 r. W zakresie uruchomienia infolinii OSD trwają dalsze prace projektowe.

W roku 2017 trwały prace dotyczące implementacji Kodeksu Postępowania dla Partnerów Biznesowych GK PGE do praktyki działań PGE Dystrybucja S.A. Ponieważ stosowanie wprost tego kodeksu w PGE Dystrybucja S.A., ze względu stosowane w tym dokumencie wielokrotne odwołania do nazwy GK PGE, mogło być potraktowane jako niezgodne z Programem Zgodności promowanie innego przedsiębiorstwa energetycznego, Inspektor ds. zgodności zaproponował stosowne zmiany w tym obszarze.

Zdecydowano o opracowaniu samodzielnego dokumentu pod nazwą *Kodeks Postępowania dla Partnerów Biznesowych PGE Dystrybucja S.A.*, który wdrożono do praktyki działań Spółki. Umieszczony na stronie internetowej dokument jest zbiorem wartości i zasad, obowiązujących w relacjach z partnerami biznesowymi Spółki. PGE Dystrybucja S.A. oczekuje od swoich partnerów biznesowych respektowania zasad określonych w tym Kodeksie.

W 2017 roku zostały zainicjowane prace dotyczące nowego systemu billingowego dla PGE Dystrybucja S.A. oraz PGE Obrót S.A. - będącym sprzedawcą z urzędu (zasiedziałym) na terenie działania PGE Dystrybucja S.A.

Planowana jest budowa nowych systemów informatycznych dla OSD i spółki obrotu. W trosce o niezawodną i prawidłową obsługę klientów relokacja do nowych rozwiązań informatycznych musi odbywać się równocześnie. Upřednio konieczne jest także równoczesne opracowanie modelu docelowych rozwiązań informatycznych dla obu Spółek.

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2017 rok

Poproszony o wytyczne dla projektowanego rozwiązania Inspektor ds. zgodności wskazał na bezwzględną konieczność budowy systemów uwzględniających obecne uwarunkowania prawne którym podlega OSD. Wskazał, że kopiowanie do nowobudowanych rozwiązań struktury rozwiązań Informatycznych sprzed unbundlingu (tj. zintegrowanych systemów dla dystrybucji i obrotu ulokowanych na wspólnym serwerze z wewnętrznym przepływem informacji), jest sprzeczne z obowiązującymi przepisami Programu Zgodności.

W tym momencie należy wskazać na stale rosnącą liczbę przedsiębiorstw obrotu, z którymi PGE Dystrybucja S.A. ma podpisane Generalne Umowy Dystrybucji dla Usługi Kompleksowej (GUD-K). Na koniec 2017 roku było to 26 firm. Zasada równego traktowania wymaga aby stworzyć warunki do zapewnienia im niedyskryminacyjnego traktowania, nie gorsze niż zapewniane sprzedawcy z urzędu wyznaczonemu na terenie działania PGE Dystrybucja S.A.

Nowy system informatyczny PGE Dystrybucja S.A., również ze względu na przyszłe zadania stawiane OSD, powinien zapewniać równoprawne traktowanie wszystkich uczestników rynku i równocześnie umożliwiać optymalną współpracę z każdym uczestnikiem rynku energii w oparciu o jednakowe standardy z zakresie wymiany informacji (tj. standard ebiX wraz z Centralnym Systemem Wymiany Informacji).

Spełnienie tych wymagań idzie w parze z koniecznością bezwzględnego spełniania aktualnych przepisów prawa i dlatego Inspektor w pierwszym rzędzie wskazał na konieczność jednolitego traktowania przez OSD wszystkich użytkowników systemu elektroenergetycznego, w tym w szczególności poszczególnych Spółek Obrotu.

Jak wspomniano już wyżej, oznacza to konieczność unifikacji wymiany informacji ze wszystkimi spółkami obrotu, z którymi OSD ma podpisane umowy GUD (lub GUD-K) a w szczególności stworzenie identycznych zasad, sposobu i czasu przekazywania informacji do wszystkich Spółek obrotu, które rozliczają się z odbiorcami przyłączonymi do sieci PGE Dystrybucja S.A.

W tym kontekście, tworzenie wewnętrznych powiązań w zakresie przekazywania informacji i tworzenie dedykowanych, unikalnych sprawozdań, jedynie dla wybranej spółki obrotu należy traktować jako nieuzasadnione i niezgodne z przepisami prawa uprzywilejowywanie wybranego przedsiębiorstwa energetycznego.

Dodatkowo współdzielenie rozwiązań informatycznych z wybraną spółką obrotu może narażać OSD na zarzut wpływania na pozycję konkurencyjną tej spółki (poprzez zmniejszanie kosztów prowadzenia działalności przez tą spółkę) co jest zabronione przepisami Programu Zgodności.

Inspektor odniósł się też do kwestii sprawozdawczości generowanej na potrzeby poszczególnych spółek obrotu i przekazywania im danych pomiarowych. Wskazał, że w tym zakresie poszczególne spółki obrotu, dla zachowania zasady równego traktowania przez OSD,

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2017 rok

muszą mieć zapewniona możliwość korzystania w identyczny sposób z zakresu danych oraz kanałów ich przekazywania oraz z identycznej zakresu sprawozdawczości.

Bardzo ważnym aspektem jest ochrona danych sensytywnych w wymienionych powyżej obszarach. Wiąże się to z odpowiednimi uprawnieniami dostępu dla osób obsługujących system dystrybucyjny. Osoby posiadające dostęp do danych sensytywnych OSD muszą spełniać wymogi Programu Zgodności (np. pkt 1.7.5. dotyczący konfliktu interesu) i nie mogą równocześnie wykonywać obowiązków na rzecz innych przedsiębiorstw energetycznych w szczególności spółek obrotu.

Na obecnym etapie projektowania docelowych rozwiązań dla PGE Dystrybucja S.A. i Spółki Obrót nie została przedstawiona szczegółowa koncepcja architektury nowego systemu zatem Inspektor ds. zgodności nie może się odnieść do sposobu wdrożenia przedstawionych przez niego uwarunkowań.

W 2017 roku Inspektor oceniał także koncepcję budowanego wspólnego systemu zakupowego GK PGE i umieszczenie w nim postępowań dotyczących m.in. zakupu majątku lub usług eksploatacyjnych na majątku OSD w tym również zakupu od usługodawców prac związanych z budową przyłączy do sieci odbiorców PGE Dystrybucja S.A.

Biorąc pod uwagę, że zawarte w Programie Zgodności obowiązki i reguły postępowania dotyczą usługodawców a zgodnie z definicją Programu usługodawca to *„osoba fizyczna lub prawna świadcząca usługi lub wykonująca na rzecz lub w imieniu OSD, zadania związane z działalnością dystrybucyjną w obszarach, w których zapewnia się równe i niedyskryminacyjne traktowanie lub zadania, dla których wykonania konieczny jest dostęp do danych sensytywnych”* konieczne było staranne określenie reguł postępowania dotyczących tej grupy adresatów Programu w budowanym systemie zakupowym.

Inspektor ds. zgodności wysoko ocenił koncepcję umieszczenia systemu zakupowego na neutralnej rynkowo, dedykowanej platformie zakupowej One Place. Równocześnie ze względu na wymogi dotyczące odrębności wizualnej Spółki jak również wymóg stosowania odrębnych kanałów komunikacji w działalności Spółki, Inspektor ds. zgodności podkreślił konieczność uwzględnienia tych wymogów Programu Zgodności w projektowanym rozwiązaniu. Dotyczyło to w szczególności posługiwania się odrębną marką i kanałami komunikacji PGE Dystrybucja S.A. w przypadku zakupów corowych OSD (majątek sieciowy, usługi budowy przyłączy odbiorców).

Dodatkowo częścią systemu zakupowego miała być wspólna baza wykonawców kwalifikowanych. W tym zakresie ze względu na wymóg niezależności działania OSD Inspektor wskazał na konieczność odrębnej i niezależnej kwalifikacji wykonawców aby ewentualna decyzja o wykluczeniu danego usługodawcy nie był pochodną oceny tego usługodawcy przez inne linie biznesowe GK PGE.

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2017 rok

Na obecnym etapie prace wdrożeniowe nie zostały zakończone, dlatego też Inspektor ds. zgodności nie może się odnieść do sposobu wdrożenia przedstawionych przez niego uwarunkowań.

W zakresie umożliwienia równego i niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego, potencjalnych użytkowników oraz sprzedawców ważną rolę pełni Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (IRIESD). Wyznacza ona przejrzyste zasady zmiany sprzedawcy przez odbiorców oraz wymagania dla układów pomiarowo-rozliczeniowych.

Wszystkie Oddziały PGE Dystrybucja S.A. w roku 2017 stosowały wspólną Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej PGE Dystrybucja S.A. zatwierdzoną decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki znak DRR-4321-29(5)/2013/MKo4 z dnia 10 września 2013 r. (zgodnie z decyzją Zarządu PGE Dystrybucja S.A. wprowadzoną do stosowania z dniem 1 października 2013 r.), która uwzględniała również zatwierdzone późniejsze zmiany, zarówno w części ogólnej jak i dotyczącej bilansowania systemu dystrybucyjnego i zarządzania ograniczeniami systemowymi.

W 2017 r. wprowadzono kartę aktualizacji: nr B/1/2017 IRIESD zatwierdzoną decyzją Prezesa URE z dnia 9 marca 2017 r.

Tekst jednolity IRIESD obowiązuje od dnia 1 października 2016 r. i jest dostępny na stronie internetowej PGE Dystrybucja S.A. (<http://www.pgedystrybucja.pl>) w zakładce „Dla Klienta/IRIESD”.

Określone w wyżej wymienionej instrukcji techniczne warunki dostępu do sieci dystrybucyjnej OSD zapewniają równe traktowanie użytkowników systemu, potencjalnych użytkowników systemu w tym poszczególnych sprzedawców.

Dodatkowo, w ramach prowadzonego przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki monitoringu dotyczącego działalności OSD, przekazywane są miesięczne, kwartalne, półroczne oraz roczne ankiety, w których przedstawiony jest szereg informacji dotyczących umów o świadczenie usług dystrybucji oraz procedur zmiany sprzedawcy.

Ankieta miesięczna dotycząca informacji o odbiorcach, którzy zmienili sprzedawcę oraz o postępach prac nad Generalnymi Umowami Dystrybucyjnymi (GUD) przedstawia kompletną informację na temat nowo zawartych, obowiązujących, negocjowanych bądź rozwiązanych GUD.

Ankieta kwartalna dotyczy procedury zmiany sprzedawcy oraz dodatkowych informacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej. Przedstawia ona szczegółowe dane dotyczące między innymi liczby skarg i reklamacji bądź liczby korygowanych rozliczeń dotyczących zmiany sprzedawcy.

Ankieta półroczna dotyczy niezależności działania OSD oraz niezależności działania osób odpowiedzialnych za zarządzanie w przedsiębiorstwie dystrybucyjnym.

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2017 rok

Ankieta roczna zawiera szczegółowe informacje na temat podmiotów, które zmieniły sprzedawcę.

Na koniec 2017 r. 134 firmy posiadające koncesję na obrót energią elektryczną miało zawarte umowy o świadczenie usług dystrybucji obejmujące cały obszar funkcjonowania PGE Dystrybucja S.A. (Generalne Umowy Dystrybucyjne), które pozwalają im sprzedawać energię odbiorcom przyłączonym do sieci Spółki. Dodatkowo, dla 26 firm, PGE Dystrybucja S.A. posiadała zawarte umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej dla usługi kompleksowej.

Ponadto poszczególne Oddziały posiadają dodatkowo, zawarte w okresie przed konsolidacją Spółki, Generalne Umowy Dystrybucyjne, które pozwalają kilku firmom sprzedawać energię odbiorcom przyłączonym do sieci danego Oddziału.

Na koniec 2017 roku 40 767 płatników (identyfikowanych przez NIP) oraz 152 427 odbiorców indywidualnych, pobierających energię elektryczną w 345 258 miejscach dostarczania zmieniło sprzedawcę energii korzystając z zasady TPA. Przytoczone dane są podane w układzie narastającym.

4. Kontrola i monitoring przestrzegania Programu Zgodności

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

Inspektor ds. zgodności dokonywał, zgodnie ze zgłaszanymi potrzebami, interpretacji Programu Zgodności na podstawie wpływających zapytań od pracowników Centrali oraz (w przypadkach szczególnych) od innych pracowników Spółki lub Koordynatorów ds. zgodności.

Koordynatorzy ds. zgodności dokonywali przeglądu stosowanych wzorów dokumentów w szczególności dotyczących zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, udzielali odpowiedzi pracownikom na ich zapytania dotyczące zgodności z postanowieniami Programu przekazywanych podmiotom zewnętrznym treści dokumentów i sprawozdań.

Obszernym zagadnieniem realizowanym przez Inspektora ds. zgodności były kwestie związane z przestrzeganiem ustawowej niezależności Operatora Systemu Dystrybucyjnego.

W ramach tego zadania Inspektor w kilkudziesięciu przypadkach wydawał opinie dotyczące poprawności działań w obszarze relacji pomiędzy PGE Dystrybucja S.A. a innymi liniami biznesowymi w ramach Grupy PGE S.A., a także w zakresie współpracy pomiędzy PGE Dystrybucja S.A. a Centralą Grupy PGE S.A. Inspektor ds. zgodności opiniował projekty dokumentów regulujących ten obszar współpracy.

Zgodnie z Kodeksem Grupy PGE S.A. Dokumenty Systemu Zarządzania tworzone w PGE S.A. mają bezpośrednie zastosowanie w Spółkach Grupy, także

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2017 rok

w PGE Dystrybucja S.A. o ile nie naruszają bezwzględnie wiążących daną Spółkę przepisów prawa.

Od 12.07.2016 r. obowiązuje w PGE Dystrybucja S.A. Procedura Proc 30001/A – *Standard Dokumentacji Systemu Zarządzania w PGE Dystrybucja S.A.*, kompleksowo opisująca standard oraz odpowiedzialności w zakresie Dokumentacji Systemu Zarządzania w PGE Dystrybucja S.A. Jest ona rozwinięciem Zarządzenia nr 47/14 Prezesa Zarządu PGE Dystrybucja S.A. z dnia 31.10.2014 r. w sprawie weryfikacji zgodności z prawem oraz procedurami wewnętrznymi PGE Dystrybucja S.A. Dokumentów Systemu Zarządzania.

Prezes URE w publikacjach^{2,3} jako dobrą praktykę i za pożądane działania uznał rozwiązania podjęte w PGE Dystrybucja S.A. polegające na wdrożeniu opisanego w powyższych procedurach systemu weryfikacji zgodności z prawem i procedurami wewnętrznymi OSD dokumentów tworzonych w centrali grupy kapitałowej oraz zalecił innym OSD stosowanie rozwiązań przyjętych przez PGE Dystrybucja S.A.

Stosowana w PGE Dystrybucja S.A. weryfikacja zgodności polega na ocenie, czy postanowienia Dokumentu Systemu Zarządzania PGE S.A. nie stoją w sprzeczności z obowiązującym Programem Zgodności, obowiązkami PGE Dystrybucja S.A. jako Operatora Systemu Dystrybucyjnego oraz przepisami prawa regulującymi działalność OSD.

Dyrektorzy Biur i Departamentów Centrali PGE Dystrybucja S.A. tworzą Formularze Weryfikacji, na których w zakresie wykonywanych przez kierowaną jednostkę organizacyjną zadań wnoszą ewentualne uwagi do analizowanego Dokumentu Systemu Zarządzania.

Wynikiem Procedury Weryfikacji Zgodności jest rekomendacja dla Zarządu PGE Dystrybucja S.A. w zakresie przyjęcia do stosowania danego Dokumentu Systemu Zarządzania oraz wskazania ewentualnej konieczności dokonania zmian w obowiązujących w Spółce procedurach, o ile wynikało to z Formularzy Weryfikacji. Rekomendacja wskazuje ponadto, że treść analizowanego Dokumentu Systemu Zarządzania:

- a) nie narusza niezależności PGE Dystrybucja S.A. jako Operatora Systemu Dystrybucyjnego, o której mowa w art. 9d ust. 1d i 1 e Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (t. j. Dz. U. 2012 poz. 1059 z późn. zm.);
- b) umożliwia funkcjonowanie mechanizmów koordynacyjnych, o których mowa w art. 9d ust. 3 Ustawy;
- c) nie ma zastosowania w zakresie, w którym koliduje ona z zasadą niezależności określoną w art. 9d ust. 1d i 1 e ustawy Prawo energetyczne lub z Programem Zgodności.

² Sprawozdanie z działalności Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w 2014 r., kwiecień 2015 r. str. 63

³ Raport Prezesa URE z 26.06.2015 r. w zakresie warunków podejmowania i wykonywania działalności gospodarczej w zakresie wytwarzania, przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej i paliw gazowych.... str. 69.

Sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności PGE Dystrybucja S.A. za 2017 rok

d) nie zezwala na przekazywanie dokumentów i danych, które zostaną uznane za informacje sensytywne w rozumieniu Programu Zgodności obowiązującego w PGE Dystrybucja S.A.

Obecnie weryfikacji podlegają także Dokumenty Sytemu Zarządzania tworzone wewnątrz Spółki.

W roku 2017 w PGE Dystrybucja S.A. nie zanotowano przypadków działań dyskryminacyjnych lub możliwości takich działań wobec użytkowników i potencjalnych użytkowników systemu dystrybucyjnego. Nie stwierdzono też przypadków naruszenia przez pracowników zasad ochrony i ujawniania informacji.

5. Uwagi końcowe

Według stanu wiedzy Inspektora ds. zgodności w PGE Dystrybucja S.A. w 2017 roku nie wystąpił przypadek dyskryminacji ze strony jakiegokolwiek podmiotu korzystającego lub zamierzającego korzystać z systemu dystrybucyjnego PGE Dystrybucja S.A. oraz nie stwierdzono naruszeń lub zagrożeń dla realizacji postanowień Programu.

Podjęte i przeprowadzone w ramach Programu Zgodności przedsięwzięcia, umożliwiły klientom, zdecydowanym na wybór innego sprzedawcy, korzystanie z usług dystrybucji energii elektrycznej na równoprawnych zasadach. Podmiotom zainteresowanym sprzedają energię elektryczną na obszarze działania PGE Dystrybucja S.A. udzielano wyczerpujących informacji oraz przedstawiano obowiązujący projekt Generalnej Umowy Dystrybucyjnej i Umowy dystrybucyjnej wraz z IRIESD i Regulaminem świadczenia usług dystrybucji.