



Správa o plnení Programu súladu za rok 2019

Zákon o energetike č. 251/2012 Z.z. (ďalej len „Zákon“) ustanovuje v § 32 odsek 1 povinnosť pre prevádzkovateľa distribučnej sústavy, ktorý je súčasťou vertikálne integrovaného podniku, byť nezávislý z hľadiska právnej subjektivity, formy, organizácie a rozhodovania od činností, ktoré nesúvisia s distribúciou elektriny.

Vychádzajúc z tejto povinnosti je v § 31 odsek 5 Zákona upravená pre každého prevádzkovateľa distribučnej sústavy (ďalej len „PDS“) povinnosť „vypracovať Program súladu, v ktorom určí opatrenia na zabezpečenie nediskriminačného správania prevádzkovateľa distribučnej sústavy. Program súladu určuje konkrétne povinnosti zamestnancom zamerané na vylúčenie možného diskriminačného správania prevádzkovateľa distribučnej sústavy.“

Povinnosť nediskriminačného správania zamestnancov je pritom potrebné vykladať v širšom kontexte. Povinnosť správať sa nediskriminačne platí nielen pri výkone svojich vlastných činností prostredníctvom vlastných zamestnancov VSD, ale aj v prípade, keď činnosti súvisiace s distribúciou elektriny (podpora v oblasti všeobecno-administratívnych služieb, podporných služieb technického charakteru, informačných a telekomunikačných technológií) deleguje VSD na zmluvnom základe na iný subjekt. V takýchto prípadoch musí byť záväzok nediskriminácie priamo obsahom zmluvy o výkone činnosti.

Zámerom je pritom nediskriminačný a dôveryhodný vzťah ku všetkým účastníkom trhu s elektrinou, ktorý by mal prispieť k lepšiemu a efektívnejšiemu fungovaniu trhu s elektrinou v Slovenskej republike. Dohľad nad dodržiavaním tohto Programu súladu vykonáva v zmysle Zákona osoba povinná zabezpečiť súlad.

V zmysle vyššie uvedeného, záväzok nediskriminačného správania a rešpektovania tzv. princípov unbundlingu je pevnou súčasťou obchodných vzťahov VSD, na základe ktorých zabezpečujú služby VSD obchodní partneri v mene VSD. Predovšetkým sa jedná o spoločnosť Východoslovenská energetika Holding a.s. (ďalej len „VSEH“), ktorá zabezpečuje služby pre VSD na základe uzatvorených zmlúv, tzv. Service Level Agreements (ďalej len „SLA“). V rámci Skupiny VSEH bolo takisto zabezpečené aj sledovanie dodržiavania princípov unbundlingu.

Dodržiavanie plnenia zásad Programu súladu a riadenie jeho praktického uplatňovania v každodennej prevádzke spoločnosti je stálou úlohou „Compliance Officer-a“.

V roku 2019 sa uskutočnili tieto hlavné zmeny:

- Manažment spoločnosti VSD aj roku 2019 podporoval aktivity zamerané na zvyšovanie zákazníckej, ale aj zamestnaneckej spokojnosti a ďalšiu optimalizáciu procesov.
- Ďalšie rozšírenie služieb cez portál eVSD.
- Rozšírenie automatizovaného procesu pripojenia nového odberného miesta pre všetky hodnoty hlavných ističov.
- Zriadenie špecializovaného útvaru pre poskytovanie služieb zákazníkom šitých na mieru.
- Predstavenie nového produktu „Pripoj svoj dom“.
- Uzatvorenie memoranda o spolupráci s Úradom podpredsedu vlády pre investície a informatizáciu pre pokrytie tzv. „Bielych miest“ a tým napomôcť pri plnení cieľa SR na vytvorenie gigabitovej spoločnosti do roku 2025.



- Uzatvorenie memoránd o porozumení a vzájomnej spolupráci s mestami Lipany, Plešivec, Prešov, Revúca, Spišská Nová Ves a Vysoké Tatry.
- Zorganizovanie dvoch regionálnych dní VSD v spolupráci s regionálnymi združeniami miest a obcí Údolia Bodvy, Rudohoria a Podduklianského regiónu.
- Poskytovanie cielených a aktuálnych informácií samosprávam formou elektronického mesačníka VSD info – regionálny špeciál.
- V súvislosti s novými zmenami v trhovom prostredí a zmenou regulačného a legislatívneho prostredia sa mení stratégia VSD a to na zákazníka samotného s cieľom zaujať ho svojimi novými produktami, službami a pro zákazníckym prístupom.
- Naďalej sa pokračuje v pravidelných prieskumoch spokojnosti zákazníkov pri telefonickom a osobnom kontakte.
- V roku 2019 bolo v distribučnej sústave nainštalovaných ďalších 28 000 inteligentných meracích systémov (IMS) v súlade s legislatívnymi požiadavkami. Aktuálne je nainštalovaných takmer 88 000 inteligentných elektromerov.
- Rok 2019 pokračoval elektronizáciou komunikačných kanálov so zákazníkmi, ktoré výrazne posúvajú komfort zákazníka. Už dnes je viac ako tretina požiadaviek riešená cez eVSD portál a to pri zohľadnení primeranej a účinnej kybernetickej bezpečnosti.
- Pokračovanie v označovaní zariadení distribučnej sústavy: logom VSD sú priebežne označované elektroenergetické zariadenia. Vzhľadom na veľký rozsah zariadení distribučnej sústavy bude proces označovania majetku logom VSD naďalej pokračovať.

Kľúčové oblasti na ktoré je potrebné sa sústrediť v nasledujúcom období:

- naďalej postupovať v opatreniach na zvyšovanie spokojnosti zákazníkov v jednotlivých distribučných procesoch a najmä v procese pripájania do distribučnej sústavy a vo zvyšovaní kvality poskytovaných služieb, a to aj cez elektronický portál eVSD,
- pokračovať v implementácii opatrení v rámci zákona o kybernetickej bezpečnosti,
- pokračovať v digitalizácii a elektronizácii žiadostí o pripojenie,
- naďalej pokračovať v nasadzovaní IMS v súlade s Vyhláškou MH SR č. 358/2013 Z.z.,
- plniť požadované parametre štandardov kvality distribúcie elektriny v súlade s Vyhláškou ÚRSO č. 275/2012 Z.z.,
- naďalej pokračovať v zvyšovaní kvality, rozsahu, elektronizácii a zavádzaní nových služieb poskytovaných VSD pre účastníkov trhu s elektrinou s cieľom poskytovania komplexnosti služieb a zvyšovania flexibility.

Compliance Officer pri výkone svojej činnosti za roku 2019 nezaregistroval vážne porušenie Programu súladu, princípov unbundlingu a ani zo strany zamestnancov mu neboli poskytnuté významné podnety.

V rámci dohľadu nad dodržiavaním Programu súladu, ako aj princípov unbundlingu, Compliance Officer vykonával v roku 2019 nasledovné činnosti a aktivity (uvedené sú len najdôležitejšie z nich):

- vypracovanie Správy o plnení Programu súladu za rok 2019,
- priebežná kontrola a vyhodnotenie opatrení, ktoré boli prijaté na zabezpečenie plnenia zásad Programu súladu za rok 2019,



- v rámci internej komunikácie Compliance Officer poskytuje ad-hoc poradenstvo a stanoviská, za účelom zabránenia využívania internej komunikácie smerovanej aj voči PDS na účely obchodníckych aktivít VSE ako dodávateľa, ktoré by následne mohli viesť k zamieňaniu si spoločností VSE a VSD v internej a externej komunikácii,
- Compliance Officer poskytuje záväzné stanovisko a odporúčania ku každej pripravovanej internej norme, ktorá stanovuje vzťahy medzi VSD a VSEH (materskej spoločnosti) pri výkone zmluvy o poskytovaní služieb (SLA),
- tiež sa vyjadruje k Organizačnému a Podpisovému poriadku, dáva stanovisko k rôznym materiálom, výročným správam spoločnosti VSEH, VSD a pod.

Vyhodnotenie opatrení, ktoré boli prijaté na zabezpečenie plnenia zásad Programu súladu na rok 2019:

1. **Úloha:** Predložiť Úradu návrh riešenia na poskytovanie, resp. zabezpečenie služieb v oblasti informačných a telekomunikačných technológií pre VSD.

Plnenie: Riešenie a rozsah informačných a telekomunikačných služieb pre rok 2020 bol s Úradom prerokovaný a potvrdený v platných SLA na rok 2020.

2. **Úloha:** Implementovať technické a procesné opatrenia v rámci zákona o kybernetickej bezpečnosti.

Plnenie: V roku 2019 VSD začala implementovať technické a procesné opatrenia v rámci zákona o kybernetickej bezpečnosti. Týkajú sa hlavne automatizácie a informačných technológií pre komunikáciu so zákazníkmi, ktoré si vyžadujú zvýšenú pozornosť a aktivity pri zohľadnení primeranej a účinnej kybernetickej bezpečnosti.

3. **Úloha:** Naďalej pokračovať v integrácii PLC elektromerov a zavádzať nové funkcionality.

Plnenie: V roku 2019 bolo v distribučnej sústave nainštalovaných ďalších 28 000 inteligentných meracích systémov (IMS) v súlade s legislatívnymi požiadavkami. Aktuálne je nainštalovaných takmer 88 000 inteligentných elektromerov.

4. **Úloha:** Aktualizovať Program súladu v nadväznosti na organizačné zmeny v Skupine VSE Holding v roku 2019.

Plnenie: V priebehu roku 2019 v Skupine VSE Holding sa neuskutočnili organizačné zmeny, ktoré by si vyžadovali meniť platný Program súladu, ktorý je účinný od 21. januára 2016.

5. **Úloha:** Oboznámiť zamestnancov VSD, a.s. s aktualizovaným Programom súladu.

Plnenie: Program súladu nebol aktualizovaný a preto nebolo potrebné vykonať ani preškolenie zamestnancov VSD.



6. **Úloha:** Naďalej oboznamovať nových zamestnancov Skupiny VSEH s aktuálnym Programom súladu a odovzdať im ho pri nástupe do zamestnania.

Plnenie: Úloha sa priebežne plní. Noví zamestnanci pri svojom nástupe sú oboznámení s Programom súladu vo vstupnom prezentačnom materiáli a zároveň dostávajú aktuálny Program súladu s kontaktom na osobu povinnú zabezpečiť súlad.

7. **Úloha:** Pokračovať v označovaní majetku logom VSD.

Plnenie: Úloha sa priebežne plní.

8. **Úloha:** Naďalej pokračovať v zvyšovaní kvality, rozsahu a elektronizácii služieb poskytovaných VSD pre účastníkov trhu s elektrinou.

Plnenie: Úloha sa priebežne plní, vid' zmeny ktoré sa uskutočnili v roku 2019.

Pre zabezpečenie plnenia zásad Programu súladu pre rok 2020 navrhujem prijať v rámci Skupiny VSEH nasledujúce opatrenia:

1. Naďalej implementovať technické a procesné opatrenia v rámci zákona o kybernetickej bezpečnosti.
2. Pokračovať v integrácii PLC elektromerov a zavádzať ďalšie nové funkcionality.
3. Pre zvýšenie komfortu u zákazníkov naďalej pokračovať v digitalizácii a elektronizácii žiadostí o pripojenie.
4. Aktualizovať Program súladu v nadväznosti na organizačné zmeny v Skupine VSE Holding v roku 2020.
5. Oboznámiť zamestnancov VSD, a.s. s aktualizovaným Programom súladu.
6. Naďalej oboznamovať nových zamestnancov Skupiny VSEH s aktuálnym Programom súladu a odovzdať im ho pri nástupe do zamestnania.
7. Pokračovať v označovaní majetku logom VSD.
8. Naďalej pokračovať v zvyšovaní kvality, rozsahu a elektronizácii služieb poskytovaných VSD pre účastníkov trhu s elektrinou.

Vypracoval: Ing. Matej Jambrich
osoba povinná zabezpečiť súlad