



**Výroční zpráva o opatřeních přijatých k provádění
Programu rovného zacházení provozovatele distribuční
soustavy („Program rovného zacházení“)
v roce 2018
(„Zpráva“)**

ČEZ Distribuce, a. s., Děčín IV - Podmokly, Teplická 874/8, PSČ 405 02

Obsah

1. Úvod	3
1.1. Účel Zprávy.....	3
1.2. Právní rámec Zprávy.....	3
1.3. Struktura Zprávy.....	3
2. Vnitropodnikové procesy	3
3. Obchodně citlivé informace	4
3.1. Veřejné informace.....	4
3.2. Smluvní informace.....	5
3.3. Důvěrné informace.....	5
3.4. Ustanovení o mlčenlivosti.....	6
4. Manažerské oddělení	6
5. Nezaměnitelnost provozovatele distribuční soustavy	7
6. Ostatní	8
6.1. Schválení Programu rovného zacházení.....	8
6.2. Závaznost Programu rovného zacházení a seznámení zaměstnanců s Programem rovného zacházení.....	8
6.3. Kontrola dodržování Programu rovného zacházení.....	9
6.4. Stížnosti a podněty.....	9
6.5. Schválení a zveřejnění Zprávy.....	9

1. Úvod

1.1. Účel Zprávy

Účelem Zprávy je informovat Energetický regulační úřad, Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky (dále jen ministerstvo) a ostatní zainteresované účastníky trhu s elektřinou o stavu realizace opatření stanovených Programem rovného zacházení ve společnosti ČEZ Distribuce, a. s. Tato Zpráva popisuje stav realizace Programu rovného zacházení v roce 2018.

1.2. Právní rámec Zprávy

Právní rámec Programu rovného zacházení je dán směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2009/72/ES, o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektrickou energií. Tato směrnice byla do českého právního řádu implementována přijetím zákona č. 211/2011 Sb., který mění zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Obsah a oblast úpravy Programu rovného zacházení (pozn. před přijetím zákona č. 211/2011 Sb. označován jako Program opatření) jsou stanoveny v § 25a odst. 3 energetického zákona.

V ustanovení § 25a odst. 5 energetický zákon ukládá auditoru Programu rovného zacházení (pozn. před přijetím zákona č. 211/2011 Sb. označován jako compliance officer) zpracovat a předložit do 30. dubna Energetickému regulačnímu úřadu a ministerstvu výroční zprávu o opatřeních přijatých k naplnění Programu rovného zacházení za uplynulý rok a zároveň ji zveřejnit způsobem umožňující dálkový přístup.

Akciová společnost ČEZ Distribuce, a. s., je jako řízená osoba součástí koncernu řízeného společností ČEZ, a. s., jako řídicí osobou, a to při plném respektování všech požadavků vyplývajících z Energetického zákona a ze Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2009/72/ES. ČEZ Distribuce, a. s., je držitelem licence na distribuci elektřiny č. 121015583.

1.3. Struktura Zprávy

Zpráva pokrývá celý Program rovného zacházení a je rozčleněná do následujících oblastí:

- vnitropodnikové procesy
- obchodně citlivé informace
- manažerské oddělení
- ostatní.

2. Vnitropodnikové procesy

Program rovného zacházení identifikoval podnikové procesy s potenciálním rizikem diskriminačního chování vůči ostatním účastníkům trhu s elektřinou a definoval příslušná opatření pro vyloučení

Zpráva o plnění Programu rovného zacházení v roce 2018

takového chování. V roce 2018 byl u všech níže uvedených vnitropodnikových procesů zajištěn v souladu s energetickým zákonem a Programem rovného zacházení jejich nediskriminační průběh.

Seznam vnitropodnikových procesů dotčených Programem rovného zacházení:

- Call centrum
- Hromadné dálkové ovládání
- Fakturace distribuce
- Přerušení nebo omezení dodávek distribuce – platební nekázeň
- Přerušení nebo omezení dodávek distribuce – technicko-provozní problémy
- Změna dodavatele
- Komunikace se zákazníky
- Účast na marketingu obchodníků
- Porušení smluvních podmínek distribuce
- Připojování
- Překročení rezervované kapacity.

3. Obchodně citlivé informace

V rámci Programu rovného zacházení byla stanovena pravidla a přijata opatření zajišťující zpřístupňování informací účastníkům trhu s elektřinou neznevýhodňujícím způsobem.

Informace, kterými disponuje provozovatel distribuční soustavy a které vznikají při jeho procesech, jejichž poskytnutí pouze některým účastníkům trhu s elektřinou by znamenalo pro tyto účastníky konkurenční výhodu, jsou rozděleny do tří skupin s odlišným způsobem zajištění neznevýhodňujícího zpřístupnění a informačního oddělení:

- veřejné informace
- smluvní informace
- důvěrné informace.

3.1. Veřejné informace

Za veřejné informace jsou považovány údaje přístupné každému zájemci o informaci a zveřejňované způsobem umožňujícím dálkový přístup na internetové stránce vyhrazené pro provozovatele distribuční soustavy (<http://www.cezdistribuce.cz/>). V roce 2018 byly tímto způsobem zpracovávány a zveřejňované všechny veřejné informace dotčené Programem rovného zacházení. Seznam veřejných informací je uveden dále.

Seznam veřejných informací dotčených Programem rovného zacházení:

- Předpokládaný rozvoj distribuční soustavy
- Výroční zpráva obsahující vybrané ukazatele distribuční soustavy
- Pravidla provozování distribuční soustavy

Zpráva o plnění Programu rovného zacházení v roce 2018

- Formuláře žádostí o připojení a o poskytnutí distribuce a související informace
- Ceník služeb
- Souhrnné informace o provozu distribuční soustavy
- Roční příprava provozu
- Plánovaná omezení nebo přerušení distribuce elektřiny
- Dosahovaná úroveň kvality dodávek elektřiny a souvisejících služeb
- Program rovného zacházení
- Výroční zpráva o opatřeních přijatých k provádění Programu rovného zacházení za uplynulý rok
- Kontakt na auditora programu
- Další informace zpřístupněné provozovatelem distribuční soustavy způsobem umožňujícím dálkový přístup.

3.2. Smluvní informace

Za smluvní informace jsou považovány údaje uvedené či vyplývající ze smlouvy mezi provozovatelem distribuční soustavy a jeho smluvním partnerem. Příslušný údaj je poskytován pouze relevantní smluvní straně na základě smlouvy či orgánu státní správy na základě zákonného požadavku. Pro takovou třetí stranu je údaj považován za důvěrnou informaci. V roce 2018 bylo nakládáno se smluvními informacemi podle Programu rovného zacházení. Seznam těchto informací je uveden dále.

Seznam smluvních informací dotčených Programem rovného zacházení:

- Obchodní partner držitele licence na distribuci
- Odběrné/předávací místo
- Přerušení distribuce a jejich odstranění
- Stížnosti smluvního partnera na činnost držitele licence na distribuci
- Množství distribuované elektřiny konkrétnímu odběrateli elektřiny
- Třída typových denních diagramů/hodnota plánované spotřeby konkrétního zákazníka
- Další informace získané na základě smluvního ujednání provozovatele distribuční soustavy.

3.3. Důvěrné informace

Všechny údaje o distribuční soustavě dotčené Programem rovného zacházení, které nemají charakter informace veřejné nebo smluvní, jsou považovány za důvěrné informace, včetně informací souvisejících s Kritickou infrastrukturou, resp. Krizovým řízením. Dále je uveden seznam těchto informací. V roce 2018 bylo u všech důvěrných informací zajištěno jejich neposkytování třetím osobám.

Seznam důvěrných informací dotčených Programem rovného zacházení:

- Kontakty držitele licence na distribuci elektřiny

Zpráva o plnění Programu rovného zacházení v roce 2018

- Spisovny držitele licence na distribuci elektřiny
- Informace v listinné podobě na pracovišti držitele licence na distribuci elektřiny
- Přístupy do informačních systémů držitele licence na distribuci elektřiny
- Platby držitelů licence na distribuci za distribuci elektřiny
- Další informace provozovatele distribuční soustavy nespádající pod skupinu veřejných nebo smluvních informací.

3.4. Ustanovení o mlčenlivosti

Veškeré uzavřené pracovní smlouvy, smlouvy o výkonu funkce a smlouvy o mlčenlivosti uzavřené mezi provozovatelem distribuční soustavy a jeho zaměstnanci, resp. členy jeho statutárního orgánu nebo jakékoliv jiné obdobné smlouvy obsahují článek týkající se mlčenlivosti o obchodně citlivých informacích z hlediska potřeb Programu rovného zacházení. V případě pracovních smluv trvá závazek o mlčenlivosti o těchto informacích během a po skončení pracovního poměru. V případě jiných než pracovních smluv trvá závazek o mlčenlivosti o těchto informacích během výkonu činnosti a po jeho ukončení.

Tam, kde smluvní partneri pro plnění zakázky zadané provozovatelem distribuční soustavy přicházejí do styku s obchodně citlivými informacemi, provozovatel distribuční soustavy požaduje ve smlouvách ustanovení o mlčenlivosti o těchto informacích. Obdobně se postupuje i ve vztahu ke smlouvám se společností Operátor trhu, a. s.

V případě, že smluvní strana ze smlouvy uzavřené s provozovatelem distribuční soustavy poruší povinnost zachovávat mlčenlivost ohledně smluvních a důvěrných informací, postupuje provozovatel distribuční soustavy v závislosti na charakteru smluvního vztahu v souladu s příslušnými smlouvami a obecně závaznými předpisy upravujícími pracovněprávní vztahy, respektive obchodní závazkové vztahy.

4. Manažerské oddělení

K zajištění manažerské nezávislosti provozovatele distribuční soustavy byly v souladu s energetickým zákonem uplatňovány následující principy:

- žádná fyzická osoba, která je členem statutárního orgánu, prokuristou nebo vedoucím zaměstnancem provozovatele distribuční soustavy (dále též jen „relevantní osoby“), není členem statutárního orgánu, prokuristou nebo vedoucím zaměstnancem držitele licence na výrobu elektřiny a obchod s elektřinou nebo plynem, který je součástí téhož vertikálně integrovaného podnikatele,
- relevantní osoby nepřijímají žádné odměny a jiná majetková plnění od držitelů licence na výrobu elektřiny a obchod s elektřinou nebo plynem v rámci téhož vertikálně integrovaného podnikatele,
- odměňování relevantních osob není závislé na hospodářských výsledcích dosahovaných držiteli licencí na výrobu a obchod s elektřinou nebo plynem v rámci téhož vertikálně integrovaného podnikatele,

Zpráva o plnění Programu rovného zacházení v roce 2018

- k profesionálním zájmům statutárního orgánu nebo jeho člena, prokuristy nebo vedoucích zaměstnanců odpovědných za řízení provozovatele distribuční soustavy je přihlíženo způsobem, který zajišťuje jejich nezávislé jednání,
- provozovatel distribuční soustavy disponuje skutečnými rozhodovacími právy ve vztahu k majetku nezbytnému k provozování, údržbě a rozvoji distribuční soustavy, jež jsou nezávislá na vertikálně integrovaném podnikateli,
- mateřská společnost schvaluje v souladu se stanovami provozovatele distribuční soustavy roční finanční plán a maximální limity zadlužení provozovatele distribuční soustavy; finanční plán musí zajistit nezbytné finanční prostředky na provoz, údržbu a rozvoj distribuční soustavy,
- mateřská společnost neuděluje provozovateli distribuční soustavy jakékoliv pokyny týkající se běžného provozu nebo údržby distribuční soustavy,
- mateřská společnost nezasahuje do rozhodování o výstavbě nebo modernizaci distribuční soustavy, pokud se nejedná o rozhodnutí vedoucí k překročení schváleného finančního plánu,
- provozovatel distribuční soustavy nedrží a nebude držet podíly v jiné právnické osobě, která je držitelem licence na výrobu a přenos elektřiny nebo obchod s elektřinou nebo plynem,
- statutární orgán nebo jeho člen, prokurista nebo vedoucí zaměstnanec provozovatele distribuční soustavy nedrží a nebude držet podíly převyšující 1% základního kapitálu v jiné právnické osobě v rámci téhož vertikálně integrovaného podnikatele, která je držitelem licence na výrobu elektřiny, přenos elektřiny a obchod s elektřinou nebo plynem,
- provozovatel distribuční soustavy nemá uzavřeny ani nebude uzavírat ovládací smlouvy vedoucí k jednotnému řízení jiného držitele licence na výrobu elektřiny, přenos elektřiny a obchod s elektřinou nebo plynem,
- provozovatel distribuční soustavy, je-li součástí vertikálně integrovaného podnikatele, musí jednat tak, aby neuvedl v omyl jiného účastníka trhu s elektřinou, pokud se jedná o možnost záměny s obchodníkem s elektřinou nebo s výrobcem elektřiny, který je součástí téhož vertikálně integrovaného podnikatele.

5. Nezaměnitelnost provozovatele distribuční soustavy

K plnění ustanovení § 25a odstavec 10 energetického zákona: „Provozovatel distribuční soustavy, je-li součástí vertikálně integrovaného podnikatele, musí jednat tak, aby neuvedl v omyl jiného účastníka trhu s elektřinou, pokud se jedná o možnost záměny s obchodníkem s elektřinou nebo s výrobcem elektřiny, který je součástí téhož vertikálně integrovaného podnikatele“ přijala společnost ČEZ Distribuce, a. s., v minulosti až doposud tato opatření:

- Obchodní firma společnosti je dostatečným a nezaměnitelným způsobem odlišná od obchodní firmy mateřské společnosti, případně jiných společností Skupiny ČEZ, a vyplývá z ní, bez dalšího, přímo obchodní zaměření společnosti, tedy že je společnost držitelem licence na distribuci elektřiny. Spolu s částí obchodního jména vyjadřujícího sounáležitost se Skupinou ČEZ pak obchodní firma společnosti odpovídá plně požadavku pravdivosti firmy v souladu s § 424 občanského zákoníku.
- Logo společnosti je odlišné od loga Skupiny ČEZ. Je tvořeno vždy ve všech barevných mutacích symbolem „E“ a stejně velkými písmeny s názvem „DISTRIBUCE“. Symbol „E“, který je logem Skupiny ČEZ, je navíc v barevném – tedy nejvíce používaném provedení - na šedivém podkladu. Logo společnosti je užíváno na všech písemnostech společnosti navenek.

Zpráva o plnění Programu rovného zacházení v roce 2018

- Společnost provozuje samostatné call centrum - bezplatnou kontaktní linku pro řešení distribučních problémů s tím, že pokud zákazník požaduje řešení obchodních věcí, je odkázán na svého smluvního obchodníka.
- Pro elektronickou komunikaci se zákazníky nabízí společnost vlastní on-line distribuční portál zvaný DIP, kde zákazník řeší výhradně distribuční problematiku.
- Společnost provozuje samostatnou webovou stránku www.cezdistribuce.cz, která je zaměřena výhradně na problematiku provozovatele distribuční soustavy a, na které poskytuje veškeré důležité informace o společnosti a veškeré důležité informace pro účastníky trhu s elektřinou a další dotčené osoby.
- Při vnější komunikaci je vždy důsledně používán název společnosti i vlastní logo (např. auta společnosti mají samostatné logo odlišné od loga Skupiny ČEZ, na vizitkách zaměstnanců společnosti je logo společnosti a odkaz na vlastní web stránku společnosti).
- Společnost zřizuje vlastní technická konzultační místa, jako možnost osobního setkání zákazníků pro řešení distribučních požadavků a naopak nemá společná zákaznická místa s obchodníkem ze Skupiny ČEZ.
- Emailové adresy zaměstnanců společnosti jsou odlišeny od emailových adres zaměstnanců ostatních společností Skupiny ČEZ. Pro potřeby elektronické komunikace má společnost zřízenou vlastní doménu „@cezdistribuce.cz“,

6. Ostatní

6.1. Schválení Programu rovného zacházení

Program rovného zacházení byl schválen statutárními orgány právního předchůdce ČEZ Distribuce, a. s., dne 29. 5. 2006, v roce 2007 proběhla jeho aktualizace, která byla schválena 20. 4. 2007 s platností od 1. 5. 2007. V důsledku fúze splynutím zanikajících společností ČEZ Distribuční zařízení, a. s., se sídlem Praha 4, Michle, Duhová 2/1444, PSČ 140 53, IČ 28922727 a ČEZ Distribuce, a. s., se sídlem Děčín 4, Teplická 874/8, PSČ 405 02, IČ 27232425 vznikla nástupnická společnost ČEZ Distribuce, a. s., se sídlem Děčín, Děčín IV – Podmokly, Teplická 874/8, PSČ 405 02, IČ 24729035, která Program rovného zacházení jako nástupnická organizace převzala. Poslední aktualizace Programu rovného zacházení byla provedena a schválena statutárními orgány ČEZ Distribuce, a. s. k 14. 11. 2013 a toto aktualizované znění je zveřejněno na internetové stránce společnosti.

6.2. Závaznost Programu rovného zacházení a seznámení zaměstnanců s Programem rovného zacházení

Stávající platný Program rovného zacházení se stal závazným pro zaměstnance ČEZ Distribuce, a. s., vydáním Příkazu generálního ředitele ze dne 21. 11. 2013, resp. Rozhodnutím představenstva ze dne 26. 10. 2018. Zaměstnanci ČEZ Distribuce, a. s., byli po uveřejnění a schválení aktualizovaného Programu rovného zacházení seznámeni v souladu s Příkazem generálního ředitele, resp. Rozhodnutím představenstva s příslušnými povinnostmi provozovatele distribuční soustavy. Noví zaměstnanci jsou proškolení o principech nediskriminačního chování a o samotném Programu rovného zacházení při nástupu.

6.3. Kontrola dodržování Programu rovného zacházení

V souvislosti s Programem rovného zacházení byla vytvořena funkce auditora programu, který odpovídá za dohled nad průběhem implementace Programu rovného zacházení, dodržování přijatých opatření a zpracování výroční zprávy. Podnikovými normami je předepsán způsob provádění kontroly pro zajištění Programu rovného zacházení. Směrem k účastníkům trhu s elektřinou je zřízen kontakt s možností dálkového přístupu, který umožňuje předávat podněty v souvislosti s Programem rovného zacházení.

6.4. Stížnosti a podněty

ČEZ Distribuce, a. s., má definována pravidla na evidenci a prověřování stížností/podnětů týkajících se plnění povinností provozovatele distribuční soustavy.

V roce 2018 byly na adresu auditora programu rovného zacházení zaslány ze strany zákazníků dvě stížnosti, které se však přímo netýkaly problematiky § 25a energetického zákona. Uvedené stížnosti byly standardně vyřizovány příslušnými útvary.

Z výše uvedeného je patrné, že zákazníci nadále dostatečně nerozlišují mezi běžnou reklamací/stížností na poskytované služby provozovatelem distribuční soustavy a stížností/podnětem na diskriminační chování provozovatele distribuční soustavy adresované auditorovi programu rovného zacházení.

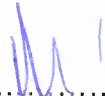
6.5. Schválení a zveřejnění Zprávy

Výroční zpráva byla zpracována auditorem programu rovného zacházení dne 23. 4. 2019. Následně bude výroční zpráva v souladu s energetickým zákonem předána Energetickému regulačnímu úřadu a ministerstvu a současně bude zveřejněna s možností dálkového přístupu na internetové stránce provozovatele distribuční soustavy (<http://www.cezdistribuce.cz/>).

V Praze dne 23. 4. 2019

Auditor programu rovného zacházení

Ing. Ludmila Vrbová


.....