



Sprawozdanie z funkcjonowania Programu Zgodności Operatora Gazociągów Przesyłowych GAZ-SYSTEM S.A. za rok 2009

**(Sprawozdanie i opis z realizacji programów, mających na celu
zapewnienie niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu
przesyłowego gazowego)**

Warszawa, 26 kwietnia 2010 roku



Spis treści:

I. Program Zgodności OSP w roku 2009.....	3
II. Przestrzeganie Programu Zgodności OSP w roku 2009.....	3
III. Realizacja programów mających na celu zapewnienie niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu przesyłowego gazowego w 2009 roku.....	4
1. Ochrona informacji sensytywnych/szkolenia/udostępnianie danych.....	4
2. Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej.....	5
3. Procedury podejmowania decyzji w zakresie zarządzania majątkiem sieciowym, planowania, budowy, rozbudowy, eksploatacji i remontów sieci przesyłowej.....	5
4. Informacje nt. procesu przyłączeniowego do sieci przesyłowej GAZ-SYSTEM S.A.....	6
5. Informacje nt. świadczenia usługi przesyłania gazu ziemnego.....	7
6. Informacje nt. porozumień z operatorami systemów współpracujących.....	7
7. Informacje nt. świadczenia usługi nawaniania paliwa gazowego.....	8
8. Informacje nt. Badania satysfakcji klienta 2009.....	9
9. Informacje nt. ISO.....	9
10. Informacje nt. Systemu Wymiany Informacji.....	10
11. Kodeks etyczny GAZ-SYSTEM S.A.....	10
12. Kary dyscyplinarne za nieprzestrzeganie Programu Zgodności.....	10
13. Skład Zarządu Spółki GAZ-SYSTEM SA. na dzień 31/12/2009:.....	11
14. Spółki zależne, akcje, udziały w innych przedsiębiorstwach.....	11
15. Działalność niekoncesjonowana GAZ-SYSTEM S.A.....	11
16. Sposób rozliczeń przychodów i kosztów/wydzielenie kosztów nie związanych z działalnością operatorską.....	11
17. Inne.....	11
IV. Podsumowanie.....	11



I. Program Zgodności OSP w roku 2009

Program Zgodności OSP został pierwotnie przyjęty na mocy uchwały Zarządu Spółki nr 17/Z/I/2005 z dnia 4 marca 2005 roku.

W okresie sprawozdawczym tj. od dnia 01 stycznia 2009 roku do dnia 31 grudnia 2009 roku GAZ-SYSTEM S.A., pełniący na mocy Decyzji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki znak: DPE-47-10(5)/6154/2006/MW z dnia 18 grudnia 2006 roku funkcję operatora systemu przesyłowego gazowego, przedsięwziął następujące działania, mające na celu zapewnienie niedyskryminacyjnego i wolnego od uprzywilejowania traktowania użytkowników systemu przesyłowego:

1. Przygotowanie sprawozdania zgodnego z art. 9d ust 5 Ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne (Dz. U. z 2006 r. Nr 89, poz. 625, z późn. zm.)

W dniu 26 marca 2009 roku pismem znak: OGP/PW-WS/1211/34/2009 przekazano „Sprawozdanie z funkcjonowania Programu Zgodności Operatora Gazociągów Przesyłowych GAZ-SYSTEM S.A. za rok 2008” na ręce Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

2. Publikacja sprawozdania zgodnie z art. 9d ust 6 Ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne (Dz. U. z 2006 r. Nr 89, poz. 625, z późn. zm.)

Prezes Urzędu Regulacji Energetyki opublikował „Sprawozdanie z funkcjonowania Programu Zgodności Operatora Gazociągów Przesyłowych GAZ-SYSTEM S.A. za rok 2008” w Biuletynie Branżowym Urzędu Regulacji Energetyki – Paliwa Gazowe nr 11/2009 (283) z dnia 7 kwietnia 2009 roku.

3. Zmiany w Programie Zgodności OSP.

W dniu 24 kwietnia 2009 roku Zarząd Spółki Uchwałą nr 143/Z/2009 przyjął aktualizację Programu Zgodności OSP.

W dniu 17 września 2009 roku Zarząd Spółki Uchwałą nr 310/Z/2009 wyznaczył Pion Wsparcia na Jednostkę Koordynującą w rozumieniu Programu Zgodności OSP.

W związku ze zmianami Regulaminu Organizacyjnego Spółki GAZ-SYSTEM S.A. w dniu 18 grudnia 2009 roku za koordynację oraz opracowywanie raportów w zakresie Programu Zgodności odpowiadał Pion Zamówień i Administracji.

Na potrzeby jednostek organizacyjnych przygotowano dwie opinie prawne.

II. Przestrzeganie Programu Zgodności OSP w roku 2009

W celu przygotowania sprawozdania z funkcjonowania Programu Zgodności OSP w roku 2009 wezwano jednostki organizacyjne do przedstawienia wszelkich przypadków naruszenia Programu Zgodności. Zgodnie z przedłożonymi oświadczeniami kierowników jednostek organizacyjnych GAZ-SYSTEM S.A.:

- **nie stwierdzono:**

- naruszeń Programu Zgodności OSP GAZ-SYSTEM S.A. przez Pracowników OSP;
- wystąpienia żadnych okoliczności, które mogłyby stanowić o zaistnieniu na terenie przedsiębiorstwa zdarzeń, wyczerpujących definicję dyskryminacyjnego traktowania lub nieuzasadnionego uprzywilejowania użytkowników systemu przesyłowego gazowego;
- występowania przypadków nieprzestrzegania obowiązku traktowania wszystkich przedsiębiorstw energetycznych na równych zasadach;
- przypadków łamania zakazu wskazywania przez Pracownika OSP jakiegokolwiek przedsiębiorstwa, jako preferowanego dostawcy;



- przypadków łamania zakazu eksponowania przez pracowników wobec klientów materiałów reklamowych lub promocyjnych jakiegokolwiek przedsiębiorstwa energetycznego;
- podejmowania przez Pracowników OSP działań, utrudniających klientom skorzystanie z usług konkretnego przedsiębiorstwa energetycznego;
- innych zachowań dyskryminacyjnych;;
- **nie wpłynęły:**
 - żadne skargi, wskazujące na złamanie zasad Programu Zgodności;
 - żadne skargi wskazujące na nierówne traktowanie innego użytkownika systemu przesyłowego;
 - wpłynęło 1 zapytanie dot. Programu Zgodności od jednostki organizacyjnej GAZ-SYSTEM S.A.;
- **stosuje się:**
 - jednolite zasady przy przyłączaniu klientów do sieci przesyłowej, zasady te zawarte są w przyjętych, przejrzystych i dostępnych dla użytkowników procedurach dotyczących wydawania warunków przyłączenia oraz zawierania umów przyłączeniowych;
 - dla wszystkich użytkowników systemu przesyłowego stosowane są jednakowe publicznie dostępne wzory wniosków i umów przyłączeniowych;
- **nie zgłaszano:**
 - skarg w sprawie dyskryminacji użytkowników systemu poprzez ujawnianie informacji poufnych;
 - zaistnienia zdarzeń i przypadków zachowań dyskryminacyjnych wobec użytkowników systemu przesyłowego, potencjalnych użytkowników lub sprzedawców i dostawców usług.

III. Realizacja programów mających na celu zapewnienie niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu przesyłowego gazowego w 2009 roku

1. Ochrona informacji sensytywnych/szkolenia/udostępnianie danych.

Nie stwierdzono przypadków przekazywania przez pracowników Spółki informacji wskazanych w pkt.10.1 programu zgodności, pracownikom innych przedsiębiorstw energetycznych. Zgodnie z obowiązującymi w Spółce zasadami pracownicy są zobowiązani do ochrony, nie tylko informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa OGP GAZ-SYSTEM, ale także tajemnice innych przedsiębiorstw. W praktyce jest to realizowane w ten sposób, iż informacje techniczne, technologiczne organizacyjne i inne posiadające wartość gospodarczą dla innych przedsiębiorstw są oznaczane klauzulami ochronnymi analogicznymi do oznaczeń właściwych dla Tajemnic OGP GAZ-SYSTEM i są chronione w ten sam sposób tzn. np. poprzez fizyczne zabezpieczenie tych informacji przed dostępem osób nieuprawnionych, czy poprzez udostępnianie tych informacji zgodnie z zasadą NEED to KNOW. Wprowadzono szereg zasad organizacyjnych ułatwiających ochronę tych informacji np. poprzez: kontrolę dostępu osób przebywających w budynkach Spółki, szkolenia pracowników uświadamiające konieczność i sposoby ochrony zasobów informacyjnych, egzekwowania zasady czystego biurka i czystego komputera, zapewnienie wyposażenia pomieszczeń biurowych w szafy zamykane na klucz, stworzenie stref bezpieczeństwa do których osoby trzecie mogą mieć dostęp tylko w asyście wyznaczonych pracowników itp.

W 2009 roku GAZ-SYSTEM S.A. realizował zasady dostępu i pracy z informacjami chronionymi poprzez następujące procedury:

- Zasady ochrony informacji niejawnych w Spółce GAZ-SYSTEM S.A.;
- Zasady ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa GAZ-SYSTEM S.A.;
- Szczegółowe wymagania w zakresie ochrony informacji niejawnych oznaczonych klauzulą "ZASTRZEŻONE" w Spółce GAZ-SYSTEM S.A.;
- Regulamin ochrony danych osobowych w Spółce GAZ-SYSTEM S.A. - zał. do Uchwały nr 105/Z/2007 Zarządu Spółki z dn. 23 marca 2007 r.;
- Regulamin dla Użytkowników Zasobów Teleinformatycznych



GAZ-SYSTEM S.A. stosował się również do „Zbiorczego wykazu rodzajów informacji chronionych występujących w zakresie działania GAZ-SYSTEM S.A.”

Ponadto GAZ-SYSTEM S.A. prowadzi program popularyzacji wiedzy o zasadach postępowania z informacjami wrażliwymi organizując szkolenia i przekazując do stosowania materiały poglądowe.

2. Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej.

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej (IRIESP) stanowi regulamin w zakresie świadczenia i korzystania z usługi przesyłania paliwa gazowego, uwzględniając przy tym wszelkie wymagania prawne i techniczne zawarte w nadrzędnych regulacjach i przepisach dotyczących przesyłu paliwa gazowego.

Zadaniem IRIESP jest ustanowienie zasad zapewniających bezpieczne i niezawodne dostawy paliwa gazowego do odbiorców oraz utrzymanie równowagi pomiędzy dostawami i odbiorami paliwa gazowego z systemu przesyłowego. IRIESP obejmuje zasięgiem całą infrastrukturę techniczną zarządzaną przez GAZ-SYSTEM S.A. oraz określa prawa i obowiązki podmiotów uczestniczących w procesie przesyłania paliwa gazowego.

W dniu 19 listopada 2009 Zarząd GAZ-SYSTEM S.A. podjął uchwałę w sprawie zatwierdzenia treści zmian I części IRIESP oraz wyrażenia zgody na opublikowanie zmienionej treści i ustalenie terminu wejścia w życie zmian na dzień 15 grudnia 2009r.

Dnia 17 grudnia 2009 roku Prezes URE wydał decyzję DPK-7111-17(2)/2009/MK, na mocy której termin obowiązywania II części IRIESP został przedłużony do 31 grudnia 2012 roku.

Zgodnie z kartą aktualizacji – zmiana dotyczyła zapewnienia prawa pierwszeństwa podmiotom, które zawarły umowy o dostarczanie paliwa gazowego do systemu przesyłowego OSP w ramach otwartej procedury typu Open Season.

IRIESP jest dostępna na stronie internetowej GAZ-SYSTEM S.A. dla wszystkich użytkowników.

3. Procedury podejmowania decyzji w zakresie zarządzania majątkiem sieciowym, planowania, budowy, rozbudowy, eksploatacji i remontów sieci przesyłowej.

W zakresie planowania, budowy, rozbudowy sieci GAZ-SYSTEM S.A. przygotowuje następujące plany:

- Plan Rozwoju GAZ-SYSTEM S.A. – przygotowywany raz do roku na okresy trzyletnie, podlegający zatwierdzeniu przez władze Spółki, a następnie przekazywany na ręce Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki do uzgodnienia i zatwierdzenia;
- Plan inwestycyjny GAZ-SYSTEM S.A. – przygotowywany co roku na okresy trzyletnie, dokument, podlegających zatwierdzeniu przez władze Spółki; podlega możliwości korekt w trakcie roku obrotowego;

GAZ-SYSTEM S.A. stosował następujące procedury w zakresie zarządzania majątkiem sieciowym dotyczące budowy nowej infrastruktury przesyłowej oraz rozbudowy istniejącej sieci. W szczególności dotyczy to tworzenia Planu Rozwoju i Planu Inwestycyjnego Spółki oraz zarządzania przebiegiem procesu inwestycyjnego:

- Proces aktualizowania Planu Rozwoju;
- Procedura „Kwalifikacji robót wykonywanych na środkach trwałych” (przypisanie planowanych robót na danym środku trwałym do prac inwestycyjnych lub remontowych);
- Proces tworzenia i/lub zatwierdzania Planu Inwestycyjnego;
- Proces tworzenia Planu Inwestycyjnego w Oddziale i Pionach w Centrali;
- Proces konsolidacji Planów Inwestycyjnych Oddziałów i Pionów w Plan Spółki;
- Proces zatwierdzania Planu Inwestycyjnego
- Proces aktualizacji Planu Inwestycyjnego;



- Proces monitorowania realizacji Planu Inwestycyjnego.

Ponadto GAZ-SYSTEM S.A. stosował procedury realizacyjne:

- Proces zarządzania inwestycjami;
- Proces planowania projektu inwestycyjnego;
- Proces planowania projektu rozwojowego;
- Proces planowania projektu modernizacyjno-odtworzeniowego;
- Proces przygotowania oraz realizacji projektu inwestycyjnego;
- Proces przygotowania projektu inwestycyjnego do realizacji;
- Proces przygotowania dokumentacji projektowej;
- Proces nabywania prawa dysponowania nieruchomością na cele budowlane i eksploatacyjne;
- Proces nabywania prawa własności lub użytkowania wieczystego nieruchomości pod inwestycje;
- Proces realizacji projektu inwestycyjnego

Za obszar inwestycyjny – planowania, budowy, rozbudowy systemu przesyłowego odpowiadał Członek Zarządu p. Sławomir Śliwiński, któremu podlega bezpośrednio Pion Rozwoju i Inwestycji.

Wszystkie powyższe procedury zostały zatwierdzone przez Zarząd Spółki GAZ-SYSTEM S.A. i były stosowane w 2009 roku.

W ramach powyższych procedur w 2009 roku przeszkolono ok. 210 osób.

W zakresie zarządzania majątkiem sieciowym, w tym również w zakresie planowania, eksploatacji, remontów GAZ-SYSTEM S.A. przygotowuje:

- Plan remontów GAZ-SYSTEM S.A. – opracowywany raz do roku, dokument podlega zatwierdzeniu przez władze Spółki, podlega możliwości stosowania korekt w trakcie roku obrotowego

W 2009 roku GAZ-SYSTEM S.A. wykorzystywał w swojej działalności System Eksploatacji Sieci Przesyłowej (SESP) – zbiór dokumentów szczegółowo opisujących metody postępowania przy wykonywaniu czynności eksploatacyjnych dla obiektów sieci przesyłowej, tj. gazociągów, stacji gazowych, tłoczni gazu oraz systemu ochrony antykorozyjnej.

W ramach SESP dokonywane są kontrole, sprawdzenia i próby działania, przeglądy, konserwacje, oględziny oraz badania i pomiary poszczególnych elementów systemu przesyłowego. Czynności eksploatacyjne są wykonywane zgodnie z corocznie zatwierdzonymi harmonogramami prac eksploatacyjnych, które powstają na podstawie Warunków Technicznych Eksploatacji. System Eksploatacji Sieci Przesyłowej pomaga w poprawnym i bezpiecznym użytkowaniu sieci przesyłowej gazu ziemnego.

Za obszar remontów i eksploatacji – odpowiadał Członek Zarządu p. Wojciech Kowalski, któremu bezpośrednio podlegał Pion Eksploatacji.

4. Informacje nt. procesu przyłączeniowego do sieci przesyłowej GAZ-SYSTEM S.A.

W roku kalendarzowym 2009 GAZ-SYSTEM S.A. rozpatrzył 54 wnioski o określenie warunków przyłączenia i 8 wniosków o udzielenie informacji o możliwości przyłączenia do sieci przesyłowej.

W wyniku przeprowadzonego postępowania określił warunki przyłączenia dla 51 złożonych wniosków i w trzech przypadkach wydał odmowy przyłączenia. Informacje o możliwości przyłączenia do sieci przesyłowej udzielone zostały wszystkim wnioskującym. W okresie sprawozdawczym GAZ-SYSTEM S.A. zawarł 14 umów o przyłączenie do sieci przesyłowej. W trakcie negocjacji są umowy o przyłączenie dużych obiektów energetycznych oraz Podziemne Magazyny Gazu, które mają duże znaczenie dla rozwoju systemu przesyłowego.

Proces przyłączania odbiorców paliwa gazowego odbywa się na podstawie następujących procedur:

- Procedura ZP-01 Rozpatrywanie wniosków i określanie warunków przyłączenia/udzielanie informacji o możliwości przyłączenia,



- Procedura ZP-01 A Rozpatrywanie wniosków i określanie warunków przyłączenia/udzielanie informacji o możliwościach przyłączenia (gdy nie jest wymagana rozbudowa systemu przesyłowego),
- Procedura ZP-01 B Rozpatrywanie wniosków i określanie warunków przyłączenia (w przypadku konieczności rozbudowy systemu przesyłowego),
- Procedura ZP-02 Zawieranie umowy o przyłączenie.

Wyżej wymienione procedury nie były modyfikowane w roku kalendarzowym 2009, modyfikacja ich zapisów nastąpi w 2010 r.

W roku 2009 Urząd Regulacji Energetyki rozstrzygnął spór pomiędzy Mazowiecką Spółką Gazownictwa sp. z o.o. a GAZ-SYSTEM S.A. Spór został rozstrzygnięty na korzyść GAZ-SYSTEM S.A.

5. Informacje nt. świadczenia usługi przesyłania gazu ziemnego.

W roku 2009 do GAZ-SYSTEM S.A. wpłynęły 3 wnioski o świadczenie usługi przesyłania paliwa gazowego. GAZ-SYSTEM S.A. realizował usługę przesyłania paliwa gazowego na podstawie trzech umów przesyłowych.

W ramach powyższych umów w roku 2009 GAZ-SYSTEM S.A. świadczył również usługi przesyłania paliwa gazowego na zasadach przerywanych jedenastu odbiorcom, którym świadczenie usługi w sposób ciągły nie było możliwe. Świadczenie usługi przesyłania paliwa gazowego na zasadach przerywanych pozwala na optymalizację wykorzystania technicznie dostępnej przepustowości sieci przesyłowej, dzięki której możliwe jest zarówno zwiększenie poziomu zamówienia mocy i odbioru paliwa gazowego przez dotychczasowych odbiorców, jak i przyłączenie nowych odbiorców w obszarach sieci, gdzie świadczenie usługi na zasadach ciągłych nie jest możliwe. W związku z powyższym w roku 2009 nie zostały przedstawione naszym klientom odmowy świadczenia usługi przesyłania paliwa gazowego z przyczyn technicznych, a ewentualnie propozycje świadczenia usługi przesyłania paliwa gazowego na zasadach przerywanych. Przyjęte rozwiązanie spełnia wymogi prawne wynikające z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 1775/2005.

W zakresie świadczenia usługi przesyłania paliwa gazowego stosowane są następujące procedury:

- Procedura ZU-01 Rozpatrywanie wniosków o świadczenie usługi przesyłania;
- Procedura ZU-02 Zawieranie umowy przesyłowej;
- Procedura ZU-03 Rozpatrywanie wniosków o aneksowanie umowy przesyłowej oraz zawieranie aneksów do umowy przesyłowej

W 2009 roku procedury nie były modyfikowane.

W roku 2009 jedna firma złożyła skargę do URE w związku z brakiem dostaw paliwa gazowego na podstawie umowy o świadczenie usługi przesyłania paliwa gazowego na zasadach przerywanych z IV stopniem pewności dostaw. GAZ-SYSTEM S.A. przestał do Urzędu Regulacji Energetyki odpowiedzieć zawierającą wyjaśnienie zaistniałej sytuacji.

W roku 2009 dwukrotnie przeprowadzone zostały szkolenia dla audytorów, w których udział wzięły odpowiednio 3 i 4 osoby.

6. Informacje nt. porozumień z operatorami systemów współpracujących.

Operator systemu przesyłowego odpowiedzialny jest za współpracę z innymi operatorami systemów gazowych w celu zapewnienia niezawodnego i efektywnego funkcjonowania systemów gazowych oraz skoordynowania ich rozwoju, w 2009 roku GAZ-SYSTEM S.A. przygotował projekt porozumienia o współpracy z 7 przedsiębiorstwami energetycznymi, pełniącymi funkcje operatorów systemów dystrybucyjnych paliwa gazowego połączonych z systemem przesyłowym. Po zaakceptowaniu zaproponowanych zasad współpracy w punktach zlokalizowanych na połączeniu systemów,



przedmiotowy projekt będzie przy współudziale oddziałów terenowych uzgadniany odnośnie wykazu stacji będących w operatorstwie, specyfikacji i zakresu wymiany danych oraz danych kontaktowych.

W Porozumieniach zostały określone zasady współpracy pomiędzy GAZ-SYSTEM S.A. jako operatorem systemu przesyłowego a poszczególnymi operatorami systemów dystrybucyjnych w obszarach:

- przekazywania i sprawdzania zgodności nominacji i renominacji w systemie dystrybucyjnym,
- udostępniania danych telemetrycznych,
- udostępniania danych pomiarowych i rozliczeniowych,
- przekazywania danych o alokacji na punktach zlokalizowanych na połączeniu systemów,
- prowadzenia ruchu i eksploatacji stacji gazowych zlokalizowanych na połączeniu systemów współpracujących,
- prowadzenia remontów i modernizacji stacji gazowych zlokalizowanych na połączeniu systemów współpracujących,
- wymiana informacji dotyczących planowanych remontów, modernizacji i prac w systemach współpracujących mających wpływ na warunki pracy systemu współpracującego,
- postępowania i wymiany informacji w zakresie realizacji procedur udzielania dostępu do sieci przesyłowej i dystrybucyjnej,
- wymiany informacji o planowanych inwestycjach mających wpływ na warunki pracy systemu współpracującego,
- współpracy w zakresie przyłączania nowych punktów – połączeń systemów przesyłowego i dystrybucyjnego,
- współpracy w przypadku wystąpienia zakłóceń jakości paliwa gazowego mających wpływ na pracę systemu współpracującego,
- postępowania w sytuacjach awaryjnych mających wpływ na funkcjonowanie systemu współpracującego,
- przygotowania i uzgadniania planów ograniczeń, postępowania w przypadkach wprowadzania ograniczeń w dostarczaniu paliw gazowych, przekazywania informacji w trakcie obowiązywania uzgodnionych planów ograniczeń,
- specyfikacji formatu danych i protokołów komunikacji umożliwiających współpracę systemów wymiany informacji.

7. Informacje nt. świadczenia usługi nawaniania paliwa gazowego.

GAZ-SYSTEM S.A. poza usługami koncesjonowanymi świadczy usługi dodatkowe, w tym usługę nawaniania paliwa gazowego. W celu zapewnienia wszystkim klientom naszej Spółki świadczenia usług wysokiej jakości, a także jednolitych zasad kontroli, dokumentowania i rozliczania procesu nawaniania, sformułowane zostały standardowe warunki świadczenia usługi nawaniania zawarte w projekcie wzorcowej umowy o świadczenie usługi nawaniania, umieszczonym na stronie internetowej Spółki pod adresem: <http://www.gaz-system.pl/do-pobrania/projekty-wzorcowych-umow-o-swiadczenie-uslugi-przesylania/projekt-wzorcowej-umowy-o-swiadczenie-uslugi-nawaniania-paliwa-gazowego.html>.

Klienci, którzy są zainteresowani usługą nawaniania paliwa gazowego mogą zapoznać się z warunkami oferowanymi przez Spółkę i podejmować negocjacje w zakresie wybranych parametrów i warunków realizacji usługi.

W roku 2009 GAZ-SYSTEM S.A. wynegocjował warunki i zawarł 2 umowy o świadczenie usługi nawaniania paliwa gazowego zbieżne z projektem wzorcowej umowy, z dwoma operatorami systemów dystrybucyjnych.

GAZ-SYSTEM S.A. świadczy usługę nawaniania paliwa gazowego zgodnie z warunkami określonymi w umowach zawieranych przez Oddziały Spółki. Proces nawaniania paliwa gazowego wykonywany jest i nadzorowany zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie procedurami i instrukcjami Systemu Eksploatacji Sieci Przesyłowej, a także kontroli określonej w umowach.

Rozliczanie i fakturowanie wykonanej usługi odbywa się według procedur obowiązujących dla tego procesu w Systemie Zarządzania Jakością wg normy ISO 9001, które nie podlegały zmianom w 2009r oraz zasad określonych w umowach.



Spory dotyczące wykonania usługi nawaniania paliwa gazowego są rozstrzygane według regulacji przyjętych w umowach i jeśli były, to miały lokalny zasięg, ograniczając się do działań podejmowanych przez Oddziały GAZ-SYSTEM S.A.

Świadczenie usługi nawaniania jest procesem realizowanym przez wiele służb własnych i zewnętrznych, dlatego szkolenia w zakresie ich kwalifikacji i kompetencji, które mają bezpośredni wpływ na standard obsługi w tym zakresie, są prowadzone na bieżąco.

8. Informacje nt. Badania satysfakcji klienta 2009

W czerwcu 2009 roku GAZ-SYSTEM S.A. po raz czwarty przeprowadził Badanie Satysfakcji Klienta, dzięki któremu corocznie poznaje oczekiwania klienta oraz podnosi standardy obsługi. 73,5% respondentów stanowili klienci, którzy brali udział w badaniu w roku ubiegłym.

Dotychczas Klienci zawsze doceniali obsługę klienta w GAZ-SYSTEM S.A., oceniając poziom obsługi i jakość świadczonych usług na ocenę dobrą i bardzo dobrą. Tak było również i tym razem. Wśród powodów największego zadowolenia z obsługi Klienti wymienili:

- indywidualne podejście do problemów klienta,
- kompetencje pracowników,
- gotowość pracowników do udzielania niezbędnej pomocy,
- kultura obsługi klienta,
- komunikatywność pracowników,
- łatwość kontaktu z pracownikami,
- dokładność działań pracowników,
- wizerunek pracowników.

Podczas tegorocznego Badania Satysfakcji Klienta, dokładnie tak jak w latach ubiegłych, Klienci mieli możliwość zgłaszania swoich propozycji i uwag, dotyczących działalności GAZ-SYSTEM S.A. Dla spółki jest to ważna wiedza, która po przeanalizowaniu pozwoliła poprawić jakość obsługi Klienta m.in. zamieściliśmy na stronie internetowej szczegółową instrukcję korzystania z mapy systemu przesyłowego. Ponadto w zakładce „Kontakt” dodaliśmy telefony do Kierownika Działu Umów Przetłaczających, Kierownika Działu Umów Przetłaczających, Kierownika Działu Rozliczeń, Kierownika Działu Relacji z Klientami, a wszystko po to by ułatwić naszym klientom załatwianie spraw w GAZ-SYSTEM S.A.

Do badania satysfakcji klientów zaproszono 41 klientów, 34 z nich wyraziło zgodę na udział w badaniu.

9. Informacje nt. ISO

W dniu 20 października 2009 roku Komitet Techniczny Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji SA przyznał Spółce GAZ-SYSTEM S.A. ważny przez trzy lata certyfikat Systemu Zarządzania Jakością w zakresie obsługi klienta (Nr 1869/2/2009) oraz certyfikat Zintegrowanego Systemu Zarządzania w zakresie funkcjonowania systemu przesyłowego gazu ziemnego (Nr BS-10/2/2009).

Powyższe certyfikaty potwierdzają zgodność obowiązujących w GAZ-SYSTEM S.A. procedur i instrukcji z wymaganiami następujących norm:

- PN-EN ISO 9001:2009 – „Systemy zarządzania jakością. Wymagania”
- PN-EN ISO 14001:2005 – „Systemy zarządzania środowiskowego. Wymagania i wytyczne stosowania”
- PN-N-18001:2004 – „Systemy zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy. Wymagania”.

System Zarządzania Jakością stanowiący integralną część ZSZ zapewnia obsługę klienta na najwyższym poziomie. Obsługa Klienta obejmuje w szczególności udzielanie informacji publicznych, wydawanie warunków przyłączenia do sieci przesyłowej, zawieranie umów o przyłączenie i umów przesyłania paliwa gazowego oraz rozliczanie świadczonych usług.

System zarządzania BHP i System Zarządzania Środowiskowego potwierdzają, że strategiczny cel Spółki, którym jest transport gazu ziemnego siecią przesyłową w skali całego kraju – niezależnie od źródeł jego pochodzenia, a także równoważenie bilansu pracy sieci przesyłowej, realizowany jest w sposób zapewniający bezpieczeństwo funkcjonowania systemu przesyłowego oraz z poszanowaniem środowiska naturalnego.



10. Informacje nt. Systemu Wymiany Informacji

GAZ-SYSTEM S.A. wypełnia nałożone przez organy Unii Europejskiej oraz Urząd Regulacji Energetyki obowiązki prawne w zakresie publikacji i wymiany danych z uczestnikami rynku. W tym celu w 2009 roku między innymi były kontynuowane prace nad przygotowaniem do wdrożenia platformy informatycznej – System Wymiany Informacji (SWI). Głównym celem SWI jest publikacja oraz wymiana informacji technicznych i handlowych pomiędzy Operatorem Systemu Przesyłowego a uczestnikami rynku (zleceńodawcą usługi przesyłowej, operatorem systemu dystrybucyjnego). System Wymiany Informacji będzie podzielony logicznie na trzy strefy. Pierwsza tzw. Strefa Klienta, dostępna po uwierzytelnieniu, umożliwi dostęp do danych związanych z realizacją kontraktów i usług dla Klienta. Druga Strefa dostępna bez logowania, w niej będą publikowane informacje ogólnodostępne na stronie internetowej Spółki. Trzecia Strefa dla użytkowników wewnętrznych, którzy będą mieli dostęp jako operatorzy realizujący przydzielone uprawnieniami zadania w systemie.

Pod koniec 2009 roku zakończone zostało postępowanie na wybór Wykonawcy Systemu Wymiany Informacji. W dniu 4 stycznia 2010 roku podpisana została umowa na zakup i wdrożenie systemu i obecnie trwają prace wdrożeniowe. Planowany termin uruchomienia platformy to koniec 2010 roku.

11. Kodeks etyczny GAZ-SYSTEM S.A..

W dniu 17 września 2009 r. Uchwałą Zarządu został przyjęty i wdrożony do stosowania w naszej Spółce Kodeks Etyczny GAZ-SYSTEM S.A.

Wyznaczone i obowiązujące w GAZ-SYSTEM S.A. standardy postępowania dotyczą najważniejszych obszarów, w jakich funkcjonuje spółka i jej pracownicy. Jednocześnie każdy pracownik powinien się z nimi identyfikować i przestrzegać w codziennej pracy, niezależnie od zajmowanego stanowiska. Mając na uwadze powyższe założenia, GAZ-SYSTEM S.A. wdrożył Kodeks Etyczny, nad opracowaniem którego pracował ośmioosobowy Zespół ds. Kodeksu Etycznego z udziałem przedstawicieli wszystkich oddziałów i centrali spółki. Zespół przygotował pierwszą wersję kodeksu, która wraz z ankietą była zamieszczona w intranecie. Pracownicy wyrażali w niej swoje opinie odnośnie opisanych wartości oraz uzupełniali ankietę, dzięki czemu Zespół zapoznał się z uwagami oraz sugestiami kadry pracowniczej. Pozwoliło to na stworzenie ostatecznej wersji Kodeksu Etycznego.

Kodeks Etyczny GAZ-SYSTEM S.A. definiuje zasady etycznego postępowania oraz podkreśla kluczową rolę wartości, które wyznaczają sposób działania i podejmowania decyzji w spółce. Są nimi: odpowiedzialność, zaangażowanie, profesjonalizm, praca zespołowa, szacunek. Kodeks Etyczny uwiarygodnia firmę w oczach klientów, inwestorów, partnerów biznesowych i pracowników. Pozwala budować spójną kulturę organizacyjną i markę firmy.

Adresatem podejmowania działań etycznych są: pracownicy, klienci spółki, partnerzy biznesowi (dostawcy, wykonawcy, podwykonawcy), społeczności lokalne oraz urzędy.

Za wdrożenie i stosowanie Kodeksu Etycznego odpowiedzialny jest Zespół ds. Komunikacji, który współpracuje z Zespołem ds. Kodeksu Etycznego.

Kodeks Etyczny został udostępniony pracownikom w intranecie. Jeśli chodzi o klientów i partnerów biznesowych mogą się oni zapoznać z Kodeksem na witrynie korporacyjnej www.gaz-system.pl.

Dodatkowo informacja prasowa na temat wdrożenia Kodeksu została rozesłana do prasy PR i marketingowej.

Planowane jest wprowadzenie „Oświadczenia” dotyczącego Kodeksu Etycznego, które powinno zostać podpisane przez każdego pracownika spółki.

12. Kary dyscyplinarne za nieprzestrzeganie Programu Zgodności

W 2009 roku nie zastosowano żadnych kar z tytułu nieprzestrzegania Programu Zgodności takich jak upomnienie, nagana, wypowiedzenie warunków pracy.

**13. Skład Zarządu Spółki GAZ-SYSTEM SA. na dzień 31/12/2009:**

Pan Jan Chadam – Prezes Zarządu;
Pan Wojciech Norbert Kowalski – Członek Zarządu;
Pan Sławomir Śliwiński – Członek Zarządu.

14. Spółki zależne, akcje, udziały w innych przedsiębiorstwach.

Spółka GAZ-SYSTEM S.A. posiada jedną spółkę zależną – Polskie LNG S.A. Zadaniem spółki Polskie LNG S.A. jest budowa i eksploatacja terminalu skroplonego gazu ziemnego w Świnoujściu. Do podstawowych obowiązków spółki należy:

- wykonanie dokumentacji techniczno-ekonomicznej oraz uzyskanie zgód i pozwoleń administracyjnych;
 - wybór generalnego wykonawcy inwestycji;
 - monitoring i koordynacja działań związanych z budową terminala.
- Polskie LNG Sp. z o.o. nie prowadzi działalności operacyjnej.

GAZ-SYSTEM SA. nie ma innych spółek zależnych oraz akcji lub udziałów w innych spółkach.

15. Działalność niekoncesjonowana GAZ-SYSTEM S.A.

W 2009 roku GAZ-SYSTEM SA. prowadził działalność niekoncesjonowaną w zakresie:

- obsługi obcych sieci i obiektów gazowych,
- realizacji zadań powierzonych przez operatora SGT,
- pogotowia gazowego,
- wynajmu.

Niemniej powyższa działalność jest działalnością związaną z realizacją zadań operatora.

16. Sposób rozliczeń przychodów i kosztów/wydzielenie kosztów nie związanych z działalnością operatorską.

Spółka prowadzi księgową ewidencję analityczną zarówno przychodów jak i kosztów w podziale na działalność koncesjonowaną i niekoncesjonowaną. Zasady prowadzenia tej ewidencji opisane są w „Zasadach (Polityce) rachunkowości wraz z opisem do Zakładowego Planu Kont”.

Księgi rachunkowe wraz ze sprawozdaniem finansowym Spółki poddawane są corocznemu badaniu przez biegłego rewidenta, które dotychczas Spółka zawsze uzyskiwało opinię bez zastrzeżeń.

17. Inne.

W uzupełnieniu naszego sprawozdania informujemy, że w Radzie Nadzorczej GAZ-SYSTEM S.A. zasiada osoba zatrudniona w innym przedsiębiorstwie energetycznym, jednak zdaniem Zarządu Spółki nie stanowi to naruszenia Programu Zgodności OSP.

IV. Podsumowanie

GAZ-SYSTEM S.A. czyni starania o transparentne, niedyskryminacyjne i pozbawione wszelkiego uprzywilejowania traktowanie użytkowników systemu przesyłowego.