



GÓRNOŚLĄSKA

SPÓŁKA GAZOWNICTWA

**Sprawozdanie zawierające opisy działań podjętych
w roku 2009 w celu realizacji programu
niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu
(Programu Zgodności)
przyjętego w Górnos Śląskiej Spółce Gazownictwa Sp. z o.o.**

**PREZES ZARZĄDU
DYREKTOR GENERALNY**

[Signature]
Ryszard Wronkiewicz

**CZŁONEK ZARZĄDU
Z-CIA DYREKTORA GENERALNEGO
DS. TECHNICZNYCH**

[Signature]
Andrzej Hluzow

**WICEPREZES ZARZĄDU
Z-CIA DYREKTORA GENERALNEGO
DS. EKONOMICZNYCH**

[Signature]
Jarosław Wróbel

Zabrze, 9 marca 2010 r.

1. Wstęp.

Zgodnie z wymaganiami Ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r., z późniejszymi zmianami, Zarząd Górnośląskiej Spółki Gazownictwa Sp. z o.o. przedstawia sprawozdanie z działań podjętych w 2009 roku w celu realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego, zwanego dalej Programem Zgodności.

Obowiązek przedstawienia sprawozdania z realizacji Programu Zgodności wynika z zapisów Art. 9d ust. 5. Ustawy Prawo energetyczne oraz z Decyzji DPE-47-88(2)/2821/2008/MZn Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z dnia 17 listopada 2008 roku w sprawie wyznaczenia przedsiębiorstwa energetycznego jakim jest Górnośląska Spółka Gazownictwa Sp. z o.o. , operatorem systemu dystrybucyjnego.

Obecne sprawozdanie jest piątym z kolei sprawozdaniem z realizacji Programu Zgodności.

W chwili obecnej w Górnośląskiej Spółce Gazownictwa obowiązuje Program Zgodności z dnia 11 marca 2008 roku. Treść Programu Zgodności została przyjęta uchwałą Zarządu Spółki.

2. Działania związane z doskonaleniem procedur obsługi odbiorców.

Od 2004 roku w Górnośląskiej Spółce Gazownictwa obowiązuje sprawnie funkcjonujący Zintegrowany System Zarządzania Jakością, Środowiskowego, Bezpieczeństwem i Higieną Pracy PN-EN ISO 9001:2001, PN-EN ISO 14001:2005, PN-N - 18001:2004. Na system składa się szereg procesów i procedur, do których przestrzegania zobowiązani są pracownicy Spółki.

Przy tworzeniu Programu Zgodności, aby niepotrzebnie nie powielać procedur Zintegrowanego Systemu Zarządzania wykorzystano fakt, iż zasady opisane we wcześniej opracowanych procedurach ZSZ mogły zostać przyjęte jako element funkcjonowania Programu Zgodności.

W ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania Górnośląska Spółka Gazownictwa Sp. z o.o. prowadzi ciągłe działania w zakresie doskonalenia zawartych w nim procedur. Zintegrowany System Zarządzania jest doskonalony m.in. poprzez realizację auditów wewnętrznych, realizację ustaleń z okresowych przeglądów wykonywanych przez kierownictwo, jak również przy okazji wymaganych auditów nadzoru dokonywanych przez uprawnionych auditorów zewnętrznych.

W wyniku zewnętrznego auditu jednostki certyfikującej, Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji S.A., dokonanego w dniu 17 listopada 2008 roku, odnowiony został Certyfikat Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskiem, Bezpieczeństwem i Higieną Pracy oraz Międzynarodowy Certyfikat IQ NET według standardów ISO.

Ważność certyfikatów została określona do 4 listopada 2010 roku, a więc także na okres 2009 roku, którego dotyczy niniejsze sprawozdanie. W dniach od 29 do 31 października 2009 r. w Spółce odbył się kolejny zewnętrzny audit nadzoru wymagany dla utrzymania ważności certyfikacji.

Wdrożony Zintegrowany System Zarządzania zbudowany został w taki sposób, aby zapewnić Spółce zdolność do szybkiej reakcji na zmiany rynku, możliwość adaptacji do zmian w przepisach obowiązującego prawa. Zorientowany jest na ciągłe doskonalenie standardów obsługi klienta.

Procedury Zintegrowanego Systemu Zarządzania zawierają dokładne wytyczne obsługi użytkowników systemu dystrybucyjnego określające standardy obsługi odbiorcy, zapewniające jego niedyskryminacyjne traktowanie.

Procedury Zintegrowanego Systemu Zarządzania są zgodne z zasadami zawartymi w Programie Zgodności, co przejawia się zwłaszcza w:

- stosowaniu ustalonych wzorów wniosków, formularzy i innych dokumentów zamieszczonych w procedurach;
- ujednoliceniu czynności jakie należy wykonać w związku z realizacją poszczególnych procedur;
- określeniu czasu jaki przeznaczony jest na wykonanie wybranych czynności, o szczególnym znaczeniu dla obsługi odbiorców;
- opisanu sposobu prowadzenia rejestrów wykonywanych czynności;
- wyznaczeniu standardu prowadzenia dokumentacji;
- informowaniu pracowników o obowiązujących zarządzeniach instrukcjach i procedurach;
- monitorowaniu jakości wykonywania procedur poprzez częste audyty wewnętrzne i okresowe audyty zewnętrzne.

W oparciu o zalecenie audytora zewnętrznego systemu ZSZ w Spółce, w 2009 roku wdrożony został centralny rejestr reklamacji udostępniony na portalu Spółki. Dzięki jego wprowadzeniu kadra kierownicza Spółki uzyskała możliwość sprawnego zarządzania reklamacjami.

Zadaniem Biura Spółki jest informowanie Zarządu o nieuznanych reklamacjach. Wszystkie pisma klienta dotyczące reklamacji oraz odpowiedzi zwrotne są skanowane

i dodawane do rejestru. Ma to na celu umożliwienie niezwłocznego wglądu do treści reklamacji przez komórkę, której reklamacja dotyczy oraz zapewnienie możliwości wglądu do treści pism związanych z reklamacją przez kadrę kierowniczą. Rejestr umożliwia ponadto wyszukiwanie archiwalnych reklamacji i kontynuowanie danej sprawy w przypadku ponownego wystąpienia negatywnie rozpatrzonej reklamacji.

Sposób postępowania w przypadku wystąpienia reklamacji został opisany w procedurze OKP-03 Przyjmowanie zgłoszeń klienta.

3. Działania związane z informowaniem użytkowników systemu.

Jako podstawowe narzędzie informowania użytkowników systemu dystrybucyjnego Spółka wykorzystuje stronę internetową pod adresem: www.gsgaz.pl, która jest niezależna od stron internetowych przedsiębiorstw zajmujących się obrotem paliwem gazowym.

Na stronie umieszczone są między innymi:

- informacje opisujące Górnośląską Spółkę Gazownictwa Sp. z o.o.;
- dane adresowe oddziałów i jednostek terenowych Spółki;
- zadania i obowiązki operatora systemu dystrybucyjnego określone w art. 9c ust. 1 Ustawy Prawo energetyczne;
- Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (IRiESD);
- bieżące projekty Kart Aktualizacji IRiESD oraz wykaz zmian powstałych od momentu zatwierdzenia instrukcji;
- obowiązująca taryfa;
- informacje na temat możliwości przyłączenia do sieci dystrybucyjnej;
- formularze wniosków o określenie warunków przyłączenia;
- informacje na temat możliwości świadczenia usługi dystrybucji;
- formularze wniosków o zawarcie umowy dystrybucyjnej;
- Plan ograniczeń cz. I;
- parametry jakościowe paliwa gazowego rozprowadzanego siecią dystrybucyjną;
- wykaz punktów wejścia do systemu dystrybucyjnego.

Oprócz strony internetowej do udzielania informacji użytkownikom systemu zobowiązani są także pracownicy Spółki w oddziałach i jednostkach terenowych. Informacji na temat stosowania zapisów IRiESD i świadczenia usług dystrybucji udzielają pracownicy Jednostki Koordynującej.

4. Działania związane z informowaniem pracowników Spółki.

Program Zgodności ma formę regulaminu wewnętrznego Spółki. Obowiązek przestrzegania Programu Zgodności nałożony został na pracowników na mocy Zarządzenia Dyrektora Generalnego. Treść Programu Zgodności udostępniona jest pracownikom poprzez intranetowy portal korporacyjny Spółki. Do udzielania odpowiedzi na pytania pracowników związane z interpretacją zapisów Programu Zgodności zobowiązana jest Jednostka Koordynująca

Podczas obsługi klientów, pracownicy są zobowiązani do stosowania procedur opisanych w dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Wszystkie obowiązujące przepisy, procedury i zarządzenia udostępnione są pracownikom w ramach portalu korporacyjnego.

Zgodnie z Zarządzeniem Dyrektora Generalnego pracownicy mają obowiązek zapoznawania się z przepisami i procedurami opisanymi w Zintegrowanym Systemie Zarządzania udostępnionymi na portalu korporacyjnym. Informacja o publikacji nowego wewnętrznego aktu prawnego rozsyłana jest do wszystkich pracowników Spółki przy użyciu poczty elektronicznej. Pracownicy nie posiadający stałego dostępu do komputera zapoznawani są z nowymi przepisami przez swoich przełożonych według procedury NDD-02 Opracowanie i nadzorowanie wewnętrznych aktów prawnych. Pracownicy, którzy nie posiadają bezpośredniego dostępu do serwisu ZSZ potwierdzają fakt zapoznania się z aktem prawnym w dokumencie NDD-01-03 Rejestr zapoznania z dokumentacją.

W 2009 roku wprowadzono obowiązkowe szkolenia z zakresu Programu Zgodności dla pracowników Spółki. Szkolenia prowadzone są przez pracowników Jednostki Koordynującej. Przeszkoleni pracownicy potwierdzają udział w szkoleniu przez podpisanie oświadczenia o zapoznaniu się z Programem Zgodności. Udział w szkoleniu oznacza w szczególności, że pracownik:

- zapoznał się z Programem Zgodności;
- zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Programu;
- został poinformowany o sankcjach w przypadku naruszenia postanowień Programu;

Oświadczenia o zapoznaniu się z Programem Zgodności są przechowywane w aktach osobowych Pracowników.

W czasopiśmie zakładowym opublikowane zostały artykuły o Programie Zgodności, których zadaniem była popularyzacja wśród pracowników tematów dotyczących stosowania zasad Programu Zgodności, wyjaśnienie definicji używanych w Programie, opisanie historii i celu powstania Programu.

5. Działania związane ze świadczeniem usług dystrybucji.

W 2009 roku miało miejsce jedno wystąpienie nowego użytkownika systemu o świadczenie usług dystrybucji paliwa gazowego. Użytkownik był traktowany przez pracowników Spółki zgodnie z zapisami obowiązującego prawa, a proces związany ze świadczeniem usługi dystrybucji realizowany był zgodnie z Instrukcją Ruchu i Eksploatacji Systemu Dystrybucyjnego.

Do świadczenia usług dystrybucji nie doszło z powodu wycofania się klienta.

6. Przestrzeganie Programu Zgodności w roku 2009.

Zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Jednostką Koordynującą wdrażanie Programu Zgodności wyznaczono Dział Regulacji Dostępu do Sieci, który dokonał analizy przestrzegania Programu Zgodności.

W wyniku analizy nie stwierdzono:

- Żadnych naruszeń Programu Zgodności przez pracowników Górnośląskiej Spółki Gazownictwa;
- Wystąpienia zdarzeń, które mogłyby być traktowane jako dyskryminacyjne lub nierównoprawne traktowanie użytkowników systemu;
- Podejmowania działań utrudniających użytkownikom systemu korzystania z usług wybranych przez nich sprzedawców paliwa gazowego;
- Zgodność procedur Zintegrowanego Systemu Zarządzania z Programem Zgodności.

Nie wpłynęły:

- Żadne skargi, wskazujące na złamanie zasad Programu Zgodności;
- Żadne skargi, wskazujące na nierówne traktowanie użytkowników systemu dystrybucyjnego;
- Skargi w sprawie dyskryminacji użytkowników systemu przez ujawnianie informacji poufnych.

Stosowane są:

- Jednolite zasady przyłączania odbiorców do sieci dystrybucyjnej, które zawarte są w przejrzystych i dostępnych dla użytkowników systemu procedurach;
- Jednolite wzory formularzy i wniosków.

W związku z powyższym należy stwierdzić, iż w roku 2009 nie zidentyfikowano żadnych naruszeń zasad Programu Zgodności Górnośląskiej Spółki Gazownictwa Sp. z o.o.