



**Sprawozdanie
z funkcjonowania Programu Zgodności
Operatora Gazociągów Przesyłowych
GAZ-SYSTEM S.A.
za rok 2010**

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

Warszawa, 28 lutego 2011 roku



Spis treści:

I. Program Zgodności OSP w roku 2010.....	3
II. Przestrzeganie Programu Zgodności OSP w roku 2010.....	3
III. Realizacja programów, mających na celu zapewnienie niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu przesyłowego gazowego w 2010 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. realizacji świadczenia usług przesyłania gazu ziemnego.....	7
5. Informacje nt. procesu przyłączeniowego.	7
6. Informacje nt. porozumień z operatorami systemów współpracujących.	7
7. Informacje nt. świadczenia usługi nawaniania paliwa gazowego.	8
8. Skargi, zażalenia i reklamacje, spory (w tym sądowe) w ww. zakresach, jakie odnotowano w 2010 roku.....	8
9. Konsultant online	8
10. Informacje nt. ISO.....	8
11. Informacje nt. Systemu Wymiany Informacji	9
12. Kary dyscyplinarne za nieprzestrzeganie Programu Zgodności.....	9
13. Skład Zarządu Spółki GAZ-SYSTEM SA. na dzień 31/12/2010:	9
14. Spółki zależne, akcje, udziały w innych przedsiębiorstwach.	9
15. Działalność niekoncesjonowana GAZ-SYSTEM S.A.	9
16. Sposób rozliczeń przychodów i kosztów/wydzielenie kosztów nie związanych z działalnością operatorską.	10
17. Inne.....	10
IV. Podsumowanie	10



I. Program Zgodności OSP w roku 2010

Program Zgodności Operatora Systemu Przesyłowego Operatora Gazociągów Przesyłowych GAZ-SYSTEM S.A. (dalej: Program Zgodności; GAZ-SYSTEM S.A.) został pierwotnie przyjęty na mocy uchwały Zarządu Spółki nr 17/Z/1/2005 z dnia 4 marca 2005 roku.

W okresie sprawozdawczym tj. od dnia 01 stycznia 2010 roku do dnia 31 grudnia 2010 roku GAZ-SYSTEM S.A., pełniący na mocy Decyzji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z dnia 13 października 2010 roku funkcję operatora systemu przesyłowego gazowego do dnia 31 grudnia 2030 roku, prowadził działania mające na celu zapewnienie niedyskryminacyjnego i wolnego od uprzywilejowania traktowania użytkowników systemu przesyłowego.

W 2010 roku nie było zmian w treści obowiązującego Programu Zgodności.

Do dnia 31 marca 2010 roku funkcje związane z wdrażaniem i monitorowaniem Programu Zgodności były realizowane przez Pion Zamówień i Administracji, następnie Zarząd Spółki uchwałą nr 108/Z/2010 wyznaczył Pełnomocnika ds. koordynacji Programu Zgodności p. Dariusza Nojszewskiego, koordynatora ds. strategii.

II. Przestrzeganie Programu Zgodności OSP w roku 2010

W celu przygotowania sprawozdania z funkcjonowania Programu Zgodności w roku 2010 wezwano jednostki organizacyjne do przedstawienia wszelkich przypadków naruszenia Programu Zgodności.

Zgodnie z przedłożonymi informacjami od kierowników jednostek organizacyjnych GAZ-SYSTEM S.A. wśród pracowników przedsiębiorstwa:

- **nie stwierdzono:**
 - naruszeń Programu Zgodności przez pracowników;
 - 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 jakiegokolwiek przedsiębiorstwa, jako preferowanego dostawcy;
 - przypadków łamania zakazu eksponowania przez pracowników wobec klientów materiałów reklamowych lub promocyjnych jakiegokolwiek przedsiębiorstwa energetycznego;
 - podejmowania przez pracowników działań, utrudniających klientom skorzystanie z usług konkretnego przedsiębiorstwa energetycznego;
 - innych zachowań dyskryminacyjnych;
- **nie wpłynęły od pracowników Spółki:**
 - skargi, wskazujące na złamanie zasad Programu Zgodności;
 - żadne skargi wskazujące na nierówne traktowanie innego użytkownika systemu przesyłowego;
 - wpłynęły 3 zapytania od jednostek organizacyjnych 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;
- **zapewniono** iż, procedury ochrony budynków, majątku, dokumentów i obiegu informacji są przestrzegane.

III. Realizacja programów, mających na celu zapewnienie niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu przesyłowego gazowego w 2010 roku

Zasady Programu Zgodności zawarte w podstawowych działaniach realizowanych przez GAZ-SYSTEM S.A. w bieżącej działalności, wynikają także z konieczności przestrzegania i wdrażania innych przepisów, obowiązujących GAZ-SYSTEM S.A. tak jako operatora systemu przesyłowego, jak i przedsiębiorstwo, działające w interesie klientów/użytkowników systemu przesyłowego oraz spełnienia wymagań stawianych przez uczestników rynku gazu ziemnego.

W 2010 roku wyznaczony z dniem 31 marca 2010 roku Pełnomocnik ds. koordynacji Programu Zgodności przy wsparciu Zarządu Spółki oraz Dyrektora Zarządzającego przedsięwziął następujące działania:

- przygotowano dwa raporty dla Zarządu Spółki;
- zweryfikowano stan bieżący wdrożenia i stosowania Programu Zgodności;
- Dyrektor Zarządzający powiadomił o wyznaczeniu osoby odpowiedzialnej za koordynację programu; dyrektorzy przekazali tę informację do pracowników podległych jednostek organizacyjnych;
- wszyscy pracownicy zostali powiadomieni przez swoich przełożonych o konieczności stosowania programu;
- poinformowano pracowników o możliwości składania wniosków/prób o interpretację Programu Zgodności; funkcjonowaniu rejestru korzyści i konieczności zgłaszania do niego wszelkich otrzymywanych od innych przedsiębiorstw energetycznych korzyści majątkowych;
- zweryfikowano oświadczenia o przystąpieniu do Programu Zgodności pracowników Spółki – wszyscy kierownicy jednostek organizacyjnych oświadczyli, iż pracownicy zostali zapoznani oraz podpisali oświadczenia o zobowiązaniu się do przestrzegania programu;
- zweryfikowano oświadczenia Kadry Kierowniczej zgodnie z pkt. 7.2 i 7.3 Programu Zgodności;
- przeprowadzono anonimowe intranetowe i imienne badanie ankietowe wśród pracowników Spółki;
- przeprowadzono kontrolę pomieszczeń pod kątem eksponowania materiałów promocyjnych, reklamowych w Spółce;
- utworzono rejestr zapytań, który służy rejestracji wszystkich zgłaszanych zapytań o interpretację, wyjaśnienie, poradę etc związanych z Programem Zgodności;
- uzupełniono zakładkę intranetową Programu Zgodności (oprócz podstaw prawnych i wyjaśnień dotyczących zasad funkcjonowania programu jest możliwość pobrania aktualnego tekstu jednolitego programu oraz wszystkich niezbędnych formularzy);
- wdrożono zasady aktywnego monitoringu programu poprzez kontrolę stosowania programu – półroczne raporty z jednostek i raporty bieżące;
- opracowywano założenia szkolenia/prezentacji e-learningowej dla pracowników Spółki, przybliżające zagadnienia Programu Zgodności, szkolenie zostanie przeprowadzone w 2011 roku po przyjęciu aktualizacji programu;
- przygotowano modyfikacje do Programu Zgodności, uwzględniające dotychczasowe funkcjonowanie programu, uwagi pojawiające się w ankietach pracowniczych;
- w jednostkach organizacyjnych wyznaczono osoby odpowiedzialne za komunikację.

Na potrzeby Programu Zgodności oraz poszczególnych jednostek organizacyjnych przygotowano dwie opinie prawne.

W związku z wątpliwościami wystąpiono do Urzędu Regulacji Energetyki z prośbą o zajęcie stanowiska w zakresie niektórych aspektów Programu Zgodności.

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.



Spółka dba o zapewnienie właściwej ochrony zasobów informacji (w tym informacji przekazywanych przez swoich kontrahentów) poprzez wdrażanie regulaminów wewnętrznych regulujących sposób postępowania z informacjami wrażliwymi, prowadzenie regularnych szkoleń dot. ochrony informacji oraz inne działania mające na celu uświadomienie istotności ochrony informacji przy realizowaniu bieżących zadań służbowych. Ponadto w spółce funkcjonują mechanizmy pozwalające na fizyczne zabezpieczenie informacji przetwarzanych przez pracowników Spółki.

W 2010 roku GAZ-SYSTEM S.A. kontynuował realizację zasad dostępu i pracy z informacjami chronionymi poprzez 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; Zbiorczy wykaz rodzajów informacji chronionych występujących w zakresie działania GAZ-SYSTEM S.A.

2. Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej.

GAZ-SYSTEM S.A. świadczy usługi zgodnie z zatwierdzoną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Instrukcją Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej (IRIESP), która 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. 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 na okresy pięcioletnie, podlegający zatwierdzeniu przez władze Spółki, a następnie przekazywany na ręce Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki do uzgodnienia;
- Plan inwestycyjny GAZ-SYSTEM S.A. – przygotowywany co roku na okresy trzyletnie, podlegający zatwierdzeniu przez władze Spółki; zatwierdzony w ubiegłym roku na jeden rok obrotowy, 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;
- proces zarządzania eksploatacją sieci przesyłowej;
- proces zarządzania dyspozytorskiego sieci przesyłowej.

GAZ-SYSTEM SA. stosował dla realizacji inwestycji następujące 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.

Ponadto w 2010 roku podjęto działania dla wdrożenia w obszarze Inwestycji i Rozwoju metodyki zarządzania projektami w ramach których:

- wybrano do wdrożenia dla potrzeb Inwestycji metodykę TenStep,
- powołano i przeszkolono Zespół Wsparcia Projektów z zadaniem wdrożenia metodyki
- powołano Zespoły Metodyczny i Opiniujący do opracowania metodyki GazStep stanowiącej implementację standardu TenStep dla potrzeb Spółki,
- opracowano metodykę GazStep,
- przeszkolono Kierowników Projektów oraz członków zespołów projektowych.

Wszystkie powyższe procedury zostały zatwierdzone przez Zarząd Spółki GAZ-SYSTEM S.A. i były stosowane w 2010 roku. W ramach powyższych procedur w 2010 roku przeszkolono ok. 60 osób.

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

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 obrębie obiektów, w trakcie roku obrotowego.

W 2010 roku GAZ-SYSTEM S.A. wykorzystywał w swojej działalności System Eksploatacji Sieci Przesyłowej (SESP) – zbiór dokumentów opisujących szczegółowo:

- podstawowy blok dokumentów dotyczących czynności eksploatacyjnych w obszarze obiektów, części liniowej, instalacji i urządzeń wchodzących w skład sieci przesyłowej,
- procedury na podstawie, których dokonuje się oceny stanu technicznego elementów infrastruktury sieci przesyłowej i rekomenduje do dalszego użytkowania (gazociągi, stacje gazowe wysokiego ciśnienia, węży przesyłowe, tłocznie gazu, systemy ochrony przeciwkorozyjnej, stacje osuszania gazu,
- procedury dotyczące odbioru zadań inwestycyjnych, remontowych modernizacyjnych realizowanych na sieci przesyłowej,
- procedurę dotyczącą sporządzania wniosków remontowych oraz opiniowania i zatwierdzania planów remontów sieci przesyłowej,
- procedury wyłączenia z eksploatacji oraz likwidacji elementów infrastruktury sieci przesyłowej.

Procedury i instrukcje SESP podlegają zmianom w wyniku nowelizacji przepisów prawnych, wprowadzania nowych technologii w zakresie eksploatacji urządzeń, zmian organizacyjnych w GAZ-SYSTEM SA. oraz potrzeby optymalizowania zapisów. Propozycje zmian do poszczególnych dokumentów SESP są zgłaszane, opiniowane i wprowadzane zgodnie z wymaganiami opracowanej w tym celu procedury systemowej.

Ponadto w zakresie swoich kompetencji Pionu Eksploatacji prowadzi nadzór nad obszarem zarządzania środowiskowego opartego o normę ISO 14001:2004 System Zarządzania Środowiskowego, który funkcjonuje w GAZ-SYSTEM SA. ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania. W ramach zarządzania środowiskowego w Spółce zostały wdrożone procedury i instrukcje, dotyczące identyfikacji, oceny i nadzoru wpływu działalności GAZ-SYSTEM S.A. na środowisko naturalne.

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



4. Informacje nt. realizacji świadczenia usług przesyłania gazu ziemnego.

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 okresie sprawozdawczym GAZ-SYSTEM S.A. zawarł umowy:

Grupa taryfowa	Liczba umów
E1	2
E2	1
E3	1
E4	1
Suma	5

5. Informacje nt. procesu przyłączeniowego.

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.

W związku z wejściem w życie Rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 2 lipca 2010 roku w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu gazowego uległy zmianie formularze wniosków o określenie warunków przyłączenia (obowiązują od dnia 6 sierpnia 2010 roku).

Warunki przyłączenia wydane w roku 2010 (w podziale na grupy taryfowe):

Grupa taryfowa	Liczba wydanych warunków
E1	14
E2	6
E3	11
E4	23
Suma	54

Umowy o przyłączenie zawarte w 2010 roku (w podziale na grupy taryfowe):

Grupa taryfowa	Liczba zawartych umów
E1	1
E2	2
E3	8
E4	4
Suma	15

6. Informacje nt. porozumień z operatorami systemów współpracujących.

Porozumienia z operatorami systemów dystrybucyjnych zostały zawarte w roku 2008 i obowiązują w dalszym ciągu (w roku 2010 aktualizowano część załączników).



7. Informacje nt. świadczenia usługi nawaniania paliwa gazowego.

GAZ-SYSTEM S.A. zawarł 15 umów o świadczenie usług nawaniania. Wszystkie umowy zostały zawarte przez Oddziały Spółki w oparciu o umowę wzorcową opracowaną przez Pion Handlowy. W ramach tych umów usługa nawaniania jest wykonywana w 772 punktach wyjścia.

8. Skargi, zażalenia i reklamacje, spory (w tym sądowe) w ww. zakresach, jakie odnotowano w 2010 roku

W okresie sprawozdawczym Prezes Urzędu Regulacji Energetyki wszczął jedno postępowanie administracyjne na wniosek zainteresowanego podmiotu – dotyczące odmowy zawarcia umowy o świadczenie usługi przesyłania paliw gazowych. GAZ-SYSTEM S.A. złożył wyjaśnienia i ustosunkował się do stawianych zarzutów. W chwili obecnej Spółka oczekuje na rozstrzygnięcie sprawy przez Urząd Regulacji Energetyki, stojąc na stanowisku, iż skarga jest bezzasadna.

Ponadto w grudniu 2010 roku Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów poinformował GAZ-SYSTEM S.A. o prowadzonym przez Prezesa UOKiK postępowaniu wyjaśniającym. Do dnia 31 grudnia 2010 roku GAZ-SYSTEM S.A. złożył wyczerpujące wyjaśnienia.

W 2010 roku Klienci złożyli 2172 reklamacji, z czego 155 (7%) zostało uznanych.

9. Konsultant online

W 2010 roku GAZ-SYSTEM S.A. umożliwiał kontakt wszystkim zainteresowanym usługami świadczonymi przez Spółkę poprzez aplikację on-line, z konsultantami odpowiedzialnymi za przesył, przyłączenia i obsługę klienta.

Celem aplikacji „Porozmawiaj z konsultantem” jest zapewnienie wysokiej jakości kompleksowej obsługi potencjalnym klientom, jak również dotychczasowym firmom współpracującym z GAZ-SYSTEM S.A.

Klienci mogą uzyskać pomoc z trzech zakresów: przyłączeń, przesyłu oraz obsługi klienta. Aplikacja pozwala na zapewnienie pomocy konsultanta podczas np. wypełniania wniosków o przyłączenie i świadczenie usługi przesyłania gazu ziemnego.

Aplikacja dostępna jest poprzez korporacyjną stronę www.gaz-system.pl i nie wymaga instalowania przez klienta dodatkowego oprogramowania.

10. Informacje nt. ISO

W dniach 19-21 października 2010 roku audytorzy jednostki certyfikującej Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji SA przeprowadzali audyt zewnętrzny Zintegrowanego Systemu Zarządzania w GAZ-SYSTEM S.A. (tzw. audyt nadzoru w okresie obowiązywania certyfikatów). Na podstawie raportu Komitetu Technicznego Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji SA zdecydował o utrzymaniu ważności certyfikatów Systemu Zarządzania Jakością w zakresie obsługi klienta (Nr 1869/2/2009) oraz certyfikatu Zintegrowanego Systemu Zarządzania w zakresie funkcjonowania systemu przesyłowego gazu ziemnego (Nr BS-10/2/2009).

Powyższe certyfikaty potwierdzają zgodność działania GAZ-SYSTEM S.A. 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.



11. Informacje nt. Systemu Wymiany Informacji

Głównym zadaniem Systemu Wymiany Informacji (SWI) jest publikacja oraz wymiana informacji technicznych i handlowych pomiędzy GAZ-SYSTEM S.A., a uczestnikami rynku m.in.: zleceniodawcą usługi przesyłowej, operatorem systemu dystrybucyjnego, podmiotom zainteresowanym przyłączeniem do sieci przesyłowej zarządzanej przez GAZ-SYSTEM S.A., odbiorcom końcowym. Działanie systemów wymiany informacji oparte jest na standardach wymiany informacji, umożliwiających wszystkim podmiotom dostosowanie własnych rozwiązań informatycznych do wymogów stawianych przez GAZ-SYSTEM S.A. SWI podzielony jest 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 (www.gaz-system.pl). Trzecia Strefa dla użytkowników wewnętrznych, którzy będą mieli dostęp jako operatorzy realizujący przydzielone uprawnieniami zadania w systemie. W dniu 4 stycznia 2010 roku podpisana została umowa na zakup i wdrożenie SWI. Obecnie system jest w fazie testowania po odbiorach końcowych. W 2010 roku realizacja przebiegała zgodnie z harmonogramem wdrożenia. SWI obecnie jest przygotowywany do spełnienia wymagań Rozporządzenia PE nr 715/2009, które wchodzi w życie od 3 marca 2011 roku.

12. Kary dyscyplinarne za nieprzestrzeganie Programu Zgodności

W 2010 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 31/12/2010:

- 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 należało w 2010 roku:

- wybór generalnego wykonawcy inwestycji;
- nadzór i prowadzenie działań związanych z budową części lądowej terminala.

Polskie LNG S.A. 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 2010 roku GAZ-SYSTEM S.A. prowadził działalność niekoncesjonowaną w zakresie:

- obsługi obcych sieci i obiektów gazowych;
- operatorstwa dla SGT;
- mieszania gazu;
- sprężania paliwa gazowego;
- operatywnego zarządzania magazynami;
- pogotowia gazowego;
- nawaniania paliwa gazowego;
- wynajmu;
- pozostałe usługi.

Powyższa działalność jest działalnością związaną z realizacją zadań operatora systemu przesyłowego gazowego.

**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.

IV. Podsumowanie

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

Prezes Zarządu

Jan Chadan

Członek Zarządu

Wojciech Kowalski