DOLNOŚLĄSKA
SPÓŁKA GAZOWNICTWA

Sprawozdanie

z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego w Dolnośląskiej Spółce Gazownictwa sp. z o.o. we Wrocławiu w 2010r.

Wrocław, marzec 2011r.

Spis treści

1. Wstęp. 3
2. Realizacja postanowień Programu Zgodności. 3
3. Rozpatrywanie skarg i reklamacji. 4
4. Ochrona informacji. 4
5. Świadczenie usługi dystrybucyjnej. 5
6. Przestrzeganie Programu Zgodności w roku 2010. 5

Dolnośląska Spółka Gazownictwa sp. z o.o. we Wrocławiu

1. Wstęp.

W związku z art. 9 d, ust. 5 Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r.- Prawo energetyczne (Dz. U. z 2006 r. Nr 89, poz. 625 z późn. zm.) Zarząd Dolnośląskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o. we Wrocławiu przedkłada „Sprawozdanie z realizacji programu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego".
Sprawozdanie zawiera opis działań podjętych w celu realizacji ww. programu, zwanego dalej Programem Zgodności od dnia 1.01.2010 r. do dnia 31.12.2010 r.

2. Realizacja postanowień Programu Zgodności.

2.1. Realizacja obowiązku sprawozdawczego.

W marcu 2010r. Dolnośląska Spółka Gazownictwa zrealizowała obowiązek wynikający z art.9d ust.5 Prawa Energetycznego - przedłożono Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki sprawozdanie z realizacji Programu Zgodności w DSG sp. zo.o. za rok 2009 r.

2.2. Szkolenia z Programu Zgodności.

W ramach obowiązującego Programu Zgodności pracownicy Dolnośląskiej Spółki Gazownictwa zostali objęci szkoleniami. Zakres tematyczny szkoleń obejmował m.in. przedstawienie następujących zagadnień:

- celu i zakresu Programu,
- realizacji i monitorowania Programu,
- obowiązków OSD,
- obowiązków pracowników wynikających z Programu.

Szkolenia były przygotowywane i prowadzone z uwzględnieniem specyfiki zadań realizowanych przez poszczególne komórki organizacyjne DSG sp. z o.o.
Szkolenia dla nowo zatrudnionych pracowników prowadzone są na bieżąco, w pierwszym miesiącu zatrudnienia nowego pracownika. Nowo zatrudniani pracownicy po szkoleniu podpisują oświadczenia o zapoznaniu się z Programem i zobowiązanie do jego przestrzegania. Oświadczenia są przechowywane w aktach osobowych pracownika.
W roku 2010r. Koordynator ds. Programu Zgodności przeszkolił 328 pracowników.

2.3. Monitorowanie i doskonalenie procedur zapewniających równe traktowanie użytkowników systemu dystrybucyjnego.

W celu zapewnienia równego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego Dolnośląska Spółka Gazownictwa (w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania) prowadzi stałą ocenę procedur i wzorów dokumentów wykorzystywanych w kontaktach z użytkownikami systemu.
W 2010r. jednostka certyfikacyjna Det Norske Veritas przeprowadziła w DSG sp. z o.o. Audyt Okresowy prowadzony w obszarze: "Transport gazu sieciami dystrybucyjnymi i obsługa klienta w tym zakresie", oparty na normach: ISO 9001: 2008, ISO 14001: 2004, OHSAS 18001:2007. Audyt zakończył się wynikiem pozytywnym.

Doskonalenie procedur odbywa się również poprzez system audytów wewnętrznych realizację ustaleń z przeglądów.

W 2010r. dokonano aktualizacji procedur: „Wydawanie warunków przyłączenia „ oraz „Zawieranie umów o przyłączenie" gwarantujących jednakowe, niedyskryminacyjne traktowanie użytkowników systemu dystrybucyjnego w procesie przyłączeniowym.
Działania obejmowały weryfikację obowiązujących i wprowadzenie nowych wzorów dokumentów przyłączeniowych:

- wniosków o określenie warunków przyłączenia,
- umów o przyłączenie do sieci gazowej.

Zaktualizowane formularze wniosków o określenie warunków przyłączenia i umów o przyłączenie do sieci gazowej zostały udostępnione użytkownikom systemu dystrybucyjnego na stronie internetowej Dolnośląskiej Spółki Gazownictwa.

Rozpatrywanie skarg i reklamacji.

Rozpatrywanie skarg i reklamacji składanych przez użytkowników systemu dystrybucyjnego odbywało się na jednolitych, niedyskryminacyjnych zasadach określonych w procedurze pn. „Identyfikacja potrzeb klienta. Skargi i reklamacje".

Scentralizowany system ewidencjonowania skarg i reklamacji (dla wszystkich oddziałów Spółki) oparty na „Centralnym rejestrze skarg „ i „Centralnym rejestrze reklamacji" pozwala na monitorowanie sposobu załatwiania skarg i reklamacji pod kątem zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego.

Ochrona informacji.

Dolnośląska Spółka Gazownictwa w roku 2010 uaktualniła i ujednoliciła zasady ochrony informacji obowiązujące w Spółce poprzez wdrożenie „Systemu zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w DSG sp. z o.o." oraz wprowadziła do stosowania zbior dokumentów pn. "Polityka Bezpieczeństwa Informacji w DSG sp. z o.o"
Podstawowe zasady ochrony informacji zostały zawarte w regulaminach bezpieczeństwa (w postaci instrukcji i procedur rozwijanych na bieżąco) wprowadzonych:

a) Zarządzeniem Dyrektora Generalnego nr 14/2010 z dnia 16 czerwca 2010r., w sprawie: określenia zasad ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa Dolnośląskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o.
   Załącznik do Zarządzenia nr 14/2010 stanowią:
   - Zasady ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa Dolnośląskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o.
   - Wykaz rodzajów informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w DSG sp. z o.o.
b) Zarządzeniem Dyrektora Generalnego nr 16/2010 z dnia 29 czerwca 2010r., w sprawie wdrożenia w Dolnośląskiej Spółce Gazownictwa sp. z o.o. dokumentacji "Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji".

Załącznik do Zarządzenia nr 16/2010 stanowią:
- Regulamin zarządzania bezpieczeństwem informacji,
- Regulamin zarządzania bezpieczeństwem teleinformatycznym,
- Procedura zarządzania uprawnieniami do systemów teleinformatycznych,
- Procedura zgłaszania incydentów związanych z bezpieczeństwem informacji,
- Procedura obsługi incydentów związanych z bezpieczeństwem informacji.

c.) Zarządzeniem Dyrektora Generalnego nr 17/2010 z dnia 29 czerwca 2010 r., w sprawie: powołania pracowników DSG sp. z o.o. do pełnienia funkcji określonych w dokumentacji „Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji".

Upowszechnianie „Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w DSG sp. z o.o.". wśród pracowników odbywa się poprzez portal wewnętrzny. Wszyscy pracownicy są obowiązani do przestrzegania zasad przyjętych w Systemie.
Wdrożony w DSG sp. z o.o. „System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji" stanowi skuteczne narzędzie służące do identyfikacji najważniejszych zasobów informacji i ich ochrony.
Dokumentacja „Systemu zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w DSG sp. z o.o.". podlega monitorowaniu, aktualizacji i zarządzaniu zmianami zgodnie z regułami nadzorowania dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

5. Świadczenie usługi dystrybucyjnej.

W roku 2010 do Dolnośląskiej Spółki Gazownictwa wpłynęło jedno wystąpienie o zawarcie umowy warunkowej świadczenia usługi dystrybucji paliwa gazowego.
Spółka udzieliła Wnioskodawcy pisemnej informacji o sposobie ubiegania się o świadczenie usługi dystrybucji, warunkach uzyskiwania dostępu do sieci dystrybucyjnej, trybie składania wniosków oraz przesłała odpowiednie formularze wniosku.

6. Przestrzeganie Programu Zgodności w roku 2010.

Nie odnotowano skarg dotyczących dyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego (w tym poprzez ujawnienie informacji chronionych), jak również przypadków naruszeń Programu Zgodności wśród pracowników Dolnośląskiej Spółki Gazownictwa we Wrocławiu.
Nie wpłynęły wnioski dotyczące Programu jak również zapytania dotyczące interpretacji postanowień.

CZŁONEK ZARZĄDU
Jan Bygler

PREZES ZARZĄDU
Marzena Majdzik

Członek Zarządu

5