

### **Sprawozdanie z działań podjętych w roku 2007 w celu realizacji Programu Zgodności Górnośląskiego Operatora Systemu Dystrybucyjnego Sp. z o.o. w Zabrze.**

Zgodnie z wymaganiami Art. 9d ust. 5. Ustawy Prawo energetyczne Zarząd Górnośląskiego Operatora Systemu Dystrybucyjnego Sp. z o.o. z siedzibą w Zabrze przedstawia sprawozdanie za rok 2007 z 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-47-40(10)/2821/2007/MB Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z dnia 30 czerwca 2007r. wyznaczającej przedsiębiorcę Górnośląski Operator Systemu Dystrybucyjnego Sp. z o.o. operatorem systemu dystrybucyjnego gazowego.

Obecne sprawozdanie jest trzecim z kolei sprawozdaniem z realizacji Programu Zgodności. Sprawozdanie za rok 2006 zostało w wymaganym terminie przedstawione Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki i ogłoszone w Biuletynie Branżowym URE.

#### **Wydzielenie niezależnego operatora systemu dystrybucyjnego.**

Najbardziej znaczącym zdarzeniem w realizacji zadań Programu Zgodności w roku 2007, było powstanie niezależnego operatora systemu dystrybucyjnego. W dniu 29 czerwca 2007 roku Grupa Kapitałowa Polskie Górnictwo Naftowe i Gazownictwo S.A. dokonała organizacyjnego i prawnego rozdzielenia działalności technicznej dystrybucji paliwa gazowego od jego sprzedaży.

Rozdzielenie to miało miejsce jako realizacja zapisów Ustawy Prawo energetyczne. W wyniku przeprowadzonych przekształceń z dniem 1 lipca 2007 roku powstały osobne podmioty prawa handlowego: Górnośląski Operator Systemu Dystrybucyjnego Sp. z o.o., będący kontynuatorem działalności związanej ze świadczeniem usługi dystrybucji paliwa gazowego wykonywanej do tej pory przez Górnośląską Spółkę Gazownictwa Sp. z o.o. w Zabrze, oraz Górnośląska Spółka Obrotu Gazem świadcząca usługę handlową obsługi klienta w zakresie sprzedaży paliwa gazowego.

Wydzielenie operatora systemu dystrybucyjnego nastąpiło pod względem:

- prawnym – poprzez podział, przez tzw. wydzielenie, zorganizowanej części przedsiębiorstwa (Oddziału Obrotu Gazem), związanej ze sprzedażą paliwa gazowego i pozostawienie w Spółce działalności związanej ze świadczeniem usługi dystrybucji paliw gazowych.

Nastąpiły również zmiany:

- 1) przedmiotu działalności, poprzez jego ograniczenie do funkcji akceptowanych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w postępowaniu o wyznaczenie operatora systemu dystrybucyjnego,
  - 2) nazwy firmy z: „Górnośląska Spółka Gazownictwa Sp. z o.o.” na: „Górnośląski Operator Systemu Dystrybucyjnego Sp. z o.o.”,
- organizacyjnym – przez powołanie niezależnych struktur i kadry zarządczej operatora.

Opisane powyżej, zmiany organizacyjne zostały ujawnione w Krajowym Rejestrze Sądowym.

Po utworzeniu niezależnego operatora systemu dystrybucyjnego wdrożony został, nowy Regulamin Organizacyjny Operatora jako Górnośląskiego Operatora Systemu Dystrybucyjnego Sp. z o.o. oraz nowe regulaminy organizacyjne Oddziałów Spółki – Oddział Zakład Gazowniczy w Zabrze i Oddział Zakład Gazowniczy w Opolu.

W utworzonych regulaminach do poszczególnych jednostek organizacyjnych i działów przedsiębiorstwa przyporządkowano wykonywane funkcje operatora systemu dystrybucyjnego. W niektórych przypadkach przejęto funkcje wykonywane dotychczas w ramach działalności sprzedaży paliw gazowych. Można tu wyróżnić:

- przejęcie przez operatora służb inkasenckich zajmujących się odczytem układów pomiarowych,
- przejęcie przez operatora pracowników zajmujących się przyłączeniami.

Przeniesienie poszczególnych pracowników do nowych działów zostało wykonane w sposób pozwalający zapewnić ciągłość procesów związanych z przyłączaniem odbiorców do sieci gazowej, odczytywaniem wskazań układów pomiarowych, a w szczególności ciągłość obsługi odbiorców paliwa gazowego.

### Zintegrowany System Zarządzania Jakością

Działania Górnośląskiego Operatora Systemu Dystrybucyjnego Sp. z o.o. jako operatora systemu dystrybucyjnego, podejmowane w ramach obsługi odbiorców, eksploatacji systemu dystrybucyjnego opisane są w ramach wdrożonego w spółce Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskowego, Bezpieczeństwem i Higieną Pracy PN-EN ISO 9001:2001, PN-EN ISO 14001:2005, PN-N - 18001:2004.

Certyfikat Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskowego i BHP został przyznany Spółce 8 listopada 2004 i odnowiony 5 listopada 2007r. dla nowej Spółki – Górnośląskiego Operatora Systemu Dystrybucyjnego Sp. z o.o. Wdrożony Zintegrowany System Zarządzania jest ciągle doskonalony m.in. poprzez realizację auditów wewnętrznych, ustaleń z okresowych przeglądów wykonywanych przez kierownictwo, jak również przy okazji auditów nadzoru dokonywanych przez uprawnionych auditorów zewnętrznych. W wyniku zewnętrznego auditu jednostki certyfikującej Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji S.A., dokonanego w dniach 17-20 października 2007 roku, Górnośląski Operator Systemu Dystrybucyjnego odnowił Certyfikat Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Bezpieczeństwem i Higieną Pracy, Środowiskiem oraz Międzynarodowy Certyfikat IQ NET według standardów ISO. Certyfikaty zostały przyznane na okres do 4 listopada 2010 roku.

Otrzymane Certyfikaty potwierdzają, że Górnośląski Operator Systemu Dystrybucyjnego spełnia wymagania norm PN-EN ISO 9001:2001, PN-N-18001:2004, PN-EN ISO 14001:2005 w zakresie:

- świadczenia usług dystrybucji,
- operatorstwa sieci gazowych,
- zapewnienia bezpieczeństwa energetycznego w zakresie ciągłości dostaw gazu.

Procedury Zintegrowanego Systemu Zarządzania zawierają dokładne wytyczne obsługi użytkowników systemu, określając standardy obsługi odbiorcy, zapewniające jego niedyskryminacyjne traktowanie. System zarządzania zawiera m.in. następujące procedury:

- Opracowanie koncepcji gazyfikacji,
- Opiniowanie planów organów samorządowych,
- Przyjmowanie zgłoszeń klienta,
- Wydawanie warunków przyłączenia do 10m<sup>3</sup>/h,
- Wydawanie warunków przyłączenia powyżej 10m<sup>3</sup>/h,
- Odmowa przyłączenia do sieci gazowej,
- Zawieranie i rozliczenie umowy o przyłączenie,
- Rozwiązywanie umowy o przyłączenie,
- Badanie satysfakcji klienta,
- Zawieranie umowy o świadczenie usług dystrybucji,
- Rozliczenie umowy o świadczenie usług dystrybucji,
- Windykacja należności usług.

Aby zapewnić Spółce zdolność do efektywnego funkcjonowania w warunkach konkurencji na rynku energetycznym, wdrożony system zarządzania posiada zdolność szybkiej reakcji na zmiany rynku, adaptacji do zmian w przepisach obowiązującego prawa oraz jest zorientowany na ciągłe doskonalenie standardów obsługi klienta.

Wymienione procedury zostały zweryfikowane po 1 lipca 2007 r. w celu ich przystosowania do zasad działania niezależnego operatora systemu dystrybucyjnego.

### **Wydzielenie niezależnej strony internetowej i poczty elektronicznej**

Wydzielony operator systemu dystrybucyjnego posiada niezależną stronę internetową pod adresem: [www.gosd.pl](http://www.gosd.pl), osobną od dotychczasowych stron internetowych przedsiębiorstw zajmujących się obrotem paliwem gazowym.

Strona operatora systemu dystrybucyjnego zawiera:

- zadania i obowiązki operatora systemu dystrybucyjnego określone w art. 9c ust. 1 Ustawy Prawo energetyczne,
- Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (IRiESD),
- wzory wniosków o określenie warunków przyłączenia,
- obowiązującą taryfę,
- parametry jakościowe paliwa gazowego rozprowadzanego siecią dystrybucyjną,
- dane kontaktowe operatora systemu dystrybucyjnego,
- informację na temat możliwości świadczenia usługi dystrybucji.

Dla wydzielonego operatora systemu dystrybucyjnego utworzone zostały nowe adresy poczty elektronicznej, różne od adresów poczty elektronicznej posiadanych przez przedsiębiorstwa zajmujące się obrotem paliwem gazowym.

### **Wydzielenie niezależnej infrastruktury.**

Górnośląski Operator Systemu Dystrybucyjnego Sp. z o.o. zajmuje niezależny budynek siedziby spółki znajdujący się pod adresem innym niż Gazownia Zabrzeńska. Główne jednostki terenowe operatora systemu dystrybucyjnego Oddział Zakład Gazowniczy w Zabrzu oraz Oddział Zakład Gazowniczy w Opolu, również uzyskały siedziby niezależne od lokalizacji odpowiednich oddziałów przedsiębiorstw obrotu gazem.

Pozostałością wcześniejszego funkcjonowania operatora systemu dystrybucyjnego i przedsiębiorstwa obrotu w ramach Górnośląskiej Spółki Gazownictwa Sp. z o.o. w Zabrzu jest umiejscowienie we wspólnych budynkach pozostałych jednostek terenowych. W przypadku, kiedy jednostki terenowe operatora systemu dystrybucyjnego i przedsiębiorstwa obrotu gazem znajdują się w jednym budynku, zawsze funkcjonują one w osobnych pomieszczeniach.

### **Działania związane z wykorzystaniem zasady TPA.**

Jako Jednostka Koordynująca do nadzorowania realizacji zadań określonych w Programie Zgodności, w ramach niezależnego operatora systemu dystrybucyjnego, wyznaczony został Dział Regulacji Dostępu do Sieci w Biurze Dystrybucji Gazu Oddziału Zarządzania i Obsługi.

Jednostka Koordynująca odpowiedzialna jest między innymi za:

- Operacyjne nadzorowanie funkcjonowania i przestrzegania postanowień Programu Zgodności,
- Udzielanie informacji dotyczących Programu Zgodności,
- Sporządzanie sprawozdań dotyczących funkcjonowania Programu Zgodności,
- Opracowanie IRiESD.

Do obowiązków Jednostki Koordynującej należy wszechstronna obsługa klientów pragnących skorzystać z zasady TPA, a szczególnie przyjmowanie i rozpatrywanie wniosków oraz przygotowanie umów o świadczenie usługi dystrybucyjnej. Działanie takie ma na celu uniknięcie działań dyskryminacyjnych wobec użytkowników systemu, którzy zdecydują się na skorzystanie z usługi dystrybucyjnej poprzez zasadę TPA.

W roku 2007 na obszarze działania GOSD Sp. z o.o. w Zabrze nie odnotowano żadnego wystąpienia klienta o niezależne świadczenie usługi dystrybucyjnej.

Do procedury „Przyjmowania zgłoszeń klienta” Zintegrowanego Systemu Zarządzania dodana została ścieżka przyjmowania zgłoszeń dotyczących dyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu. Tego typu zgłoszenia są przyjmowane, rejestrowane i rozpatrywane przez pracowników Jednostki Koordynującej.

W roku 2007 na obszarze działania GOSD Sp. z o.o. w Zabrze nie odnotowano zgłoszenia klienta dotyczącego dyskryminacyjnego traktowania jako użytkownika systemu gazowego.

W ramach Górnośląskiego Operatora Systemu Dystrybucyjnego opracowano kolejny projekt Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Systemu Dystrybucyjnego. Do projektu została włączona między innymi procedura zmiany sprzedawcy. Projekt instrukcji został przedstawiony do zatwierdzenia prezesowi URE. Zatwierdzenie projektu instrukcji pozostaje w trakcie postępowania administracyjnego

#### **Działania informacyjne.**

Program Zgodności udostępniony jest do wglądu dla wszystkich pracowników Górnośląskiego Operatora Systemu Dystrybucyjnego w ramach wewnętrznego portalu korporacyjnego Spółki.

W przypadku dodatkowych zapytań pracowników do udzielenia odpowiedzi dotyczących możliwości świadczenia usługi dystrybucji, Programu Zgodności, instrukcji IRiESD zobowiązani są pracownicy Jednostki Koordynującej.

W ramach portalu korporacyjnego dostępne są także procedury Zintegrowanego Systemu Zarządzania, opisujące szczegółowo działania pracowników, do których zobowiązani są przy obsłudze użytkowników systemu.

#### **Działania kontrolne.**

W ciągu całego roku wykonywane były działania kontrolne, w postaci audytów wewnętrznych we wszystkich jednostkach Spółki, w kierunku oceny właściwego przestrzegania procedur obsługi użytkowników systemu dystrybucyjnego Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

W Jednostce Koordynującej przeprowadzony został audit podsumowujący w zakresie funkcjonowania Programu Zgodności w GOSD Sp. z o.o. w 2007 roku.

Przeprowadzone audyty potwierdziły, że w traktowaniu użytkowników systemu dystrybucyjnego przyjęte są jednolite zasady zawarte w procedurach Zintegrowanego Systemu Zarządzania, których stosowanie uniemożliwia dyskryminowanie użytkowników systemu.