POMORSKA
SPÓŁKA GAZOWNICTWA

SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁAŃ PODJĘTYCH W ROKU 2011
W CELU REALIZACJI PROGRAMU ZGODNOŚCI

CZŁONEK ZARZĄDU
Stanisław Jałowski

CZŁONEK ZARZĄDU
Joanna Kmiecik

Gdańsk, luty 2012

SPIS TREŚCI:

WSTĘP 3

1. INFORMACJE OGÓLNE 3

2. PODSTAWY PRAWNE PROGRAMU ZGODNOŚCI 3

3. INFORMACJA O DZIAŁANIACH PODJĘTYCH W CELU REALIZACJI, MONITORINGU I PRZESTRZEGANIA PROGRAMU ZGODNOŚCI 4

4. INFORMACJA DOTYCZĄCA PRZESTRZEGANIA OBOWIĄZKÓW WYKONAWCÓW „PROGRAMU ZGODNOŚCI" W ROKU 2011 7

5. PODSUMOWANIE 7

WSTĘP

Zgodnie z art. 9d. ust. 5 Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997r. Prawo energetyczne Operatorzy zobowiązani są do przedstawienia Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki, do dnia 31 marca każdego roku, sprawozdania zawierające opisy działań podjętych w roku poprzednim w celu realizacji programów (tzw. Programów Zgodności), w których określone zostały przedsięwzięcia, jakie należy podjąć w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu, w tym szczegółowe obowiązki pracowników wynikające z tych programów.

Niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od dnia 01.01.2011r. do dnia 31.12.2011r.

1. Informacje ogólne

Pomorska Spółka Gazownictwa sp. z o.o. została wyznaczona operatorem systemu dystrybucyjnego gazowego Decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Nr DPE-47-12(7)/4250/2006/MB z dnia 28 grudnia 2006r., a następnie Decyzją Nr DPE-47-41(10)/4250/2007/MB z dnia 30 czerwca 2007r. (ze zmianami zatwierdzonymi Decyzjami Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki: Nr DPE-47-69(7)/4250/2008/MZn z dnia 30 czerwca 2008r., Nr DPE-47-87(2)/4250/W/2/2008/PJ z dnia 20 października 2008r. oraz Nr DPE-47-95(2)/4250/2008/MZn z dnia 31 grudnia 2008r.)

Pomorska Spółka Gazownictwa sp. z o.o. została wyznaczona operatorem systemu dystrybucyjnego gazowego na okres do dnia 1 stycznia 2013r.

2. Podstawy prawne Programu Zgodności

Obowiązujący w Pomorskiej Spółce Gazownictwa sp. z o.o. Program Zgodności został wprowadzony do stosowania z dniem 6 listopada 2011r. Zarządzeniem nr 34/2011 z dnia 5 października 2011r. Dyrektora Generalnego Przedsiębiorstwa Spółki. Ten zaktualizowany akt prawny zastąpił wcześniej obowiązujący Program Zgodności zatwierdzony przez Radę Nadzorczą Spółki na posiedzeniu w dniu 3 lipca 2008r. uchwałą nr 59/II/2008, a wprowadzony do stosowania w Oddziałach Spółki Zarządzeniem nr 52/2008 z dnia 29 września 2008r. Dyrektora Generalnego Przedsiębiorstwa Spółki.

Program Zgodności został opracowany w oparciu o:

- Ustawę z dnia 10 kwietnia 1997r. Prawo energetyczne (t.j. Dz. U. z 2006r. Nr 89, poz. 625 z późniejszymi zmianami);
- Dyrektywę 2003/55/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 czerwca 2003r. dotyczącą wspólnych zasad rynku wewnętrznego gazu ziemnego i uchylającą dyrektywę 98/30/WE (Dz. Urz. UE L 176 z 15.07.2003r.);

- Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/73/WE z dnia 13 lipca 2009r dotyczącą wspólnych zasad rynku wewnętrznego gazu ziemnego i uchylającą dyrektywę 2003/55/WE (Dz. Urz. UE L 211 z 14.08.2009r.);
- Notatkę Dyrekcji Generalnej ds. Energii i Transportu w sprawie dyrektywy 2003/54/WE oraz 2003/55/WE dotyczących rynku wewnętrznego energii elektrycznej i gazu ziemnego, System rozdziału działalności, z dnia 16.01.2004r.;
- „Ramowe wytyczne do treści Programów zgodności opracowywanych przez operatorów sieci dystrybucyjnych (OSD) i operatorów sieci przesyłowych (OSP)" – dokument opracowany przez URE Departament Promowania Konkurencji w sierpniu 2010r.

Obowiązujący Program Zgodności jest zgodny z regulacjami określającymi organizację i sposób funkcjonowania Spółki. Rada Nadzorcza Pomorskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o. na posiedzeniu w dniu 09.09.2011r. uchwałą nr 74/III/2011, zgodnie z § 27 ust. 1 pkt. 6 Umowy Spółki, zatwierdziła Program Zgodności Pomorskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o. w Gdańsku. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki zatwierdził Program Zgodności Pomorskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o. decyzją DPK-7124-32(3)/2011/Miko z dnia 5 lipca 2011r.

3. Informacja o działaniach podjętych w celu realizacji, monitoringu i przestrzegania Programu Zgodności

Decyzją z dnia 24.10.2011r. Zarząd Pomorskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o. wyznaczył Tomasza Śpiewakowskiego na stanowisko Inspektora ds. zgodności, odpowiedzialnego za realizację szczegółowych zadań związanych z wdrożeniem i monitorowaniem Programu Zgodności. Inspektor realizuje obowiązki związane głównie z:

- Operacyjnym nadzorowaniem realizacji programu,
- Udzielaniem informacji i wyjaśnień dotyczących zapisów programu,
- Monitorowaniem przestrzegania postanowień programu,
- Opracowywaniem projektów zmian w programie,
- Gromadzeniem i przechowywaniem informacji o przypadkach zachowań dyskryminacyjnych.

W celu przygotowania pracowników Spółki do realizacji zadań wynikających z Programu Zgodności w okresie od 10 do 28 października 2011 roku zorganizowano i przeprowadzono za pośrednictwem wewnętrznej witryny intranetowej http://witryna.psgaz.pl działania mające na celu:

- Zapoznanie pracowników z treścią Programu Zgodności,
- Zapoznanie z materiałami szkoleniowymi i odbycie testu ze znajomości Programu Zgodności.

Po przeprowadzonym szkoleniu pracownicy podpisali i złożyli oświadczenia o zapoznaniu się z Programem Zgodności i zobowiązaniu się do przestrzegania jego zobowiązań. Przegląd przeprowadzony w listopadzie 2011 roku wykazał, ze oświadczenia o zapoznaniu się z Programem Zgodności złożyli wszyscy pracownicy Spółki, poza przebywającymi na długotrwałym zwolnieniu lekarskim bądź urlopie macierzyńskim.

W celu przyjmowania i ewidencjonowania wniosków, skarg oraz uwag dotyczących Programu Zgodności od pracowników Spółki wprowadzono do użytkowania adres mailowy inspektor.ds.zgodnosci@psgaz.pl. Informacja o wprowadzeniu tej ścieżki komunikacyjnej została ogłoszona na stronie intranetowej Spółki. Pracownicy nie posiadający dostępu do komputera zostali zapoznani z tym rozwiązaniem przez kierowników komórek organizacyjnych.

Do realizacji zasady udostępniania na równych prawach wszystkim użytkownikom systemu wiadomości o Programie Zgodności oraz informacji podlegających publikacji wykorzystano stronę internetową Spółki www.psgaz.pl. Na stronie zamieszczono:

- Program Zgodności,
- Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (obowiązującą oraz projekt przekazany w listopadzie 2011 roku do zatwierdzenia do Prezesa URE),
- Taryfę i cenniki za usługi gazownicze,
- Zestawienie podmiotów z którymi Pomorska Spółka Gazownictwa zawarła umowę na świadczenie usługi dystrybucji paliwa gazowego,
- Zasady współpracy z przedsiębiorstwami posiadającymi koncesję na obrót paliwami gazowymi w zakresie rozwoju systemu gazowego,
- Opis procedury przyłączania,
- Jednolite wzory wniosków, umów i innych dokumentów wykorzystywanych w procedurze przyłączania,
- Informacje na temat Spółki i dane kontaktowe.

Strona internetowa jest aktualizowana na bieżąco.

W celu rozpowszechnienia praw użytkowników systemu i potencjalnych użytkowników systemu do zgłaszania skarg i wniosków Program Zgodności został wywieszony na tablicach informacyjnych w jednostkach terenowych Spółki. Przegląd wykonania tego obowiązku przeprowadzony w listopadzie 2011 wykazał, że Program Zgodności wywieszono we wszystkich jednostkach terenowych Spółki.

Dla usprawnienia rozpatrywania ewentualnych skarg dotyczących Programu Zgodności z dniem 21.11.2011 roku zaktualizowano Instrukcję obsługi skarg i reklamacji ZSZ-00-I-11 stanowiącą część dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Określono w niej ścieżkę postępowania ze skargami dotyczącymi naruszeń Programu Zgodności.

W Pomorskiej Spółce Gazownictwa sp. z o.o. zaktualizowane zostały wszystkie procedury dotyczące obsługi klienta. Wszystkie niezbędne dla klientów, zaktualizowane formularze,

umieszczone zostały i dostępne są na stronie internetowej Spółki. Dla poszczególnych grup użytkowników systemu stosowane są jednakowe wzory wniosków i umów przyłączeniowych. W obszarze przedsięwzięć zmierzających do rozdzielenia wizerunku i systemów teleinformatycznych Pomorska Spółka Gazownictwa sp. z o.o. oprócz wprowadzenia odrębnej od przedsiębiorstwa obrotu strony internetowej:

- prowadzi działalność w wydzielonych częściach budynków,
- posiada odrębne od przedsiębiorstwa obrotu wewnętrzne serwery w zakresie serwerów poczty elektronicznej, oraz serwerów bazodanowych ,
- posiada odrębne od przedsiębiorstwa obrotu bazy danych w zakresie procesu przyłączania Odbiorców,
- posługuje się oznaczeniami działalności i usług dającymi się wyraźnie odróżnić od oznaczeń wykorzystywanych przez przedsiębiorstwo obrotu.

W Programie Zgodności określono zasady ochrony poufności i dostępu do informacji sensytywnych. W celu zwiększenia wśród pracowników Spółki wiedzy na temat ochrony sensytywnych informacji handlowych z dniem 08.11.2011 roku wprowadzono zaktualizowane III wydanie Instruktażu ogólnego w zakresie BHP, ZSZ i bezpieczeństwa informacji DSZ-04-Z-01, stanowiące część dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Szkolenie pracowników odbywające się zgodnie z programem Instruktażu wzbogacono o przeszkolenie z postępowania z informacjami sensytywnymi. Program szkolenia obowiązuje wszystkich nowo zatrudnionych pracowników.

Komórka Pełnomocnika ds. Audytu i Kontroli Wewnętrznej przeprowadziła audyt procesu teleinformatycznego, w ramach którego sprawdziła mechanizmy kontrolne dedykowane ryzyku nieautoryzowanego dostępu do systemu teleinformatycznego. Ryzyko to jest bezpośrednio związane z bezpieczeństwem gromadzonych danych sensytywnych. Do ograniczenia tego ryzyka wprowadzono procedury, a system informatyczny posiada zabezpieczenia logiczne (identyfikatory, hasła), które pozwalają na identyfikację autorów zmian wprowadzanych do systemu. Na bieżąco kontrolowane są logowania na styku sieci LAN i Internetu. Ingerencja od wewnątrz jest również zminimalizowana przez zastosowanie usług terminalowych. Wyniki audytu wykazały, że wdrożone rozwiązania techniczne oraz kontrole w stopniu satysfakcjonującym ograniczają możliwość ingerencji w zasoby informacyjne systemu.

Zgodnie z Programem Zgodności oprócz sensytywnych informacji handlowych Spółka zapewnia bezpieczeństwo innych informacji prawnie chronionych, w tym danych osobowych klientów, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r., nr 101 poz. 926 z późniejszymi zmianami). Ochrona danych osobowych prowadzona jest na podstawie zaktualizowanej Zarządzeniem nr 33/2011 z dnia 2 września 2011r. Dyrektora Generalnego Pomorskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o. Polityki Bezpieczeństwa Danych Osobowych. Obszar ten został poddany w czwartym kwartale

2011r. audytowi zewnętrznemu przeprowadzonemu przez Biuro Bezpieczeństwa Informacji PGNiG S.A.. Audyt potwierdził zaangażowanie Spółki w zarządzanie bezpieczeństwem, stosowanie procedur oraz realizację właściwego nadzoru w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa danych osobowych.

Inspektor ds. zgodności ma zagwarantowany dostęp do wyników kontroli i audytów prowadzonych przez komórkę Pełnomocnika ds. Audytu i Kontroli Wewnętrznej w Oddziale Zarząd oraz do wyników kontroli Pełnomocników ds. Audytu i Kontroli Wewnętrznej w Oddziałach Zakład Gazowniczy. Ponadto Inspektor ds. zgodności ma dostęp do wyników audytów przeprowadzonych przez audytorów Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Rozwiązanie to ułatwia monitorowanie realizacji Programu Zgodności.

4. Informacja dotycząca przestrzegania obowiązków wykonawców „Programu Zgodności" w roku 2011

Inspektor ds. zgodności zebrał informacje pozwalające stwierdzić, że w Pomorskiej Spółce Gazownictwa sp. z o.o. w roku 2011:

- nie wpłynęły od pracowników Spółki oraz użytkowników systemu i potencjalnych użytkowników systemu żadne wnioski oraz skargi dotyczące Programu Zgodności,
- nie zidentyfikowano zachowań dyskryminacyjnych w obszarach usług przyłączania, świadczenia usług dystrybucyjnych, zmiany sprzedawcy, udzielania informacji oraz obsługi skarg i reklamacji,
- nie wpłynęły żadne informacje o występowaniu sytuacji konfliktu interesów,
- nie wpłynęły żadne informacje dotyczące naruszeń postanowień Programu Zgodności,
- nie było zapytań dotyczących interpretacji zapisów Programu Zgodności,
- nie zgłaszano skarg w sprawie dyskryminacji użytkowników systemu poprzez ujawnianie informacji poufnych.

5. Podsumowanie

W 2011 roku w Pomorskiej Spółce Gazownictwa sp. z o.o. nie zidentyfikowano żadnych naruszeń postanowień Programu Zgodności.

Pomorska Spółka Gazownictwa sp. z o.o. wywiązała się z postanowień Programu Zgodności i zapewniła wszystkim użytkownikom, potencjalnym użytkownikom systemu lub sprzedawcom – równe i niedyskryminacyjne warunki traktowania.