



**Program rovného zacházení  
provozovatele distribuční soustavy  
Pražská plynárenská Distribuce, a.s.,  
člen koncernu Pražská plynárenská, a.s.**

## Obsah

1.	Úvod.....	2
1.1.	Účel Programu rovného zacházení.....	2
1.2.	Právní rámec.....	2
1.3.	Závaznost .....	2
2.	Vnitropodnikové procesy .....	3
2.1.	Připojení k distribuční soustavě .....	3
2.2.	Přidělování/rezervace distribuční kapacity (na dobu neurčitou, měsíční, klouzavá).....	3
2.3.	Převod rezervovaných distribučních kapacit.....	3
2.4.	Řešení nedostatku distribuční kapacity .....	3
2.5.	Přerušování přerušitelné kapacity .....	3
2.6.	Řešení překročení rezervované kapacity.....	3
2.7.	Porušení smluvních podmínek distribuce .....	4
2.8.	Přerušování dodávek distribuce – platební nekázeň .....	4
2.9.	Přerušování dodávek distribuce – technicko provozní problémy .....	4
2.10.	Fakturace provozovatele distribuční soustavy .....	4
2.11.	Upomínky za pozdní platby za distribuci.....	4
2.12.	Změna dodavatele .....	4
2.13.	Komunikace s přepravcem a operátorem trhu.....	4
2.14.	Komunikace se zákazníky .....	4
2.15.	Call centrum .....	4
2.16.	Marketing .....	4
2.17.	Přiřazení odběrného místa k obchodníkovi .....	4
3.	Informace .....	5
3.1.	Obchodně citlivé informace .....	5
3.1.1.	<i>Utajené informace</i> .....	5
3.1.2.	<i>Smluvní informace</i> .....	6
3.2.	Veřejné informace .....	6
3.3.	Ustanovení o mlčenlivosti .....	7
4.	Manažerské oddělení.....	7
5.	Organizační oddělení.....	8
6.	Implementace .....	9
6.1.	Auditor programu .....	9
6.2.	Školení zaměstnanců .....	10
6.3.	Publikace .....	10

## 1. Úvod

### 1.1. Účel Programu rovného zacházení

Účelem Programu rovného zacházení k vyloučení diskriminačního jednání ve vztahu k účastníkům trhu s plynem, kterým jsou dále stanoveny povinnosti a práva zaměstnanců provozovatele distribuční soustavy ke splnění účelů programu rovného zacházení, je naplnění ustanovení energetického zákona v rozsahu definovaném v § 59a odst. 3.

Cílem je vytvoření rámcového dokumentu, kterým bude ze strany provozovatele distribuční soustavy – společnosti Pražské plynárenské Distribuce, a.s., člena koncernu Pražské plynárenské, a.s., (dále jen PPD, a. s.), jeho statutárního orgánu či jeho člena a jeho jednotlivých zaměstnanců zajištěno vyloučení diskriminačního chování ve vztahu k ostatním účastníkům trhu s plynem, zejména pokud jde o přístup do jím provozované distribuční soustavy a využívání jeho služeb.

Tento Program rovného zacházení nahrazuje Program opatření, schválený představenstvem společnosti PPD, a. s., dne 2. 5. 2012.

Program rovného zacházení stanovuje pravidla pro zpřístupňování informací o provozování a rozvoji distribuční soustavy a přístupu do ní. Tyto informace, jejichž poskytnutí pouze určitým účastníkům trhu s plynem by mohlo tyto účastníky zvýhodnit na úkor jiných, je provozovatel distribuční soustavy povinen zpřístupnit neznevýhodňujícím způsobem všem účastníkům trhu s plynem.

### 1.2. Právní rámec

Právní rámec těchto opatření je dán směrnicí Evropského parlamentu a rady 2009/73/ES článek 26, 2d (o společných pravidlech pro vnitřní trh se zemním plynem a o zrušení směrnice 2003/55/ES), a ustanovením § 59a, odst. 3, zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů, v platném znění (energetický zákon), na základě kterého je provozovatel distribuční soustavy povinen přijmout vnitřním předpisem Program rovného zacházení, kterým stanoví:

- a) opatření k vyloučení diskriminačního jednání provozovatele distribuční soustavy ve vztahu k účastníkům trhu s plynem, kteří nejsou součástí téhož vertikálně integrovaného plynárenského podnikatele s provozovatelem distribuční soustavy,
- b) povinnosti a práva zaměstnanců provozovatele distribuční soustavy ke splnění účelů programu rovného zacházení.

### 1.3. Závaznost

Program rovného zacházení je prostřednictvím vnitropodnikových směrnic a jiných dokumentů organizace závazný pro všechny zaměstnance a členy představenstva, není tím však omezeno právo držitele licence na distribuci plynu na výjimku z povinnosti právního oddělení, pokud na základě jím zpracované a Energetickým regulačním úřadem schválené zprávy prokáže plně funkční a neznevýhodňující přístup do své distribuční soustavy všem účastníkům trhu s plynem týkající se podmínek připojení a distribuce plynu, včetně průhledné tvorby cen za jím poskytované služby.

## **2. Vnitropodnikové procesy**

Dle osnovy jsou vymezeny vnitropodnikové procesy, jejichž vykonáváním hrozí vznik diskriminačního chování ve vztahu k ostatním účastníkům trhu. Jedná se zejména o nastavení pravidel pro přístup k distribuční soustavě a poskytování distribučních služeb, a dále o nastavení pravidel pro přístup k informacím souvisejících s provozem distribuční soustavy a s poskytováním distribučních služeb.

Průběžně minimálně 1x ročně bude provedena kontrola procesů a v případě potřeby budou příslušné procesy revidovány.

V rámci Programu opatření přijatého 24. 3. 2005 byla provedena revize všech vnitropodnikových procesů a bylo tak nastaveno nediskriminační chování vůči účastníkům trhu s plynem. Tyto procesy byly průběžně analyzovány, nadále jsou monitorovány a v případě potřeby jsou přijímána opatření, která zajistí soulad s energetickým zákonem, vyhláškou č. 365/2009 Sb., kterou se stanoví pravidla pro organizování trhu s plynem a s Řádem provozovatele distribuční soustavy.

Níže uvedené vnitropodnikové procesy Programu rovného zacházení jsou v souladu s platnou legislativou a odpovídají rozsahu osnovy Programu rovného zacházení.

### ***2.1. Připojení k distribuční soustavě***

Tento proces je zpracován, bude prováděna průběžná kontrola jeho dodržování.

### ***2.2. Přidělování/rezervace distribuční kapacity (na dobu neurčitou, měsíční, klouzavá)***

Tento proces je zpracován, bude prováděna průběžná kontrola jeho dodržování.

### ***2.3. Převod rezervovaných distribučních kapacit***

Tento proces je zmapován v rámci jiných procesů, bude prováděna průběžná kontrola jeho dodržování.

### ***2.4. Řešení nedostatku distribuční kapacity***

Tento proces je zmapován v rámci jiných procesů, bude prováděna průběžná kontrola jeho dodržování.

### ***2.5. Přerušování přerušitelné kapacity***

Tento proces je zmapován v rámci jiných procesů, bude prováděna průběžná kontrola jeho dodržování.

### ***2.6. Řešení překročení rezervované kapacity***

Tento proces je zmapován v rámci jiných procesů, bude prováděna průběžná kontrola jeho dodržování.

### **2.7. Porušení smluvních podmínek distribuce**

Tento proces je zmapován v rámci jiných procesů a v rámci smlouvy o distribuci plynu, bude prováděna průběžná kontrola jeho dodržování.

### **2.8. Přerušování dodávek distribuce – platební nezájem**

Tato činnost je ošetřena několika zpracovanými procesy, bude prováděna průběžná kontrola jejich dodržování.

### **2.9. Přerušování dodávek distribuce – technicko provozní problémy**

Tato činnost je ošetřena vnitropodnikovým předpisem, bude prováděna průběžná kontrola jeho dodržování.

### **2.10. Fakturace provozovatele distribuční soustavy**

Tato činnost je ošetřena několika zpracovanými procesy, bude prováděna průběžná kontrola jejich dodržování.

### **2.11. Upomínky za pozdní platby za distribuci**

Tento proces je zpracován, bude prováděna průběžná kontrola jeho dodržování.

### **2.12. Změna dodavatele**

Tento proces je zpracován, bude prováděna průběžná kontrola jeho dodržování.

### **2.13. Komunikace s přepravcem a operátorem trhu**

Tato činnost je ošetřena několika zpracovanými procesy, část je prováděna na základě smluvních vztahů, bude prováděna průběžná kontrola jejich dodržování.

### **2.14. Komunikace se zákazníky**

Tato činnost je ošetřena několika zpracovanými procesy i v rámci jiných zde uvedených procesů a smlouvy o distribuci plynu, dále je zajišťována též na základě smluvních vztahů, bude prováděna průběžná kontrola jejich dodržování.

### **2.15. Call centrum a přepážková činnost**

Tento proces je zpracován, činnost je prováděna na základě smluvních vztahů, bude prováděna průběžná kontrola jeho dodržování.

### **2.16. Marketing**

Tento proces je zpracován, bude prováděna průběžná kontrola jeho dodržování.

### **2.17. Přřazení odběrného místa k obchodníkovi**

Tato činnost je ošetřena několika zpracovanými procesy, bude prováděna průběžná kontrola jejich dodržování.

### 3. Informace

Předmětem opatření jsou informace, kterými disponuje provozovatel distribuční soustavy a jejichž poskytnutí pouze některým účastníkům trhu s plynem by znamenalo pro tyto účastníky konkurenční výhodu. Informace byly rozděleny do tří skupin s odlišným způsobem zajištění neznevýhodňujícího zpřístupnění:

- obchodně citlivé informace,
- veřejné informace,
- ustanovení o mlčenlivosti.

Součástí opatření pro zpřístupnění informací neznevýhodňujícím způsobem jsou také organizační opatření a úpravy vazeb mezi provozovatelem distribuční soustavy a ostatními účastníky trhu s plynem.

Součástí opatření jsou rovněž úpravy informačních systémů, které zahrnují přijetí systémových opatření včetně nastavení přístupových práv.

Průběžně minimálně 1x ročně bude provedena revize informací shromažďovaných provozovatelem distribuční soustavy, a posouzení, zda nové informace využívané provozovatelem distribuční soustavy nemají charakter obchodně citlivých informací. Pokud budou takové informace nalezeny, budou neprodleně vytvořena opatření za účelem zajištění nediskriminace. Přijatá opatření pro jednotlivé skupiny jsou popsána dále.

#### 3.1. *Obchodně citlivé informace*

##### 3.1.1. *Utajené informace*

Jedná se o všechny údaje o distribuční soustavě, které nemají charakter informace veřejné nebo smluvní.

Přijatá opatření zajišťují, že informace v této kategorii nemůže získat třetí osoba. Výjimkou jsou subjekty, které mohou na základě vnitropodnikových norem poskytovat provozovateli distribuční soustavy služby, k jejichž realizaci využívají informací provozovatele distribuční soustavy nebo které jsou nutné pro finanční řízení společnosti. Součástí vnitropodnikových norem jsou v tomto případě ustanovení o ochraně těchto informací s využitím principů, které jsou aplikovány na externí dodavatele (viz dále). V této kategorii informací se vyskytují výjimky, u kterých objektivně nelze zajistit utajení před všemi třetími stranami. Jedná se např. o údaje povinně poskytované Energetickému regulačnímu úřadu, Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR, provozovateli přepravní soustavy, bilančnímu centru a dalším subjektům na základě platné legislativy. I u těchto výjimek je zajištěno zamezení přístupu k informacím znamenajícím získání konkurenční výhody. Ochrana těchto informací je zabezpečena od doby přijetí prvního Programu opatření, tedy od 24. 3. 2005.

- Informace související s dispečerským řízením, vč. předpokládané denní spotřeby domácí zóny
- Přístupy do IS
- Kontakty držitele licence na distribuci (Obchodní partneři/Smluvní strany)

### **3.1.2. Smluvní informace**

Jedná se o údaje uvedené či vyplývající ze smlouvy mezi uživatelem či poskytovatelem služby a provozovatelem distribuční soustavy nebo údaje vyplývající ze zákonných požadavků. Příslušné údaje lze poskytnout pouze relevantní smluvní straně na základě smlouvy či orgánu státní správy na základě zákonného požadavku, pro třetí stranu je údaj považován za důvěrnou informaci. Za třetí stranu je též považována organizační jednotka poskytovatele služby, která zajišťuje činnosti dle licence na obchod s plynem.

Přijatá opatření zajišťují, že informace v této kategorii nemůže získat třetí osoba. Výjimkou jsou subjekty, které mohou na základě vnitropodnikových norem poskytovat provozovateli distribuční soustavy služby, k jejichž realizaci využívají informací provozovatele distribuční soustavy nebo které jsou nutné pro finanční řízení společnosti. Součástí vnitropodnikových norem jsou v tomto případě ustanovení o ochraně těchto informací s využitím principů, které jsou aplikovány na externí dodavatele (viz dále). V této kategorii informací se vyskytují výjimky, u kterých objektivně nelze zajistit utajení před všemi třetími stranami. Jedná se např. o údaje povinně poskytované Energetickému regulačnímu úřadu, Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR, provozovateli přepravní soustavy, bilančnímu centru a dalším subjektům na základě platné legislativy. I u těchto výjimek je zajištěno zamezení přístupu k informacím znamenajícím získání konkurenční výhody. Ochrana těchto informací je zabezpečena od doby přijetí prvního Programu opatření, tedy od 24. 3. 2005.

- Třída TDD (technické diagramy dodávek)/ plánovaná spotřeba
- Množství dodaného plynu jednotlivým konečným zákazníkům
- Dodávky poslední instance
- Platby za distribuci
- Platby za distribuci (platební morálka)
- Pohledávky smluvních partnerů distribuce
- Stížnosti na činnost provozovatele distribuční soustavy
- Data obchodníkům se zemním plynem
- Data pro územní či stavební povolení
- Data pro územní plánování, zpracování územních energetických koncepcí, územní generely a energetické studie
- Data pro města a obce
- Informace vyplývající ze smlouvy o nákupu ZP (zemního plynu) pro krytí ztrát v distribuční soustavě a pro vlastní spotřebu

### **3.2. Veřejné informace**

Jedná se o údaje veřejně přístupné každému zájemci o informaci a zveřejňované zejména na internetových stránkách provozovatele distribuční soustavy v souladu s pravidly pro zveřejnění všeobecných (veřejných) informací nediskriminačním způsobem.

- Popis distribuční soustavy, vč. seznamu vstupních bodů a míst měření kvality plynu v rozsahu stanoveném Řádem provozovatele distribuční soustavy
- Dlouhodobý plán rozvoje distribuční soustavy

- Plánované odstávky
- Parametry kvality
- Řád provozovatele distribuční soustavy
- Ceníky za distribuci a činnosti spojené s distribucí ZP (zemního plynu), ceník služeb technické dokumentace, ceník nadstandardních služeb – měření a odečty
- Formuláře žádostí a smluv
- Kontakty na provozovatele distribuční soustavy
- Výpadky dodávek z důvodu porušení plyn. zařízení, průběh odstraňování výpadků, informace o obnovení dodávky
- On-line toky do domácí zóny
- Souhrnný výkaz dodržování standardů

### **3.3. Ustanovení o mlčenlivosti**

Veškeré uzavřené pracovní smlouvy, manažerské smlouvy, smlouvy o výkonu funkce a smlouvy o mlčenlivosti uzavřené mezi společnostmi a jejich zaměstnanci, manažery a členy představenstva nebo jakékoliv jiné obdobné smlouvy jsou rozšiřovány o článek týkající se mlčenlivosti o důvěrných informacích. Mlčenlivost o důvěrných informacích bude trvat během a po skončení pracovního poměru. Porušení povinnosti zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích může být kvalifikováno jako hrubé porušení pracovní kázně s možným dopadem na ukončení pracovně-právního vztahu a případnou trestní odpovědnost. O tento článek budou současně rozšířeny i vzorové smlouvy.

Společnost požadovala a bude požadovat ve smlouvách s externími dodavateli služeb a s ostatními účastníky trhu s plynem ustanovení o mlčenlivosti o důvěrných informacích ve znění a s důsledky obdobnými jako v pracovně-právních smlouvách.

## **4. Manažerské oddělení**

V organizační struktuře provozovatele distribuční soustavy byla učiněna opatření k zajištění manažerské nezávislosti distributora. Rozhodujícím organizačním opatřením byla právní nezávislost provozovatele distribuční soustavy. K právnímu oddělení od společnosti Pražská plynárenská, a. s., došlo k 1. 1. 2007. K tomuto datu byly vydány nové řídicí akty, které dostatečně zajišťují samostatný provoz společnosti.

Provozovatel distribuční soustavy má plnou samostatnost v oblastech finančního plánu a realizace investic. Finanční plán jakož i investiční akce jsou plně v jeho kompetenci, samostatně rozhoduje, které investice budou realizovány a za jakých podmínek. Stejně výchozí a realizační podmínky platí pro oblasti řízení, provozu a organizace práce.

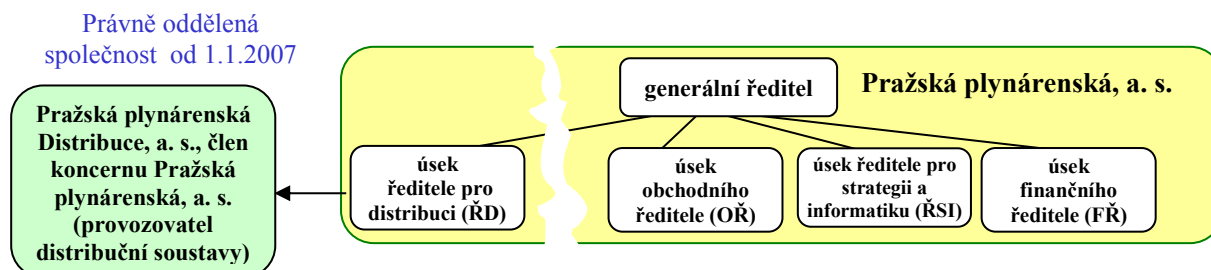
K zajištění zákonných povinností provozovatele distribuční soustavy je třeba nezbytně nutný počet lidských zdrojů, s přihlédnutím k jejich efektivnímu pracovnímu vytížení. Organizační schéma společnosti v hodnoceném období vyhovovalo těmto potřebám. V případě zjištění, že Program rovného zacházení nelze plnit z důvodu nedostatku lidských zdrojů nebo z důvodu nevhodné organizační struktury budou přijata opatření, která naplnění Programu rovného zacházení v tomto směru zajistí.

Prémiové ukazatele jsou stanoveny v souladu s Programem rovného zacházení provozovatele distribuční soustavy.

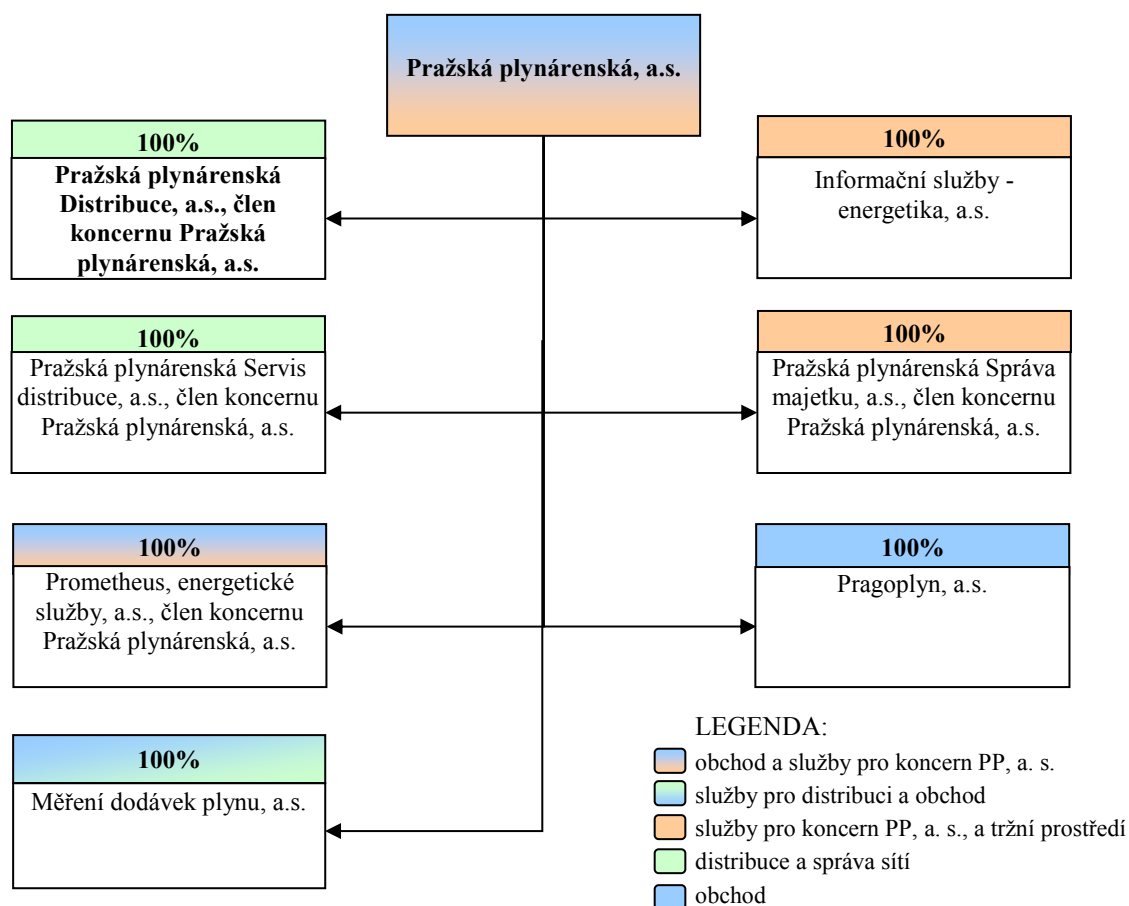


## 5. Organizační oddělení

Níže uvedené schéma ukazuje organizační a právní nezávislost distributora



Následující schéma zobrazuje začlenění provozovatele distribuční soustavy do koncernu Pražská plynárenská, a. s.



Společnost PPD, a. s., používá vlastní logo a grafický manuál. Tato opatření jednoznačně rozlišují společnosti PPD, a. s., a Pražskou plynárenskou, a. s. Propagaci společnosti, případně sponzoring provádí distributor na základě vlastního rozhodnutí a svým jménem uzavírá smlouvy.

Společnost má zřízeny, bude používat a svými prostředky obstarávat vlastní webové stránky, které jsou nezávislé na obchodnících s plynem.

## 6. Implementace

### 6.1. Auditor programu

Hlavním úkolem Auditora programu je zajišťovat implementaci Programu rovného zacházení. Současně sleduje jeho dodržování. V případě zjištění situací, které by mohly vyvolat pocit diskriminace účastníků trhu s plynem, činí opatření, která tyto případné situace vyloučí.

Práva a povinnosti Auditora programu:

- Odpovídá za zajištění Programu rovného zacházení.
- V rámci svých kompetencí jedná s externími a interními kontrolními orgány, spolupracuje s nimi při jejich šetřeních.
- Určuje a s odbornými útvary projednává realizaci opatření k dodržování nediskriminačního přístupu provozovatele distribuční soustavy.
- Vždy k 30. 4. příslušného roku předkládá zprávu o plnění Programu rovného zacházení schválenou vedením společnosti a orgány společnosti Energetickému regulačnímu úřadu a Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR.

Kontrola dodržování Programu rovného zacházení:

- Všechny zúčastněné osoby jsou informovány o nastavení pravidel pro plnění Programu rovného zacházení.
- Průběžně probíhá kontrola plnění všech opatření a sledování termínů plnění.
- Ke každé kartě opatření je vystaven dílčí protokol s konstatováním stavu plnění a je určena odpovědná osoba.
- Fyzická a elektronická evidence je u Auditora programu.

Auditor programu má přímý přístup ke stížnostem k Programu rovného zacházení. Přijaté stížnosti budou sledovány od doby přijetí, bude popsán jejich předmět, budou vyhodnoceny jako oprávněné a neoprávněné a bude sledován postup při jejich vyřízení. Následně budou všechny stížnosti evidovány a archivovány.

Kontakt: Mgr. Štěpán Švenda  
Pražská plynárenská Distribuce, a.s.,  
člen koncernu Pražská plynárenská, a.s.  
U Plynárny 500  
145 08 Praha 4  
e-mail: [Stepan.Svenda@ppdistribuce.cz](mailto:Stepan.Svenda@ppdistribuce.cz)  
tel.: 267 175 502

Zprávy o plnění Programu rovného zacházení a předchozí i stávající verze Programu rovného zacházení jsou součástí veřejně přístupných informací zveřejněných na www stránkách společnosti. Všichni vedoucí pracovníci a zaměstnanci jsou povinni informovat Auditora programu o všech skutečnostech, které mohou vyvolat porušení Programu rovného zacházení.

## **6.2. Seznámení zaměstnanců s programem**

Program rovného zacházení a jeho změny jsou závazné pro všechny zaměstnance a členy statutárního orgánu společnosti počínaje dnem jeho vydání. Všichni zaměstnanci, členové statutárního orgánu musí být prokazatelně seznámeni s Programem rovného zacházení a musí tak být učiněno i v případě nástupu nových zaměstnanců, případně při změně statutárního orgánu.

## **6.3. Publikace**

Program rovného zacházení je předkládán Energetickému regulačnímu úřadu a Ministerstvu průmyslu a obchodu. Dále je pak uveřejněn na internetových stránkách provozovatele distribuční soustavy [www.ppdistribuce.cz](http://www.ppdistribuce.cz).

Program rovného zacházení nabývá účinnosti dnem schválení představenstvem společnosti – tj. 28. 4. 2014. Případné změny v Programu rovného zacházení schvaluje představenstvo společnosti.

Za Pražskou plynárenskou Distribuci, a.s., člena koncernu Pražská plynárenská, a.s.  
V Praze dne 28. 4. 2014

Ing. Miloš Houzar v.r.  
předseda představenstva

Ing. Lubomír Štěpán v.r.  
místopředseda představenstva

Ing. Jaroslav Medvec v.r.  
člen představenstva