

ПРОГРАМА ЗА СЪОТВЕТСТВИЕ



Съгласно чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от закона за енергетиката за осигуряване на мерки за гарантиране независимост и самостоятелност на дейността на оператора на електроразпределителната мрежа от другите дейности на вертикално интегрираното предприятие; равнопоставеност и недопускане на дискриминационно поведение от страна на оператора на разпределителната мрежа; за опазване на поверителната информация

Идентификационен номер на документа

ERMZ-PS-01

Утвърдена от Управителния съвет на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД, с решение по точка 17 от Протокол 31 от 13.12.2023 г.

Актуализация

13.12.2023 г.

“ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНИ МРЕЖИ ЗАПАД” ЕАД

ПРОГРАМА

съгласно чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от Закона за енергетиката за

- осигуряване на мерки за гарантиране независимост и самостоятелност на дейността на оператора на електроразпределителна мрежа от другите дейности на вертикално интегрираното предприятие;
- равнопоставеност и недопускане на дискриминационно поведение от страна на оператора на разпределителната мрежа;
 - за опазване на поверителната информация

(по-нататък само Програма)

СЪДЪРЖАНИЕ

I.	ОСНОВНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ПРОГРАМАТА	4
II.	ДЕЙСТВИЕ НА ПРОГРАМАТА И КОНТРОЛ ЗА НЕЙНОТО ИЗПЪЛНЕНИЕ.....	5
III.	КОРПОРАТИВНА ИДЕНТИЧНОСТ НА „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНИ МРЕЖИ ЗАПАД“ ЕАД КАТО ЧАСТ ОТ ВЕРТИКАЛНО ИНТЕГРИРАНОТО ПРЕДПРИЯТИЕ.....	5
IV.	МЕРКИ И/ИЛИ МЕРОПРИЯТИЯ ЗА ГАРАНТИРАНЕ СПАЗВАНЕТО НА ПРОГРАМАТА	5
1.	КАРТИ ЗА ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ПРОБЛЕМА, ПРЕДВИДЕНИТЕ ДЕЙСТВИЯ ЗА НЕГОВОТО РЕШЕНИЕ, СРОКА НА РЕАЛИЗАЦИЯТА МУ И КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО МУ	5
2.	ПРАВИЛА ЗА НЕДИСКРИМИНАЦИОННО ПОВЕДЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА НА ОПЕРАТОРА НА ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНА МРЕЖА	36
3.	ИНФОРМАЦИЯ И НАЧИНИ НА РАБОТА С НЕЯ.....	36

Настоящата Програма за съответствие (наричана по-нататък „Програмата“) е изготвена съгласно изискванията на чл. 113а от Закона за енергетиката (ЗЕ), която съдържа мерки за осигуряване независимостта и самостоятелността на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД (ЕРМ Запад) при осъществяване на функциите му на оператор на електроразпределителна мрежа (ОРМ). „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД е оператор на разпределителна мрежа на обособена територия съгласно издадената от Комисия за енергийно и водно регулиране (КЕВР) лицензия № Л -135 – 07/13.08.2004 г.(Лицензията) и е част от вертикално интегрирано предприятие (ВИП) съгласно ЗЕ.

I. ОСНОВНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ПРОГРАМАТА

Програмата за съответствие е неразделна част от Лицензията на ЕРМ Запад. Изпълнението на Програмата гарантира от страна на оператора на електроразпределителната мрежа недискриминационно поведение спрямо клиентите и осигуряване на качествено обслужване при пълна равнопоставеност. Програмата е разработена в съответствие с изискванията на:

- член 113а от Закона за енергетиката;
- изискванията чл.12 от Наредба № 3 за лицензиране на дейностите в енергетиката (НЛДЕ);
- Директива 2019/944/ЕС относно общите правила за вътрешния пазар на електроенергия и за изменение на Директива 2012/27/ЕС.

Програмата гарантира независимостта на дейността на ОРМ от другите дейности на вертикално интегрираното предприятие, като приоритетно са отразени отношенията на оператора с клиентите му, които обхващат:

1. мерки, гарантиращи независимост при вземането на решения на лицата, отговорни за управлението на дейността по лицензията, както и по отношение на решенията, свързани с експлоатацията, поддръжката и развитието на мрежата;
2. задължителни правила за поведение на оперативния персонал на оператора на електроразпределителна мрежа, гарантиращи равнопоставеност и недопускането на дискриминационно поведение при изпълнение задълженията по Закона за енергетиката (ЗЕ);
3. условия и ред за обучение на персонала на ОРМ за изпълнение на програмата;
4. подробно регламентиране на поверителната информация и начина, по който тя следва да се третира;
5. условията и реда за достъп на оперативния персонал до търговска поверителна информация, осигуряващи сигурността на информацията;
6. процедура за достъп на оперативния персонал до съответните помещения и системите за запис, обработка и съхранение на поверителна информация, гарантираща недопускането до тези системи на други лица, освен пряко ангажираните с осъществяването на съответната дейност;
7. процедура за контрол на изпълнението на програмата, включваща и правата и задълженията на лицата, които ще осъществяват контрола;
8. процедура за налагане на дисциплинарна отговорност на персонала за неспазването на програмата.

Всички предвидени мерки и/или мероприятия са отразени или описани в Програмата, чрез:

- Карти с пореден номер и съдържание за точната спецификация на проблема, предвидените действия за неговото решение, срока на реализацията му и контрола по изпълнението му;
- Правила за недискриминационно поведение на персонала на ОРМ спрямо клиентите;
- Дефиниция на основните категории информация за ОРМ и достъпа до тях;
- Други вътрешнофирмени правила, инструкции или документи.
- Съгласно т. 3.3.4. от Лицензия за разпределение на електрическа енергия № Л-135-07/13.08.2004 г., издадена от ДКЕВР, „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД има внедрена система за управление на качеството (СУК), която обхваща всички елементи на

дейността по лицензията и е сертифицирана от независима компетентна организация. Внедрената СУК ISO 9001:2015 дава възможност да се осъществява по-голям контрол на отделните процеси в дружеството и да се съблюдава спазването на изискванията на Програма за съответствие. Дружеството се ресертифицира съгласно изискванията на ISO 9001:2015.

II. ДЕЙСТВИЕ НА ПРОГРАМАТА И КОНТРОЛ ЗА НЕЙНОТО ИЗПЪЛНЕНИЕ

Програмата се реализира в следните направления:

- Дефиниране на използваните информационни системи, включително тяхната настройка и правата за достъп до тях;
- Изготвяне на вътрешнофирмените правила, процедури, инструкции или други документи;
- Формулиране и изготвяне на допълнителни изисквания към съществуващите договорни клаузи;
- Предприемане на административно-организационни мерки за нейното изпълнение.

Допълнително, с определена периодичност, се извършва анализ на рисковите области и в случай на нужда се дефинират конкретни мерки и срокове за тяхното отстраняване или минимизиране.

Програмата се ревизира и актуализира редовно, съобразно настъпващите промени, с цел осигуряване на постоянно, недискриминационно поведение от страна на ОРМ спрямо клиентите му.

Контролът по изпълнението и спазването на Програмата, решаване на жалби свързани с нея, както и нейното развитие и усъвършенстване е възложено на отделен служител "Контрольор" (Отговорник по съответствието).

Операторът на електроразпределителна мрежа представя Програмата и/или нейни изменения и допълнения на КЕВР. Програмата, след нейното приемане, се публикува на интернет страницата на ОРМ.

В съответствие с изискванията на ЗЕ, операторът на електроразпределителната мрежа изготвя отчет за изпълнение на мерките по Програмата и се представя в КЕВР.

III. КОРПОРАТИВНА ИДЕНТИЧНОСТ НА „ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНИ МРЕЖИ ЗАПАД“ ЕАД КАТО ЧАСТ ОТ ВЕРТИКАЛНО ИНТЕГРИРАНОТО ПРЕДПРИЯТИЕ

„Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД, като част от вертикално интегрирано предприятие (ВИП), чрез своята корпоративна идентичност, комуникации, търговски марки и обекти не създава объркване по отношение на отделната си идентичност от тази на ВИП или която и да било част от него.

ОРМ има различно наименование и лого от другите части на ВИП. ОРМ поддържа самостоятелна интернет страница, която е отделна и независима от интернет страниците на другите дружества от ВИП.

ОРМ е собственик на активите, необходими за дейността по разпределение на електрическа енергия, ползва самостоятелно необходимото му оборудване, правни, счетоводни и информационни услуги.

IV. МЕРКИ И/ИЛИ МЕРОПРИЯТИЯ ЗА ГАРАНТИРАНЕ СПАЗВАНЕТО НА ПРОГРАМАТА

1. КАРТИ ЗА ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ПРОБЛЕМА, ПРЕДВИДЕНИТЕ ДЕЙСТВИЯ ЗА НЕГОВОТО РЕШЕНИЕ, СРОКА НА РЕАЛИЗАЦИЯТА МУ И КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО МУ

С тази Програма за съответствие ОРМ определя мерките, които са предприети, за да се гарантира, че е изключено дискриминационно поведение и се гарантира, че нейното спазване се наблюдава по подходящ начин. В изготвените карти по-долу са определени конкретните рискове и задължения на служителите за постигане на целта на Програмата за съответствие.

Мерките, които са предприети от ОРМ за гарантиране на независимостта на дейността от останалите части на ВИП, като напр. вземане на управленски решения, назначаване на персонал,

самостоятелно ползване на счетоводните и информационните системи и др., подробно са описани в картите.

Следва да се има предвид, че при описаните предприети мерки от ОРМ, с които се гарантира неговата независимост има и документи, които са валидни за дружествата от групата на Електрохолд, но всеки един документ е приет от Управителния съвет на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД с отделно решение.

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 1.1	Обхват: Независимост на ОРМ Чл.12, ал.5, т.1 от НЛДЕ
	„Организационна самостоятелност на оператора на електроразпределителната мрежа “	
<p>„Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД („Дружеството“, „ЕРМ Запад“), като оператор на електроразпределителна мрежа е еднолично акционерно дружество, със седалище и адрес на управление в Република България, гр. София, бул. „Цариградско шосе“ № 159, БенчМарк Бизнес Център, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията под ЕИК 130277958.</p> <p>„Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД е регистрирано като търговско дружество с двустепенна система на управление. Конституирани са изискуемите по Търговския закон органи на Дружеството – едноличния собственик на капитала, Надзорен и Управителен съвет. Едноличният собственик на капитала изпълнява функциите на Общо събрание в Електроразпределителни мрежи Запад ЕАД. Дружеството се управлява и представлява от Управителен съвет. Надзорният съвет осъществява общ надзор и контрол върху дейността на управителния съвет на дружеството.</p> <p>Дружеството е лицензиант по Закона за енергетиката и притежава изключителното право да извършва дейността “Разпределение на електрическа енергия” на обособената територия, описана в лицензията.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Вътрешнофирмени разпореждания, Организационни мерки	
Срок за контрол на мерките: през 12 месеца	Отговорност: УС и Контрольор	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерки за гарантиране на организационна независимост:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ вписване в Търговския регистър; ➤ Устав на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД ; ➤ Регистрация в регистъра на лицензиантите, воден от КЕВР 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 1.2	Обхват: Независимост на ОРМ Чл.12, ал.5, т.1 от НЛДЕ
	„Мениджърска независимост и възнаграждение“	
<p>За осигуряване независимостта на електроразпределителното дружество, когато то е част от вертикално интегрирано предприятие, лицата, отговорни за неговото управление, включително оперативното управление на електроразпределителните мрежи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. не могат да участват в управлението на другите дружества на вертикално интегрираното предприятие, които извършват производство, снабдяване от краен снабдител и търговия с електрическа енергия; 2. вземат самостоятелно решения при изпълнение на възложените им със Закона за енергетиката задължения; 3. са длъжни да не допускат дискриминационно поведение при изпълнение на възложените им със закона задължения. <p>На ръководни длъжности в оператора на електроразпределителна мрежа не могат да бъдат назначавани служители, които имат ангажименти и към другите лицензианти във вертикално интегрираното предприятие (производство, търговия или предоставящо универсална услуга).</p> <p>Членовете на Управителния съвет, прокуристи и мениджъри на електроразпределителното дружество получават възнаграждения, съгласно разпоредбите на Устава и не получават възнаграждения от другите лицензианти във вертикално интегрираното предприятие (производство, търговия или предоставящо универсална услуга).</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Разпореждания	
Срок за контрол на мерките: през 6 месеца	Отговорност: Секретар на УС	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките се гарантират от:</p> <p>За членове на управителния орган:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Договори за възлагане на управлението; ➤ Устав на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД; ➤ Правила за работа на УС. <p>За ръководна позиция:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Трудов договор. 		

<p align="center">Програма съгласно чл.113, чл.113а” и чл.114 от ЗЕ</p>	<p align="center">КАРТА № 1.3</p> <p align="center">„Дялове на ръководни служители във вертикално интегрирано дружество“</p>	<p align="center">Обхват: Независимост на ОРМ Чл.12.ал.5.т.1 от НЛДЕ</p>
<p>Членове на УС, мениджъри, прокуристи и други висши ръководни служители в електроразпределителното дружество <u>не могат да притежават дялове от акционерния капитал на вертикално интегрираното предприятие.</u></p> <p>В случай че ръководен служител притежава дялове, му се налага да ги продаде на трети лица или на основния акционер във вертикално интегрираното предприятие по пазарна цена.</p>		
<p>Срок за реализация на мерките: Постоянен</p>	<p>Категория: Разпореждания</p>	
<p>Срок за контрол на мерките: През 12 месеца</p>	<p>Отговорност: Членове на УС и Контрольор по Програмата за съответствие</p>	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките се гарантират със следните документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Устав на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД; ➤ Декларация на членовете на Управителния съвет – Приложение № 11 от Програмата за съответствие. 		

<p align="center">Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ</p>	<p align="center">КАРТА № 1.4</p>	<p align="center">Обхват: Независимост на ОРМ Чл.12, ал.5, т.1 от НЛДЕ</p>
<p align="center">„Независимост при вземане на решения“</p>		<p>Електроразпределителното дружество има самостоятелна производствена програма, разработена на основание сключени договори за използване на електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД.</p> <p>Този план трябва да осигури необходимите финансови средства за експлоатация, поддръжка и развитие на електроразпределителната мрежа.</p> <p>Другите дружества от ВИП, включително лицата, упражняващи контрол (пряко или непряко) не трябва да оказват влияние върху решенията на Управителния съвет на ОРМ, свързани с изграждането и модернизацията на електроразпределителната мрежа и спазване на изискванията на лицензията.</p>
<p>Срок за реализация на мерките: Постоянен</p>	<p>Категория: Разпореждания</p>	
<p>Срок за контрол на мерките: През 12 месеца</p>	<p>Отговорност: Членове на УС и Контрольор по Програмата за съответствие</p>	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантирани от следните документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Устав на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД; ➤ Процедурни правила на управителния съвет на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД; ➤ Процедурни правила на надзорния съвет на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД. <p>В посочените документи се регламентира независимостта на взимане на решение от ръководния орган на Дружеството.</p>		

Програма съгласно чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ	КАРТА № 1.5	Обхват: Независимост на ОРМ Чл.12, ал.5, т. 1 от НЛДЕ
	„Инвестиционна политика“	
<p>Инвестициите за следващ регулаторен и/или ценови период се определят в съответствие с Директива 22 “Формиране, утвърждаване и промяна на годишната инвестиционна програма в „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД. Те се утвърждават от Управителния съвет на дружеството. Инвестициите са част от бизнес плана на дружеството.</p> <p>Инвестициите, свързани с осигуряване разпределението на електрическа енергия за краен клиент, влияят върху предоставяната на клиентите услуга, по еднакъв и недискриминационен начин.</p> <p>С реализирането на инвестициите, операторът на електроразпределителни мрежи осигурява надеждно, безопасно и ефективно функциониране на електроразпределителната мрежа.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Процеси, Разпореждания	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Директор „Реализация на инвестициите“	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантирани от следните нормативни и вътрешни документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Наредба за лицензиране на дейностите в енергетиката - инвестиционна програма; ➤ Наредба № 6 от 24.02.2014 г. за присъединяване на производители и клиенти на електрическа енергия към преносната или към разпределителните електрически мрежи; ➤ Наредба № РД-16-57 от 28.01.2008 г. за дейността на операторите на електроенергийната система и на разпределителните мрежи, както и на оперативния дежурен персонал от електроенергийните обекти и електрическите уредби на потребителите; ➤ Правила за управление на електроразпределителните мрежи; ➤ Процедура за изготвяне и контрол по изпълнение на инвестиционна програма- Приложение № 6 към Програмата за съответствие; ➤ Методика за планиране, реализация и приемане на инвестиционни и ремонтни обекти съвместно с отдел „Управление на имоти“ в „ЕРМ Запад“ ЕАД. 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 2.1	Обхват: Политика на поведение на персонала Чл.12, ал.5, т.2 от НЛДЕ
	Независимост на персонала на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД от други работодатели	
<p>„Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД, като оператор на електроразпределителна мрежа, разполага със собствен персонал, обучен за експлоатацията, поддръжката и развитието на електроразпределителната мрежа.</p> <p>Служителите на ОРМ са назначени по основен трудов договор на пълен работен ден и не могат да изпълняват допълнителни трудови ангажименти към други работодатели, лицензианти по смисъла на ЗЕ.</p> <p>Задължението за опазване на търговската поверителна информация, станала известна на служителите на ОРМ при изпълнение на служебните им задължения, се регламентира в трудовите договори. Нейното неразпространение се уговаря за срока на действие на трудовия договор и за определен период след неговото прекратяване.</p> <p>Служителите на електроразпределителното дружество са задължени да се отнасят равнопоставено и недискриминационно с всички търговци и ползватели на електроразпределителната мрежа. Неизпълнението на това задължение се счита за нарушение на служебните задължения.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен		Категория: Разпореждания
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца		Отговорност: Ръководители на звена Директор дирекция „Човешки ресурси“
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантирани по следния начин:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Специални клаузи в трудовите договори на служителите на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД – Приложение № 8 към Програмата за съответствие; ➤ Етичен кодекс на групата Електрохолд се спазва от всички организационни единици и служители в Дружествата от групата на Електрохолд България – Приложение № 2 към Програмата за съответствие. 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 2.2	Обхват: Политика на поведение на персонала Чл.12, ал.5, т.2 от НЛДЕ
	„Самостоятелност на оператора на електроразпределителната мрежа“	
<p>Съгласно чл.108, ал.2 от ЗЕ, оперативното управление и осигуряването на надеждно функциониране на електроразпределителната мрежа се осъществява от специализирани звена за оперативно управление на оператора на електроразпределителната мрежа.</p> <p>Операторът е длъжен да осигури надеждно, безопасно и ефективно функциониране на електроразпределителната мрежа, равнопоставен достъп на производители, оператори на съоръжения за съхранение на електрическа енергия и на клиенти, свързани към мрежата</p> <p>Операторът на електроразпределителната мрежа трябва да опазва поверителността на търговската информация, станала му известна при изпълнение на задълженията му.</p> <p>Служителите на оператора на електроразпределителната мрежа трябва ясно да съобщават на всички свои контрагенти, че представляват единствено него във взаимоотношенията си с клиентите. В случай на проявен интерес към търговско чувствителна информация, са длъжни да откажат нейното оповестяване.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен		Категория: Разпореждания, Процеси
Срок за контрол на мерките: през 12 месеца		Отговорност: Контрольор по Програмата за съответствие
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантирани от следните нормативни и вътрешни документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Правила за управление на електроразпределителните мрежи; ➤ Правила за условията и реда за достъп до електропреносната и електроразпределителните мрежи; ➤ Програма за обучение на служителите за изпълнение на Програмата по чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ. 		

<p align="center">Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ</p>	<p align="center">КАРТА № 2.3</p>	<p align="center">Обхват: Политика на поведение на персонала Чл.12, ал.5, т.2 от НЛДЕ</p>
<p>Преустановяването на преноса на електрическа енергия е самостоятелно решение на електроразпределителното дружество с изключение на случаите, когато то става по независещи от него причини или съгласно поети договорни ангажменти. Електроразпределителното дружество в качеството си на оператор на разпределителна мрежа информира за прекъсване на доставката в определена точка на електроразпределителната мрежа единствено и само крайния снабдител, ДПИ или търговеца, поискал това прекъсване.</p> <p>Заявяването на услугите преустановяване и възстановяване на преноса на електрическа енергия на крайни клиенти от търговци на свободния пазар е напълно автоматизиран и се извършва през уеб приложението „Електронна заявка за преустановяване/възстановяване преноса на електрическа енергия“. За възобновяване на доставката в определена точка на електроразпределителната мрежа електроразпределителното дружество информира единствено крайния снабдител, ДПИ или търговеца, отговорен за продажбата на електрическа енергия.</p> <p>Тази информация не подлежи на оповестяване на никое друго юридическо или физическо лице.</p>		
<p>Срок за реализация на мерките: Постоянен</p>	<p>Срок за реализация на мерките: Постоянен</p>	
<p>Срок за контрол на мерките: през 12 месеца</p>	<p>Отговорност: Членове на УС и Контрольор по Програмата за съответствие</p>	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантирани от следните документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Правила за управление на електроразпределителните мрежи; ➤ Общи условия за използване на електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД; ➤ Вътрешни правила за прекъсване и възстановяване на снабдяването с електрическа енергия по искане на потребител и подадени заявки от Крайния снабдител или Доставчика от последна инстанция – Приложение № 5.1 от Програмата за съответствие; ➤ Инструкция за преустановяване и възстановяване на преноса на електрическа енергия по заявка на търговец на електрическа енергия – Приложение № 5.2 от Програмата за съответствие. 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 2.4	Обхват: Политика на поведение на персонала Чл.12, ал.5, т.2 от НЛДЕ
„Клиентски услуги“		
<p>Обслужването на клиентите, ползващи услугите на електроразпределителното дружество, е възложено на „Електрохолд България“ ЕООД, дирекция „Обслужване на клиенти“ чрез договор за предоставяне на услуги.</p> <p>Дружеството изпълнител е независимо по отношение на административно-правните решения спрямо клиентите. Този подход осигурява равнопоставеност и недопускане на дискриминационно поведение към ползвателите на мрежата и опазване на данните на електроразпределителното дружество от нерегламентиран достъп.</p> <p>Практическото обслужване на клиентите се извършва в Търговски центрове и Контактен център – структурни звена в дирекция „Обслужване на клиенти“ – „Електрохолд България“ ЕООД. Служителите в посочените звена, съгласно вътрешнофирмените инструкции и разпореждания, извършват услугите с необходимото качество, бързина и учтивост и при спазване на приложимата нормативна уредба.</p> <p>За неизпълнение или некачествено изпълнение на договорните задължения са предвидени както санкции за виновната страна (дружество), така и дисциплинарни наказания за персонала.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Договори, Процеси, Организационни мерки	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Направление „Финансов контрол“	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките се гарантират чрез прилагане на следните документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Етичен кодекс на групата Електрохолд се спазва от всички организационни единици и служители в Дружествата от групата на Електрохолд България; ➤ Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „ЕРМ Запад“ ЕАД; ➤ Правилата за управление на документооборота и архивиране на документи; ➤ Програма за обучение на персонала за изпълнение на Програмата по чл. 12 от НЛДЕ – Приложение № 10 към Програмата за съответствие; ➤ Настройки във функционалните схеми и характеристики на финансова и клиентска информационни системи; ➤ Общо описание на клиентска информационна система – Приложение 14А към Програмата за съответствие; ➤ Изисквания в договора за предоставяне на услуги между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд България“ ЕООД: <ul style="list-style-type: none"> ▪ защита на личните данни при тяхната обработка; ▪ защита и сигурност на поверителната информация 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 2.5	Обхват: Политика на поведение на персонала Чл.12, ал.5, т.2 от НЛДЕ
„Услуги по лицензията“		
<p>Използването на електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД се осъществява при публично известни общи условия, одобрени от КЕВР, които се публикуват на интернет страница на дружеството (www.ermzapad.bg).</p> <p>Всеки клиент е информиран за периода на отчитане на средствата за търговско измерване, за датата на междинните плащания (ако са договорени), за датата на окончателното плащане и за датата, след която следва прекъсване на снабдяването при неспазване на срока за заплащане.</p> <p>Електроразпределителното дружество извършва допълнителни услуги за своите клиенти, по отделен ценоразпис. Приходът от тези услуги не се включва в необходимите приходи на дружеството, при утвърждаване на цени за мрежови услуги от КЕВР.</p> <p>Клиентската информация е индивидуална и е защитена от нерегламентиран достъп. Информацията за прекъсване на хранването или за ограничаването му, включително основанията за това, се предава единствено между лица, упълномощени да работят с тази информация съгласно служебните си задължения. До същата информация достъп има само засегнатия от действията на разпределителното дружество клиент.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Разпореждания, Процеси	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Директор дирекция „Мерене и управление на данните“; Директор дирекция „Експлоатация и поддръжка“ Ръководител направление „Финансов контрол“	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантират чрез прилагане на следните документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ настройки във функционалната схема на Финансовата информационна система (ФИС) и Клиентската информационна система (КИС); ➤ чрез изисквания в договора за предоставяне на услуги между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд България“ ЕООД ➤ чрез клаузите в Рамковите договори с търговци на електрическа енергия; ➤ Етичен кодекс на групата Електрохолд се спазва от всички организационни единици и служители в Дружествата от групата на Електрохолд България – Приложение № 2 от Програмата за съответствие; 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 2.6	Обхват: Политика на поведение на персонала Чл.12, ал.5, т.2 и т.5 от НЛДЕ
	„Забрана за регистрация на договори за продажба на електрическа енергия“	
<p>Договорите за продажба на електрическа енергия между клиенти и търговци, краен снабдител, или ДПИ не се регистрират и не се съхраняват при оператора на електроразпределителна мрежа.</p> <p>ОРМ, при изпълнение на лицензионните си задължения, има достъп до информация относно наличието на договорни отношения между краен клиенти и доставчик.</p> <p>Информация, станала известна на електроразпределителното предприятие във връзка с изпълнение на рамковите договори, сключени с търговци на електрическа енергия, не се предоставя на трети лица или на клиенти, за които тя не се отнася.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Разпореждания	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Ръководител направление „Финансов контрол“; Директор дирекция „Управление на мрежата“; Директор дирекция „Експлоатация и поддръжане“.	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантират чрез прилагане на следните нормативни актове:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Закон за енергетиката; ➤ Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката; ➤ Правила за търговия с електрическа енергия; ➤ Наредба № 1 от 14.03.2017 г. за регулиране на цените на електрическа енергия; ➤ Лицензия за разпределение на електрическа енергия. <p>Изпълнението на мерките се реализират чрез прилагане на следните документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ клаузи в договора за предоставяне на услуги между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд България“ ЕООД: <ul style="list-style-type: none"> ▪ защита на личните данни при тяхната обработка; ▪ защита и сигурност на поверителната информация. ➤ настройки във функционалната схема и характеристики на финансова и клиентска информационни системи; ➤ Инструкция по чл. 88, ал. 3 от ПТТЕ за единен електронен формат за обмен на данни на пазара на електрическа енергия. 		

Програма съгласно чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ	КАРТА № 2.7	Обхват: Политика на поведение на персонала Чл.12, ал.5, т.2 от НЛДЕ
	„Осигуряване на присъединяването“	
<p>„Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД като оператор на електроразпределителна мрежа осигурява на своите клиенти равнопоставен достъп за пренос на електрическа енергия при спазване изискванията за качество. Всяко ново присъединяване или при промени в присъединяването на съществуващи обекти, присъединени към електроразпределителната мрежа на дружеството, се извършва в съответствие с нормативната уредба в страната. ОРМ е длъжен да присъедини всеки обект на клиент на електрическа енергия, вкл. зарядна точка, който е изпълнил условията за присъединяване към разпределителната мрежа, отговаря на техническите изисквания и е заплатил определената цена за присъединяване.</p> <p>Електроразпределителното дружество е задължено да опазва информацията, свързана с присъединяването, от нерегламентиран достъп на външни лица.</p> <p>При реализация на присъединяване се прилага недискриминационен и равнопоставен подход спрямо клиентите.</p> <p>В договорите за присъединяване са отразени и съответните санкции за всяка от страните при неизпълнение на съответните ангажименти.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Разпореждания, Процеси	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Директор дирекция „Стратегически планиране и развитие на мрежата“	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в Дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантирани от следните нормативни и вътрешни документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Наредба № 3 от 21.03.2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката; ➤ Наредба № 6 от 24.02.2014 г. за присъединяване на производители и клиенти на електрическа енергия към преносната и разпределителните електрически мрежи; ➤ Наредба № РД-16-57 от 28.01.2008 г. за дейността на операторите на електроенергийната система и на разпределителните мрежи, както и на оперативния дежурен персонал от електроенергийните обекти и електрическите уредби на потребителите; ➤ Правила за управление на електроразпределителните мрежи – глава 3 „Присъединяване на потребителите и производителите на електрическа енергия към електроразпределителната мрежа“; ➤ Настройки във функционалната схема и характеристики на финансова и клиентска информационни системи; ➤ Изисквания в договора за услуга между „Електроразпределителни мрежи“ ЕАД и „Електрохолд България“ ЕООД, Дирекция „Обслужване на клиенти“; ➤ Вътрешни правила за сключване на договори, свързани с дейността разпределение на електрическа енергия – Приложение № 3 от Програмата за съответствие. 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 3	Обхват: Обучение на персонала Чл.12, ал.5, т.3 от НЛДЕ
„Обучение на оперативния персонал за изпълнение на Програмата по чл. 113а от ЗЕ”		
<p>Всички служители на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД са длъжни да се запознаят с Програмата за съответствие на Дружеството (по чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ) и стриктно да я изпълняват.</p> <p>Обучението се извършва периодично, минимум един път годишно, като служителите на електроразпределителното дружество преминават на инструктаж. При промени в програмата:</p> <ul style="list-style-type: none"> • с измененията се запознават първо служителите, чиято дейност е пряко засегната от промените; • останалите служители се запознават с новите моменти до един месец от въвеждането на промените. <p>Новопостъпилите служители още при постъпването си на работа се запознават с Програмата и се инструктират от Контрольора по Програмата, чрез упълномощени от него представители.</p> <p>Инструктажът на служителя приключва с полагаане на подпис от него, че същия е запознат с текстовете и изискването на програмата.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Разпореждания, Процеси	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Контрольор; Директор дирекция „Човешки ресурси“	
<p>Описание на реализацията на мерките в дружеството</p> <p>Мерките са гарантирани по следния начин:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ По време на обучението се действа според изработената Програма за обучение на персонала с Програмата по чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ, която обхваща съдържанието на учебния процес, сроковете му и протокол за неговото провеждане - Приложение № 10 към Програмата за съответствие; ➤ Извън редовните дати в програмата, обучението се провежда при: <ul style="list-style-type: none"> • промени в Програмата след тяхното утвърждаване от Управителния съвет; • назначаването на нови служители, съгласно Инструкция за възникване и изменение на трудово правните отношения. 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 4.1	Обхват: Поверителна информация – обхват, достъп и оповестяване Чл.12, ал.5, т.4 от НЛДЕ
„Забрана за нерегламентирано разпространение на търговска поверителна информация за клиенти“		
<p>Всеки доставчик на електрическа енергия (търговец, ДПИ или краен снабдител) има право на достъп единствено до информация за потреблението на обслужваните от него клиенти.</p> <p>Операторът на електроразпределителната мрежа гарантира опазването на търговска и чувствителна за всеки клиент информация.</p> <p>Никой търговец на електрическа енергия няма достъп до информация, свързана с пренесена електрическа енергия от електроразпределителното дружество за клиенти на други търговци, или такива на крайния снабдител или на ДПИ.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Процеси, Разпореждания	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Ръководител направление „Финансов контрол“	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството:</u></p> <p>Мерките ще се реализират, чрез прилагането на следните вътрешни документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Чрез изискванията в договора за предоставяне на услуги между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд България“ ЕООД: <ul style="list-style-type: none"> ▪ защита на личните данни при тяхната обработка; ▪ защита и сигурност на поверителната информация; ➤ Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „ЕРМ Запад“ ЕАД– Приложение № 1 към програмата за съответствие; ➤ Правилник за управление на документооборота и архивиране на документи; ➤ Документи, регулиращи отношенията по защита на личните данни. 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 4.2	Обхват: Поверителна информация-обхват, достъп и оповестяване Чл.12, ал.5, т. 4 на НЛДЕ
	„Договори с външни доставчици“	
<p>В договорите с доставчици е предвидена защита за поверителната и фирмена информация.</p> <p>В договорите се предвижда санкция за неспазване на това изискване.</p> <p>Информацията към доставчиците, необходима им за изпълнение на договорните задължения се предоставя от упълномощени за това лица при спазване на строго определена процедура.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен		Категория: Разпореждания, Процеси, Договори
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца		Отговорност: Ръководител направление „Финансов контрол“; Ръководител направление „Процесен контрол“
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантирани по следния начин:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Клаузи за конфиденциалност в отделните договори с изпълнителите на външни услуги. 		

<p>Програма съгласно чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ</p>	<p>КАРТА № 4.3</p>	<p>Обхват: Поверителна информация – обхват, достъп и оповестяване Чл.12, ал.5, т.4 от НЛДЕ</p>
<p>„Достъп до важна за клиента информация“</p>		<p>Подаването на писма, заявления, жалби, запитвания или други документи от името на клиентите се извършва в Търговските центрове (ТЦ) и Контактен център на „Електрохолд България“ ЕООД, както и чрез другите канали за комуникация – по имейл или чрез електронни приложения. Дружеството предоставя услуги на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД, като представителството е регламентирано в договора за предоставяне на услуги.</p> <p>В ТЦ се подават документи във връзка с искания, сигнали, запитвания или жалби от клиенти. В Дирекцията се координира и изготвя отговора до клиента от името на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД“.</p> <p>Информацията в отговора е известна единствено на служителите на Дирекция „Обслужване на клиенти“ и електроразпределителното дружество, работили върху нея и на клиента, подал документа или иницирал преписката. Тази информация е защитена чрез договора за споделени услуги и не се предоставя на други лица.</p> <p>Жалбите, заявленията, запитванията и други документи, свързани с дейността на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД не са достъпни за търговец, ДПИ, краен снабдител или лице, извършващо услуга по поддържането на разпределителната мрежа.</p> <p>Служителите на електроразпределителното дружество не могат нерегламентирано да си разменят информация, свързана с жалби, заявления, запитванията или други документи, подадени от клиентите. Нарушаването на това задължение се счита за неспазване на Програмата за съответствие и се прилагат мерките заложи в Приложение № 9 за налагане на дисциплинарна отговорност на персонала към настоящата програма.</p>
<p>Срок за реализация на мерките: Постоянен</p>	<p>Категория: Правила за използване на информационни и комуникационни технологии, Процеси</p>	
<p>Срок за контрол на мерките: През 12 месеца</p>	<p>Отговорност: Контрольор по Програмата за съответствие</p>	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантират от прилагането на следните вътрешни документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Правила за работа с потребителите на енергийни услуги на „ЕРМ Запад“ ЕАД; ➤ Правила за управление на документооборота и архивиране на документи; ➤ Процедура за предоставяне или промяна на достъпа до клиентската информационна система – Приложение 14 към Програмата за съответствие. ➤ Настройки във функционалната схема и характеристики на Финансовата информационна система и Клиентската информационна система, чрез изискванията за конфиденциалност на търговски чувствителната информация в договорите за предоставяне на услуги между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд България“ ЕООД: <ul style="list-style-type: none"> ▪ защита на личните данни при тяхната обработка; ▪ защита и сигурност на поверителната информация. <p>Членовете на УС на Дружеството и всички служители, на които тази информация е известна, трябва да я пазят в съответствие с подписаните документи за нейната поверителност и да разрешават достъп до нея, в рамките на своята компетентност и правомощия. Неспазването на това задължение се смята за нарушаване на Програмата за съответствие.</p>		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 4.4	Обхват: Поверителна информация – обхват, достъп и оповестяване Чл.12, ал.5, т.4 и т.5 от НЛДЕ
	„Достъп до финансовата информационна система (ФИС)“	
<p>Независимостта на финансово-счетоводната отчетност на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД, като оператор на електроразпределителната мрежа е гарантирана във ФИС (SAP ERP). Достъпът до базите данни на ОРМ е независим и отделен от достъпа до информацията на останалите ползватели на ФИС, които са част от вертикално интегрираното предприятие. Самият достъп е регламентиран в „Процедура за предоставяне или промяна на достъп до финансовата информационна система“, валидна за всички служители на ОРМ и регламентира правата на достъп до базата данни за служителите на различните отдели и дирекции в ЕРМ Запад ЕАД.</p> <p>Структурният модел на данните е строго диференциран по отношение на процесите и собствеността на информацията във ФИС. За всеки процес в бизнеса и предмет на реализация във ФИС има функционалност, строго съобразена с правото на достъп и актуализация на информацията по отношение разделянето и самостоятелността на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД. Правата на достъп до данните и приложните програми се определят по оторизации за транзакции, полета, суми, сметки, организационни структури и т.н. Оторизацията е правото за изпълнение на дадено действие в системата SAP. Управлението на ФИС е поверено на независимо дружество – „Електрохолд България“ ЕООД. Изпълнението на тази услуга е регламентирано в „Договор за предоставяне на услуги“ между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд България“ ЕООД. Договорено е да не се предоставя информация на неупълномощени за това лица, както и на лица от други структури на вертикално интегрираното предприятие.</p> <p>Всеки един от правните субекти, обслужван чрез ФИС от „Електрохолд България“ ЕООД, има право да извършва независим одит на базата данни, свързана с лицензираната му дейност и управлявана от „Електрохолд България“ ЕООД.</p> <p>За неспазване на съответните договорености се налагат санкции предвидени в договора за предоставяне на услуги с „Електрохолд България“ ЕООД.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Правила за използване на информационни и комуникационни технологии	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Ръководител направление „Финансов контрол“	
<p>Описание на реализацията на мерките в дружеството</p> <p>Реализацията на предвидените мерки се гарантира чрез:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Процедура за предоставяне или промяна на достъп до финансовата информационна система - Приложение 13 към Програмата за съответствие; ➤ Организация на счетоводната отчетност при информационна система САП в „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД - Приложение 13А към Програмата за съответствие; ➤ клаузи в договора за предоставяне на услуги между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд България“ ЕООД за: <ul style="list-style-type: none"> ▪ защита на личните данни при тяхната обработка; ▪ защита и сигурност на поверителната информация. ➤ клаузи в договора за предоставяне на услуги между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд ИКТ“ ЕАД за: <ul style="list-style-type: none"> ▪ защита на личните данни при тяхната обработка; ▪ защита и сигурност на поверителната информация. ➤ Правила за управление на документооборота и архивиране на документи. 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 4.5	Обхват: Поверителна информация – обхват, достъп и оповестяване Чл.12, ал.5, т.4, т.5 и т.6 от НЛДЕ
	„Достъп до клиентска информационна система (КИС)“	
<p>Информационната независимост на ЕРМ Запад ЕАД, като оператор на разпределителна мрежа, е гарантирана чрез клиентска информационна система SAP-ISU. IS-U е развита система за дерегулиран пазар и притежава бизнес модел за разделяне на процесите в класическа ютилити компания: производство, пренос, разпределение и доставка. Достъпът до базите данни на електроразпределителното дружество е отделно от този на снабдителя („Електрохолд Продажби“ ЕАД). Той се осигурява чрез отделни оторизационни права на достъп до бизнес обектите.</p> <p>Достъпът до КИС и чрез нея до информационната база данни на ОРМ е регулиран в „Процедура за предоставяне или промяна на достъп до клиентската информационна система“ - Приложение № 14 към Програмата за съответствие, валидна за всички служители на дружеството. Процедурата регламентира правата на достъп до базата данни за служителите на различните отдели и дирекции в електроразпределителното дружество.</p> <p>Управлението на КИС от името на „ЕРМ Запад“ ЕАД е поверено на отделно, независимо в юридическо отношение дружество за услуги („Електрохолд България“ ЕООД). В „Договор за предоставяне на услуги“ между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд България“ ЕООД е регламентирано съблюдаване на изискването за отделен, независим достъп до информацията.</p> <p>Всеки един от правните субекти като част от вертикално интегрирано предприятие, обслужван чрез КИС, има право да изисква независим одит на базата данни, свързана с лицензираната му дейност, управлявана от „Електрохолд България“ ЕООД.</p> <p>При неспазване на задълженията за информационна независимост и отделеност на данните за ОРМ от останалата информация в КИС, управляващото дружество ще бъде санкционирано, съгласно договора за предоставяне на услуги.</p> <p>В договора за предоставяне на услуги между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд България“ ЕООД е гарантирано задължението да се пази и да не се предоставя наличната информация на неупълномощени лица, включително и на лица от други отдели на вертикално интегрираното предприятие, както и съответната санкция при неспазване на поетите задължения. Това се осигурява от ИКТ чрез достъпа, регламентиран в оторизационната концепция.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Правила за използване на информационни и комуникационни технологии	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Ръководител направление „Финансов контрол“	
<u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u>		
<p>Мерките са гарантирани от:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Общо описание на клиентска информационна система – Приложение № 14А към Програмата за съответствие. ➤ Клаузи в договора за предоставяне на услуги между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд България“ ЕООД за: <ul style="list-style-type: none"> ▪ защита на личните данни при тяхната обработка; ▪ защита и сигурност на поверителната информация. ➤ Клаузи в договора за предоставяне на услуги между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд ИКТ“ ЕАД за: <ul style="list-style-type: none"> ▪ защита на личните данни при тяхната обработка; ▪ защита и сигурност на поверителната информация 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 4.6	Обхват: Поверителна информация – обхват, достъп и оповестяване Чл.12, ал. 5, т.4, т.5 и т.6 на НЛДЕ
	„Разполагане с информация за фактуриране и обработване на плащанията“	
<p>Дейността по фактуриране и обработване на плащанията е възложена за изпълнение на юридически и административно независимо дружество за услуги („Електрохолд България“ ЕООД).</p> <p>Договорено е между „Електрохолд България“ ЕООД, оператора на електроразпределителна мрежа (ЕРМ Запад ЕАД) и дружеството за снабдяване („Електрохолд Продажби“ ЕАД), данните на ОРМ да бъдат защитени и да не се споделят с неупълномощени лица. В случай на нарушаване на тези изисквания е определена съответната санкция. Данните на ОРМ няма да бъдат използвани за друго, освен за изпълнение на договореното. Нарушаването на тези клаузи води до санкции на виновната страна.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен		Категория: Процеси, Договори, Правила ИКТ
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца		Отговорност: Ръководител направление „Финансов контрол“
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките се гарантират чрез прилагане на следните вътрешни документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Настройки във функционалната схема на Финансовата информационна система и Клиентската информационна система; ➤ клаузи в договора за предоставяне на услуги между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд България“ ЕООД: <ul style="list-style-type: none"> ▪ защита на личните данни при тяхната обработка; ▪ защита и сигурност на поверителната информация. ➤ клаузи в договора за предоставяне на услуги между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд ИКТ“ ЕАД за: <ul style="list-style-type: none"> ▪ защита на личните данни при тяхната обработка; ▪ защита и сигурност на поверителната информация. ➤ Правилата за управление на документооборота и архивиране на документи. 		

<p align="center">Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ</p>	<p align="center">КАРТА № 4.7</p> <p align="center">„Изпращане на данни за нуждите на фактурирането”</p>	<p align="center">Обхват: Поверителна информация – обхват, достъп и оповестяване Чл.12, ал.5. т.4 от НЛДЕ</p>
<p>ОРМ предоставя данни за потребената електрическа енергия от клиентите, присъединени към електроразпределителната мрежа през отчетния период единствено на техните доставчици (ДПИ, търговци, краен снабдител) по определен начин, при използването на:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ собствената база данни; ➤ клиентската информационна система (SAP-ISU); ➤ предварително договорен интерфейс с определени защиты; ➤ друг договорен и обезпечен с ниво на сигурност способ за обмяна на информация 		
<p>Срок за реализация на мерките: Постоянен</p>	<p>Категория: Правила ИКТ, Процеси</p>	
<p>Срок за контрол на мерките: През 12 месеца</p>	<p>Отговорност: Ръководител направление „Финансов контрол“ Директор дирекция „Мерене и управление на данните”</p>	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Изискванията са осигурени чрез следните документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Правила за търговия за електрическа енергия; ➤ Инструкция по чл.88, ал.3 от ПТЕЕ за единен електронен формат за обмен на данни на пазара на електрическа енергия; ➤ договор за предоставяне на услуги между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд България“ ЕООД; ➤ договор за предоставяне на услуги между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд ИКТ“ ЕАД; ➤ настройки във функционалната схема на Финансовата информационна система и Клиентската информационна система; ➤ Правилник за управление на документооборота и архивиране на документи; ➤ Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „ЕРМ Запад“ ЕАД – Приложение № 1 към Програмата за съответствие; 		

Програма съгласно чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ	КАРТА № 4.8	Обхват: Поверителна информация – обхват, достъп и оповестяване Чл.12,ал.5, т.4 и т.5
<p>Съгласно Правилата за управление на електроразпределителните мрежи и Правилата за управление на електроенергийната система, всяко електроразпределително дружество организира информационен пункт, който поема задължението да предоставя информация за системните аварии, временни прекъсвания или ограничаване на потреблението.</p> <p>Оперативният обмен на информация се извършва в съответствие с Наредба № РД-16-57 от 28.01.2008 г. за дейността на операторите на електроенергийната система и на разпределителните мрежи, както и на оперативния дежурен персонал от електроенергийните обекти и електрическите уредби на потребителите, Правилата за управление на електроенергийната система, Общи условия на договорите за използване на електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД.</p> <p>Програмата за съответствие на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД гарантира публикуване на информация за потреблението единствено по посочения начин в “Процедура за оповестяване на публична информация”.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Правила	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Контрольор по Програмата за съответствие	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантирани от следните нормативни и вътрешни документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ НАРЕДБА № РД-16-57 от 28.01.2008 г. за дейността на операторите на електроенергийната система и на разпределителните мрежи, както и на оперативния дежурен персонал от електроенергийните обекти и електрическите уредби на потребителите; ➤ Наредба № 8 от 9 юни 2004 г. за условията и реда, при които се осъществява дейността на операторите на електроенергийната система и на разпределителните мрежи, както и на оперативния дежурен персонал от електроенергийните обекти и електрическите уредби на потребителите; ➤ Наредба № 10 от 09 юни 2004 г. за реда за въвеждане на ограничителен режим, временно прекъсване или ограничаване на производството или снабдяването с електрическа енергия, топлинна енергия и природен газ; ➤ Правила за управление на електроенергийната система; ➤ Правилата за управление на електроразпределителните мрежи; ➤ Външен информационен обмен при системни аварии - чл. 143 от Правилата за управление на електроенергийната система; ➤ Общи условия на договорите за използване на електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД; ➤ Процедура за оповестяване на публичната информация – Приложение № 12 към Програмата за съответствие. 		

<p>Програма съгласно чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ</p>	<p>КАРТА № 4.9</p> <p>„Достъп до измерените стойности“</p>	<p>Обхват: Поверителна информация – обхват, достъп и оповестяване Чл.12,ал.5,т 4 и т.5 от НЛДЕ</p>
<p>Измерването се извършва от „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД. Базата данни с информация за отчетените стойности от средствата за търговско измерване е собственост на оператора на електроразпределителна мрежа. Този информационен масив е независим от базата данни на „Електрохолд Продажби“ ЕАД, използван за фактуриране на потребеното количество електрическа енергия от всеки клиент.</p> <p>Служителите на ДМУД прехвърлят събраната информация от отчетите в КИС. Съгласно информационното разделение между ползвателите на КИС и изискванията, отразени в карта № 4.5, служителите според своите длъжностни пълномощия се разпореждат с необходимата им информация. Всички служители са инструктирани да не предоставят данните на трети лица и/или на служители, нямащи достъп до тази информация. За нарушение на вътрешно фирмените инструкции са предвидени съответните санкции.</p> <p>Електроразпределителното дружество предоставя на клиентите си резултатите от измерванията при спазване изискванията на Закона за защита на личните данни.</p> <p>Съгласно Общите условия на договорите за използване на електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД, както и в договорите на електроразпределителното дружество с останалите участници на пазара е гарантирано задължението да се опазва информацията на потребителите. Данни за измерените стойности се предоставят само на лица, за които е предназначена тази информация. За неспазване на тези изисквания са предвидени санкции.</p> <p>Електроразпределителното дружество предоставя необходимата информация и на Електроенергийния системен оператор и на останалите участници на пазара, във връзка с функционирането на пазара на електрическа енергия. Информацията от измерванията се предоставя по регламентиран в нормативната уредба начин.</p>		
<p>Срок за реализация на мерките: Постоянен</p>	<p>Категория: Правила ИКТ</p>	
<p>Срок за контрол на мерките: През 12 месеца</p>	<p>Отговорност: Директор дирекция „Мерене и управление на данни“ Директор дирекция “Управление на мрежата” Ръководител направление „Финансов контрол“</p>	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантирани от следните нормативни и вътрешни документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Правила за измерване на количеството електрическа енергия; ➤ Правила за търговия с електрическа енергия; ➤ Вътрешни правила за работа на Дирекция “Управление на мрежата”– Приложение № 4 към Програмата за съответствие; ➤ Настройки във функционалната схема и характеристики на финансова и клиентска информационни системи; ➤ Инструкция по чл.88, ал.3 от ПТЕЕ за единен електронен формат за обмен на данни на пазара на електрическа енергия; 		

Програма съгласно чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ	КАРТА № 4.10	Обхват: Поверителна информация – обхват, достъп и оповестяване Чл.12, ал.5, т.4 и т.5 от НЛДЕ
<p>Данните от експлоатацията на електроразпределителната мрежа се съхраняват в информационната система на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД. Тази информация е собственост на електроразпределителното дружество. Съгласно сключените договори, електроразпределителното дружество има задължението да опазва данните за оперативно-експлоатационната информация от нерегламентиран достъп на трети лица с изключение на данните, за които Дружеството има законово задължение, по регламентиран начин да публикува и класифицира като публични.</p> <p>Електроразпределителното дружество предоставя на КЕВР годишен отчет за резултатите от експлоатацията на мрежата, както и информация за изпълнение на ремонтната програма и мерките по подобряване безопасността и надеждността на електроразпределителната мрежа. Изискването за тази информация от дружеството е съгласно лицензията за разпределение на електрическа енергия. Комисията носи отговорността по опазване на поверителността на получената информация.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Процеси	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Директор дирекция „Експлоатация и поддържане“ Контрольор по Програмата за съответствие	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантирани от следните нормативни и вътрешни документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Наредба № 9 от 09.06.2004 г. за техническата експлоатация на електрически централи и мрежи; ➤ Наредба № 3 от 09.06.2004 г. за устройство на електрическите уредби и електропроводни линии; ➤ НАРЕДБА № РД-16-57 от 28.01.2008 г. за дейността на операторите на електроенергийната система и на разпределителните мрежи, както и на оперативния дежурен персонал от електроенергийните обекти и електрическите уредби на потребителите; ➤ Настройки във функционалната схема и характеристики на финансова и клиентска информационни системи; ➤ Видове информация и начини на работа с тях описани в Програмата; ➤ Процедура за оповестяване на публичната информация – Приложение № 12 към Програмата за съответствие. 		

<p align="center">Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ</p>	<p align="center">КАРТА № 4.11</p>	<p align="center">Обхват: Поверителна информация – обхват, достъп и оповестяване Чл.12, ал.5, т.4 и т.5 от НЛДЕ</p>
<p>В изпълнение на Правилата за търговия с електрическа енергия, електроразпределителното дружество е задължено да извършва администриране на процеса по смяна на доставчика на електрическа енергия и координатор на балансираща група за крайни клиенти и производители, присъединени към електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД.</p> <p>Процедурата за смяна на доставчик се иницира от крайния клиент чрез избрания от него доставчик на електрическа енергия/координатор на балансираща група, който декларира, че има сключен договор с клиента. Исканията се подават до ЕРМ Запад през електронната платформа „Смяна на доставчик“, която е достъпна на интернет страницата на Дружеството.</p> <p>Контактите с клиентите и част от процеса по администриране на процеса по смяна на доставчика на електрическа енергия е поверено на независимо дружество – „Електрохолд България“ ЕООД.</p> <p>Изпълнението на тази услуга е регламентирана в „Договор за предоставяне на услуги“ между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд България“ ЕООД. Договорено е да не се предоставя информация на неупълномощени за това лица, както и на лица от други структури на вертикално интегрираното предприятие.</p>		
<p>Срок за реализация на мерките: Постоянен</p>	<p>Категория: Разпореджания, Процеси</p>	
<p>Срок за контрол на мерките: През 12 месеца</p>	<p>Отговорност: Ръководител направление „Финансов контрол“ Директор дирекция „Мерене и управление на данни“</p>	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантирани от следните документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Правила за търговия с електрическа енергия; ➤ Инструкция № 2 за регистриране на обект на краен клиент в пазара по свободно-договорени цени и смяна на координатор на балансираща група, разработена от „ЕСО“ ЕАД и утвърдена от ДКЕВР с Решение № 93/28.06.2013 г., в сила от 01.07.2013 г.; ➤ Клаузи в договора за предоставяне на услуги между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд България“ ЕООД. 		

Програма съгласно чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ	КАРТА № 4.12	Обхват: Поверителна информация – обхват, достъп и оповестяване Чл.12, ал.5, т.4 и т.5 от НЛДЕ
	Достъп до архивите на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД	
<p>Достъпът до архивираната информация на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД, независимо от вида на носителя, на който се съхранява, е възможен само за служители на оператора на електроразпределителна мрежа при регламентиран ред на получаване. Служителите са с определено ниво на достъп до информационния масив, съхраняващ архивните данни.</p> <p>Архивни документи се получават след изготвена заявка. Служителите на ОРМ, в рамките на своите служебни задължения, се задължават да пазят и да не предоставят никаква информация, съдържаща се в архива, извън официално поисканата от клиентите.</p> <p>Клиентите имат право на достъп до архивираната информация, която е обявена за публична съгласно регламентиран ред.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен		Категория: Организационни мерки
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца		Отговорност: Ръководител направление „Финансов контрол“
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантирани от следните нормативни и вътрешни документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Правилник за управление на документооборота и архивиране на документи <ul style="list-style-type: none"> • Процедура за архивиране на документи в Централен архив – Приложение 01 към Правилника за управление на документооборота и архивиране на документи; • Процедура за архивиране на документи в Изнесен архив - Приложение 02 към Правилника за управление на документооборота и архивиране на документи; • Процедура за управление на документооборота посредством информационна система „АКСТЪР ОФИС“ - Приложение 03 към Правилника за управление на документооборота и архивиране на документи. ➤ Клаузи в договора за предоставяне на услуги между „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и „Електрохолд България“ ЕООД за: <ul style="list-style-type: none"> • защита на личните данни при тяхната обработка; • защита и сигурност на поверителната информация. 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 5	Обхват: Достъп на персонала Чл.12,ал.5, т.6 от НЛДЕ
	„Достъп до работните места в „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД“	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Достъпът до работните места е контролиран от физическа охрана и от електронна охранителна система; ❖ Работните места на диспечерите са с допълнително ограничение на достъпа, което осигурява тяхната сигурност и независимост при изпълнение на служебните им задължения; ❖ Категоризираната информация, свързана с управлението на електроразпределителната мрежа се съхранява в отделни помещения, евентуално в каси, до които нямат достъп служителите от други отдели (изолирани помещения); ❖ Всички служители на Дружеството са задължени в рамките на работните си задължения да пазят и съхраняват категоризираната информация по описан във вътрешни инструкции начин. <p>Поверителната информация се съхранява от електроразпределителното дружество в съответствие с изискванията на Закона за защита на личните данни, Наредба за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност и подзаконовите актове към тях.</p> <p>В помещения, определени за съхранение на информация или за сървъри, съхраняващи информация, достъпът на външни лица е абсолютно забранен. Служители на други звена, отдели или дирекции, нямащи отношение към съхранението на информацията се съпровождат до тези помещения от лица, инструктирани за работа с поверителна информация.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен		Категория: Организационни мерки
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца		Отговорност: Ръководител направление „Финансов контрол“
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките се гарантирани от следните вътрешни документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Инструкция за пропускателния режим и контрола на достъпа в обектите на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД – Приложение № 7.1 към Програмата за съответствие; ➤ Правилник за устройството, дейността и организацията на работа на направление „Сигурност“ в рамките на групата Електрохолд в България – Приложение 7.2 към Програмата за съответствие; ➤ Правилник за управление на документооборота и архивиране на документи. 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 6.1	Обхват: Контрол върху програмата Чл.12, ал.5, т.7 от НЛДЕ
	„Контрол върху изпълнението на Програмата“	
<p>Съобразно настъпващите промени в законовата рамка и последващи организационни такива в „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД и с цел осигуряване на постоянно, недискриминационно поведение от страна на дружеството спрямо клиентите му, се извършва редовно ревизиране и актуализиране на Програмата за съответствие.</p> <p>В тази връзка контролът по изпълнението и спазването на Програма за съответствие, както и нейното развитие и усъвършенстване е възложено на отделен служител “Контрольор”.</p> <p>Контрольорът има право да възлага проверки, съгласно „Процедура за осъществяване на контрол по изпълнение на Програмата за съответствие” по начините и сроковете определени в нея.</p> <p>Веднъж годишно се извършва проверка за изпълнението на Програмата за съответствие. На база на получената информация от проверката, Контрольорът подготвя доклад до УС. Годишният доклад на Контрольора се утвърждава от УС и се представя в КЕВР с годишния доклад на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД за извършване на лицензионната дейност.</p> <p>При промени в процесите, произтичащи от промени в законодателството, нововъведенията се отразяват в Програмата и в съответните вътрешнофирмени документи и правила.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен		Категория: Процеси, Разпореждания
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца		Отговорност: Контрольор
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантирани от следните вътрешни документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Права и задължения на Контрольора; ➤ Изготвяне на доклади от Контрольора до УС за промени в Програмата; ➤ Процедура за осъществяване на контрол по изпълнението на Програмата за съответствие – Приложение № 15 към Програмата за съответствие; ➤ Процедура за налагане на дисциплинарна отговорност на персонала – Приложение № 9 към Програмата за съответствие. 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 6.2	Обхват: Контрол върху програмата Чл.12, ал.5, т.7 от НЛДЕ
„КОНТРОЛЪОР – права и задължения“		
<p>Контрольорът следи за изпълнението на всички мерки, свързани с Програмата.</p> <p>Контрольорът е пряко подчинен на Изпълнителния директор, ако това не е самият той.</p> <p>В своята дейност той се подпомага от направление „Регулаторни дейности“ и от дирекция „Човешки ресурси“ в „Електрохолд България“ ЕООД и административните ръководители по места, както и от упълномощени от него лица.</p> <p>Контрольорът има право да внася доклади до УС на електроразпределителното дружество за промени в Програмата.</p> <p>За своите действия или бездействия същият носи дисциплинарна отговорност.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Разпореждания	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Управителен съвет Изпълнителен директор	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантирани по следния начин:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Права на контрольора: <ul style="list-style-type: none"> • Контролира изготвянето, изпълнението и спазването на Програмата за съответствие; • Следи за равнопоставеност при обслужването на клиентите. ➤ Задължения на Контрольора <ul style="list-style-type: none"> • Организира и участва в подготовката на „Програмата за съответствие“; • Усъвършенства методите и средствата за контрол и изпълнение на „Програмата за съответствие“; • Ръководи и участва в изменението и допълнението на Програмата във връзка с промени в действителното състояние на електроразпределителното дружество или законовата рамка; • Изготвя доклади до УС за промени в Програмата; • Отговаря за навременното предоставяне в КЕВР на годишен доклад за изпълнение на Програмата. 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 6.3	Обхват: Контрол върху програмата Чл.12, ал.5, т.2 и т.7 на НЛДЕ
	„Жалби от реализацията на Програмата“	
<p>Жалби при изпълнението на Програмата могат да се подават от всички клиенти на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД в следните случаи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ констатирано вмешателство в работата на електроразпределителното дружество; ▪ проява на дискриминационно поведение от страна на електроразпределителното дружество спрямо клиентите; ▪ неспазване на изискванията за опазване на търговско-чувствителна информация и нанасяне на щети на клиент от нейното разгласяване; ▪ служителите и други лица, различни от категорията на описаните, също могат да изразят мнение или позиция при наличие на констатации от горепосочения вид; ▪ жалбите се депозират в писмен вид в центровете за работа с клиенти, оповестени на интернет страницата на дружеството. Възможно е да се изпратят и: <ul style="list-style-type: none"> - по пощата на адрес: Р България, п.к. 1784, гр. София, бул. „Цариградско шосе“ 159, Бенч Марк Бизнес Център; - чрез електронна поща на е-адрес: klienti@ermzapad.bg. <p>Завеждането на жалбата, решението ѝ, както и уведомяването на подателя за резултата от жалбата се извършва в строго определена последователност, регламентирана в Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „ЕРМ Запад“ ЕАД.</p> <p>Контрольорът упражнява текущия контрол по уреждане на жалбите.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен		Категория Процеси
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца		Отговорност: Контрольор
<p>Описание на реализацията на мерките в дружеството</p> <p>Мерките са гарантирани по следния начин:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Правила за работа с потребители на енергийни услуги на „ЕРМ Запад“ ЕАД – Приложение № 1 към Програмата за съответствие. 		

2. ПРАВИЛА ЗА НЕДИСКРИМИНАЦИОННО ПОВЕДЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА НА ОПЕРАТОРА НА ЕЛЕКТРОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНА МРЕЖА

Под недискриминационно поведение се разбира:

➤ *Равен достъп до мрежата*

ОРМ има задължението, без да прави разлика между която и да е страна по договор за достъп и пренос на електрическа енергия или за присъединяване, да осигурява непрекъснат достъп до разпределителната мрежа, при изпълнение на всички законодателно дефинирани условия.

➤ *Селективен достъп до данните за местата на потребление*

ОРМ има задължението да опазва търговски чувствителната информация за местата за доставка на електрическа енергия, както и индивидуалното клиентско потребление в тези места от достъпа на трети лица до тази информация с изключение на тези, които по закон имат право да получат такава информация.

➤ *Осигуряване на товари профили/прогнозни графици*

ОРМ има задължението да пази данните за товарите профили от достъпа на трети лица по отношение на доставката, с изключение на тези, които по закон имат право да получат такава информация.

➤ *Осигуряване на данни за оперативно-експлоатационна информация*

ОРМ има задължението да опазва данните за оперативно-експлоатационната информация от нерегламентиран достъп на трети лица, с изключение на данните, за които ОРМ има законово задължение, по регламентиран начин да публикува и класифицира като публични.

➤ *Осигуряване на информация за присъединяване*

ОРМ има задължението да пази информацията, свързана с присъединяването на нови клиенти от лица, неупълномощени да я ползват.

3. ИНФОРМАЦИЯ И НАЧИНИ НА РАБОТА С НЕЯ

Класификацията на информацията в Програмата за съответствие се прилага за информация, извън обхвата на Закона за защита на класифицираната информация. Класификацията и работата с видовете информация са подробно разписани в „Правилник за управление на документооборота и архивиране на документи“ в ЕРМ Запад. Съгласно него, по-долу са дадени видовете информация и начина за работа и достъпа до нея в зависимост от нивото ѝ на класификацията. Информационните системи, които използва „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД, покриват всички стандарти за сигурност на информацията като се прилагат надеждни технически и организационни мерки за осигуряване сигурността на обработването, включително и за предотвратяване на нерегламентиран достъп до данните на клиентите и партньорите на дружеството. В дружеството функционира и процедура за реакция на нарушения, свързани със защитата на личните данни.

В изпълнение на Регламент 2016/679 относно защита на личните данни, „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД предприе всички необходими мерки да осигури съответствие на дейностите си с изискванията на регламента. В приетата Политика за поверителност в дружествата от групата на Електрохолд в България са посочени правилата по отношение на обработваните лични данни на неговите клиенти и партньори.

3.1. КАТЕГОРИИ ИНФОРМАЦИЯ

Съгласно общоевропейската аббревиатура информацията се дели на:

- „Ниво 3 Conf“ - TLP-RED - КОНФИДЕНЦИАЛНА;
- „Ниво 2 REST“ - TLP-AMBER - ОГРАНИЧЕНА УПОТРЕБА;
- „Ниво 1 INT“ - TLP-GREEN - ВЪТРЕШНА УПОТРЕБА;
- „Ниво 0 PUB“ - TLP-WHITE – ПУБЛИЧНА ИНФОРМАЦИЯ.

3.1.1. КОНФИДЕНЦИАЛНА ИНФОРМАЦИЯ

Информацията, определена като КОНФИДЕНЦИАЛНА, не е за оповестяване и разпространението ѝ е ограничено само до участниците, обработващи, съхраняващи или обменящи информацията.

Ръководството на дружеството е определило като КОНФИДЕНЦИАЛНА информацията, съдържаща производствена или търговска тайна, както и факти, и данни, чието разгласяване би навредило значително на дружеството, и спрямо тях са предприети мерки за защита. Примери за конфиденциална информация са:

- Досиета на служители, болнични листове и др. чувствителни персонални данни на служители;
- Вътрешната финансова и маркетингова информация (ценообразуване, маркетингови или финансови политики и резултати);
- Очаквани, висящи или застрашаващи съдебни процеси (административни, граждански или наказателни дела), разследвания;
- Сливане, придобиване и разпореждане с информация на бизнес поделения или филиали;
- Данни за разработване на нови разработки, продукти/услуги или компоненти;
- Дългосрочни стратегии, бизнес планове, бъдещи продукти/услуги, планове за въвеждане на нови технологии, съоръжения и апаратура;
- IP адреси, имена на сървъри и мрежови устройства, Конфигурационни файлове, изходен код на приложения, потребителски имена, пароли;
- Доклади от сканиране за уязвимости, тестове за проникване и всяка информация за инциденти по сигурност на информацията;
- Всички документи, касаещи критична инфраструктура;
- Всяка база данни, съдържаща персонална или търговска информация за над 100 субекта;
- Други документи от нива „ВЪТРЕШНА УПОТРЕБА“ и „ОГРАНИЧЕНА УПОТРЕБА“ по преценка на собственика на информацията.

3.1.2. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ОГРАНИЧЕНА УПОТРЕБА

Разпространението на информацията с класификация „ОГРАНИЧЕНА УПОТРЕБА“ е разрешено само в рамките на организациите на участниците, обработващи, съхраняващи или обменящи информацията.

Ръководството на дружеството е определило като информация за „ОГРАНИЧЕНА УПОТРЕБА“, информацията, съдържаща производствена или търговска тайна, както и факти, и данни, чието разгласяване би навредило на дружеството, и спрямо тях са предприети мерки за защита. Примери за информация с „ОГРАНИЧЕНА УПОТРЕБА“ са:

- Кореспонденция с конкретен получател;
- Търговска информация с масов характер;
- Всички схеми, описания и спецификации на системи, мрежи, съоръжения и друга инфраструктура, която не спада към критичната инфраструктура;
- Проекти, програми или други предназначени за ограничен кръг лица;
- Оферти, договори и други от категорията „КОНФИДЕНЦИАЛНА“ в процеса на създаване и редактиране;
- Счетоводни документи, одитни доклади;
- Клиентски данни, когато са от чувствителни категории и/или се отнасят за повече от един субект;
- Информация, която може да донесе полза на участник на пазара на електрическа енергия, срещу другите участници в пазара; (напр. товарови профили на крайни клиенти, данни за общия обем консумация на клиентите на отделен търговец, оператори на съоръжения за съхранение и др.);
- Данни за местата на присъединяване, данни за измервателните уреди;
- Данни, свързани с Интерфейса, осигуряващ обмена на информация между ОРМ и останалите търговски участници и др.
- Жалба/рекламация на клиенти на разпределителното предприятия и техният начин на решаване;
- Данни на клиентите за целите на фактурирането, както и данните защитени от Закона за защита на личните данни - измерени стойности на консумацията на крайния клиенти и на произведената електрическа енергия от производителя;
- Планове за развитие на мрежата и модернизация на мрежата;

- Други от категорията „ВЪТРЕШНА УПОТРЕБА“ по преценка на собственика на информацията/документа.

3.1.3. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВЪТРЕШНА УПОТРЕБА

Обменът на информацията, която е ограничена само до дадена общност, се счита за вътрешна информация за служебно ползване.

Получателите на информацията могат да я споделят с партньорски организации в рамките на своя сектор или общност, но не и чрез обществено достъпни канали. Информацията за „ВЪТРЕШНА УПОТРЕБА“ може да се разпространява широко в дадена общност, но не и извън нея. Примери за вътрешни информация са:

- Всички документи, записи, схеми и др. създадени в процеса на работа от служители или трети лица по поръчка на дружеството, ако не се класифицира с друго ниво;
- Вътрешнофирмени документи – инструкции, процедури за работа, правилници и други;
- Диаграми ,таблицы и всякакви други материали за употреба вътре в организацията;
- Обучителни материали
- Телефонни указатели, адресни книги и други.

3.1.4. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПУБЛИЧНА УПОТРЕБА

Това ниво на класификация на информацията обхваща открита и общодостъпна информация (например публикувана на интернет страницата). Предполага анонимно ползване на информацията и липса на средствата за защита на конфиденциалността ѝ. Публичната информация носи минимален риск или никакъв предвидим риск от злоупотреба, в съответствие с приложимите правила и процедури за публично оповестяване.

Примери на информация за ПУБЛИЧНА УПОТРЕБА включва, но не се ограничава само с това:

- Информация, публикувана в медиите и на интернет страницата на дружеството;
- Общи условия, бланки, формуляри, публични политики и кодекси, реклами, съобщения, публикации социални медии и обяви и други рекламни материали;
- Общият обем на инвестициите за следващ период;
- Организацията на работа на обслужващото клиента звено, включително местоположението, работното време, приемното време за потребителите, телефоните за контакти и др.;
- Редът, условията и сроковете за присъединяване на потребителите към мрежата, както и начините за водене на кореспонденция с тях;
- Дългосрочни повреди и аварии, заедно с възможните срокове за тяхното отстраняване, както и информация за функционалното състояние на разпределителната мрежа;
- Времето и продължителността на прекъсването или ограничаване на снабдяването на клиента с електрическа енергия при действия, които подлежат на планиране;
- Графикът на отчитане на средствата за търговско измерване;
- Всяка промяна в цените на мрежовите услуги на ЕРМ Запад, утвърдени от КЕВР;
- Цени на предоставяните услуги от ЕРМ Запад описани в Ценоразпис 1 и Ценоразпис 2;
- Информационен център за подаване на сигнали за повреди или оплаквания;
- Известие за необходимостта от осигуряване на достъп до имота за извършване на планирани ремонтни работи в него;
- При ограничителен режим - датата и началния час на въвеждане на ограничителния режим; продължителността на ограничителния режим; причината за въвеждане на ограничителния режим; начина за осъществяването на ограничителния режим;
- Данни публикувани в съответствие със закона и неговите подзаконови актове.

3.2. НАЧИН ЗА РАБОТА С ИНФОРМАЦИЯТА

Начините за работа с различните видове информация са определени във вътрешен Правилник за управление на документооборота и архивиране на документи. При класификация на документирана информация авторът, който е отговорен за изготвянето ѝ, предлага категорията, към която попада информацията според класификационната схема и ниво на защита, съобразени с нейната стойност, законовите изисквания, критичност и чувствителност към неоторизиран достъп. Нивото на защита на съответен документ се изразява в поставяне на документите в съответните места с ограничен и контролиран достъп.

3.3. НАЧИН НА ДОСТЪП ДО РАЗЛИЧНИТЕ КАТЕГОРИИ ИНФОРМАЦИЯ

❖ КОНФИДЕНЦИАЛНА ИНФОРМАЦИЯ:

Потребителите се идентифицират с мултифакторен защитен механизъм или Квалифициран Електронен Подпис (КЕП).

❖ ОГРАНИЧЕНА ИНФОРМАЦИЯ:

Потребителите се идентифицират със защитен механизъм от типа идентификатор/парола.

❖ ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВЪТРЕШНА УПОТРЕБА:

Потребителите се идентифицират с защитен механизъм от типа идентификатор/парола.

❖ ПУБЛИЧНАТА ИНФОРМАЦИЯ:

Анонимно използване на информацията и липса на средства за защита на конфиденциалността ѝ.