

ПРОГРАМА

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

- осигуряване на самостоятелност на електроразпределителното предприятие;
- недопускане на дискриминационно поведение от страна на оператора на разпределителната мрежа;
- за опазване на вътрешно фирмената информация

I. Основни характеристики на Програмата

Изпълнението на Програмата гарантира от страна на електроразпределителното дружество недискриминационно поведение спрямо клиентите на електроразпределителната мрежа и осигуряване на качествено обслужване при пълна равнопоставеност. Програмата е разработена в съответствие с изискванията на:

- на член 113а от Закона за енергетиката на Република България
- на изискванията чл.12 от Наредба № 3 за лицензиране на дейностите в енергетиката (НДЛЕ),
- Директива 2003/54/ЕС.

В програмата приоритетно са отразени отношенията на дружеството 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 нарушенията, свързани с експлоатацията, поддръжката и развитието на мрежата;
2. задължителни правила за поведение за персонала на електроразпределителното дружество, гарантиращи равнопоставеност и недопускането на дискриминационно поведение при изпълнение задълженията по ЗЕ;
3. условия и ред за обучение на персонала на електроразпределителното дружество 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 персонала до търговска поверителна информация, осигуряващи сигурността на информацията;
6. процедура за достъп на персонала 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 електроразпределителното дружество спрямо клиентите;

Дефиниция на трите основни категории информация за електроразпределителното дружество и достъпа до тях.

Други вътрешно фирмени правила, инструкции или документи.

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 указания, инструкции или други документи

Формулиране и изготвяне на допълнителни изисквания към съществуващите договорни изисквания

Предприемане на административно-организационни мерки за нейното изпълнение

Допълнително, с определена периодичност, ще бъде извършван анализ на рисковите области и в случай на нужда ще бъдат дефинирани конкретни мерки и срокове за тяхното отстраняване или минимизиране.

Програмата ще бъде редовно ревизирана и актуализирана, съобразно настъпващите промени, с цел осигуряване на постоянно, недискриминационно поведение от страна на електроразпределителното дружество 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" (Compliance Officer).

Разпределителното дружество представя Програмата и/или нейни изменения и допълнения на КЕВР за утвърждаване. Програмата след нейното приемане се публикува на интернет страницата на разпределителното дружество.

В съответствие с изискванията на Закона за енергетиката, електроразпределителното дружество изготвя отчет за изпълнението на Програмата, който е публичен и се представя на КЕВР.

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 1.1	Обхват:
	„Организационна самостоятелност на оператора на електроразпределителната мрежа “	Управление на дружеството Чл.12, ал.5, т.1 от НЛДЕ
<p>”ЧЕЗ Разпределение България” АД е акционерно дружество, надлежно учредено и валидно съществуващо съгласно законите на Република България, със седалище и адрес на управление: гр. София, район Младост, п.код 1784, бул. Цариградско шосе 159, бл. БенчМарк Бизнес Център.</p> <p>Органи на дружеството са Общо събрание, Надзорен съвет и Управителен съвет. Имената на лицата, овластени да представляват Дружеството, съгласно утвърдения от Общото събрание устав, се вписват в Търговския регистър.</p> <p>Дружеството е лицензиант по Закона за енергетиката и притежава изключителното право да извършва дейността “Разпределение на електрическа енергия” на обособена 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>Мерки за гарантиране на организационна независимост:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Съдебна регистрация с вписване в Търговския регистър ▪ Регистрация в регистъра на лицензиантите, воден от КЕВР 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 1.2	Обхват: Политика на заетост в Дружеството Чл.12, ал.5, т.2 на НЛДЕ
	„Самостоятелност на оператора на електроразпределителната мрежа“	
<p>Съгласно чл.108, ал.2, на ЗЕ операторът на електроразпределителната мрежа е независимо звено в електроразпределителното дружество.</p> <p>Операторът е длъжен да осигури надеждно, безопасно и ефективно функциониране на разпределителната мрежа, равнопоставен достъп на производители и на клиенти, присъединени 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: Разпореддания, Процеси
Срок за контрол на мерките: през 12 месеца		Отговорност: Контрольор
<p>Мерките са гарантирани от следните актове на КЕВР:</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.12 от НЛДЕ 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 1.3	Обхват: Политика на заетост в Дружеството Чл.12, ал.5, т.2 на НЛДЕ
	„Независимост на оператора на електроразпределителната мрежа“	
<p>Прекъсването на снабдяването с електрическа енергия е автономно 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 електроразпределителната 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>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>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Разпоредвания	
Срок за контрол на мерките: през 12 месеца	Отговорност: Дирекция „Мерене и управление на данните“; Дирекция „Експлоатация и поддържане“	
<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 – КЕВР ▪ Общи условия за използване на електроразпределителната мрежа ▪ Правила за прекъсване и/или възстановяване на захранването ▪ Правила за работа с клиенти 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 1.4	Обхват: Политика на заетост в Дружеството Чл.12, ал.5,т.2 от НЛДЕ
<p>Електроразпределителното дружество разполага със собствен персонал, обучен за експлоатация на електроразпределителната мрежа.</p> <p>Служителите на електроразпределителното дружество са назначени по основен трудов договор на пълен работен ден и не могат да изпълняват допълнителни трудови ангажименти към други работодатели, лицензиантите по смисъла на ЗЕ.</p> <p>Опазването на търговската информация, станала известна на служителите на електроразпределителното дружество 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 се отнасят недискриминационно с всички търговци, производители и/или клиенти, ползващи електроразпределителната мрежа, като този начин на работа не се счита за неизпълнение на служебните ангажименти.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Разпореждания	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Дирекция „Управление на дружеството“	
<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 „ЧЕЗ Разпределение България“ АД ▪ Допълнителни анекси към трудовите договори на служителите на „ЧЕЗ Разпределение България“ АД ▪ Етични правила за поведение на служителите на „ЧЕЗ Разпределение България“ АД 		

<p>Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ</p>	<p>КАРТА № 1.5</p>	<p>Обхват Политика на заетост в Дружеството Чл.12, ал.5,т.2 от НЛДЕ</p>
<p>„Единственост на работодателя“</p>		
<p>Служителите на Дружеството не могат да имат никакви трудови отношения с друг работодател, притежател на лицензия по смисъла на ЗЕ.</p>		
<p>Срок за реализация на мерките: Постоянен</p>	<p>Категория: Вътрешнофирмени разпореждания</p>	
<p>Срок за контрол на мерките: през 12 месеца</p>	<p>Отговорност: Дирекция „Управление на дружеството“</p>	
<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"> ▪ Трудов договор 		

<p>Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ</p>	<p>КАРТА № 1.6</p>	<p>Обхват: Безопасност на работни места Чл.12,ал.5, т.1 на НЛДЕ</p>
<p>„Достъп до работните места в електроразпределителното дружество“</p>		
<p>A. Достъпът до работните места е контролиран от физическа охрана и от електронна охранителна система.</p> <p>B. Работните места на диспечерите са с допълнително ограничение на достъпа, което осигурява тяхната сигурност и независимост при изпълнение на служебните им задължения.</p> <p>C. Категоризираната информация, свързана с управлението на електроразпределителната мрежа се съхранява от служителите в отделни помещения, евентуално в трезори, до които нямат достъп служители от други отдели (изолирани помещения).</p> <p>D. 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> <p>Поверителната информация се съхранява от електроразпределителното дружество в съответствие със изискванията на Закона за защита на личните данни и Закона за защита на класифицираната информация 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>		
<p>Срок за реализация на мерките: Постоянен</p>	<p>Категория: Организационни мерки</p>	
<p>Срок за контрол на мерките: През 12 месеца</p>	<p>Отговорност: Дирекция „Управление на дружеството“</p>	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките се гарантират от разработването на следните документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Инструкция за пропускателния режим и контрола на достъп в обектите на “ЧЕЗ Разпределение България” АД ▪ Правилник за архивиране и съхранение на документи ▪ Инструкция за работа с класифицирана информация ▪ Политика за документооборота ▪ Други документи, регламентиращи достъпа 		

<p>Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ</p>	<p>КАРТА № 2.1</p>	<p>Обхват: Корпоративна политика на Дружеството Чл.12, ал.5, т.1 на НЛДЕ</p>
<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, пренос, обществена доставка, обществено снабдяване и търговия с електрическа енергия; 2. вземат самостоятелно решения при изпълнение на възложените им с този закон задължения; 3. са длъжни да не допускат дискриминационно поведение при изпълнение на възложените им със закона задължения. <p>На ръководни длъжности в електроразпределителното дружество не могат да бъдат назначавани служители, които имат ангажименти и към другите лицензианти във вертикално интегрираното предприятие (производство, търговия или обществено снабдяване).</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 обществено снабдяване). Тези възнаграждения не зависят от стопанските резултати, достигнати от другите дружества във вертикално интегрираното предприятие, притежатели на лицензии за производство на електрическа енергия и/или търговия с електрическа енергия.</p>		
<p>Срок за реализация на мерките: Постоянен</p>	<p>Категория: Разпореждания,</p>	
<p>Срок за контрол на мерките: през 6 месеца</p>	<p>Отговорност: Секретар на УС</p>	
<p><u>Описание 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"> ▪ Мениджърски договор ▪ Устав на “ЧЕЗ Разпределение България”АД ▪ Правила за работа на УС <p>За ръководна позиция:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Трудов договор 		

<p>Програма съгласно чл.113, чл.113а” и чл.114 от ЗЕ</p>	<p>КАРТА № 2.2</p>	<p>Обхват: Корпоративна политика на Дружеството Чл.12.ал.5.т.1 на НЛДЕ</p>
<p>„Дялове на ръководни служители във вертикално интегрирано дружество“</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: УС и Контрольор</p>	
<p><u>Реализация на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките ще се отразят в:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Устав на ”ЧЕЗ Разпределение България” АД ▪ Декларация от служителя за непритежаване на акции в дружества на вертикално интегрираното предприятие 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 2.3	Обхват: Управление на Дружеството Чл.12, ал.5, т.1 на НЛДЕ
	„Независимост при вземане на решения“	
<p>Електроразпределителното дружество има самостоятелна производствена програма, разработена на основание сключени договори за използване на електроразпределителната мрежа на “ЧЕЗ Разпределение България” АД.</p> <p>Този план трябва да осигури необходимите финансови средства за експлоатация, поддръжка и развитие на електроразпределителната система.</p> <p>Дружеството- майка не трябва да оказва влияние върху решенията на Управителния съвет на електроразпределителното дружество, свързани с изграждането и модернизацията на електроразпределителната мрежа и в изпълнение на изискванията от лицензията.</p> <p>Компанията майка не трябва да оказва влияние върху Управителния или Надзорния съвет на дружеството при вземане на решение за встъпване в длъжност или освобождаване на техни членове.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен		Категория: Разпореждания
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца		Отговорност: УС и Контрольор
<p><u>Реализация на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантирани от следните документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Устав на “ЧЕЗ Разпределение България”АД ▪ Процедурни правила на управителния съвет на „ЧЕЗ Разпределение България” АД ▪ Процедурни правила на надзорния съвет на „ЧЕЗ Разпределение България” АД <p>В посочените документи се регламентира независимостта на взимане на решение от ръководния орган на Дружеството.</p>		

<p>Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ</p>	<p>КАРТА № 3.1</p>	<p>Обхват: Контрол върху информацията Чл.12, ал.5, т.4 и т.5 на НЛДЕ</p>
<p>„Достъп до финансовата информационна система (ФИС)“</p>		
<p>Независимостта на финансово-счетоводната отчетност на електроразпределителното дружество е гарантирана в ФИС(SAP ERP). Достъпът до базите данни на електроразпределителното дружество е независим и отделен от достъпа до информацията на останалите ползватели на ФИС. Самият достъп е регламентиран в процедура по достъпа, валидна за всички служители на електроразпределителното дружество. Процедурата по достъпа регламентира правата на достъп до базата данни за служителите на различните отдели и дирекции в електроразпределителното дружество. 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 "ЧЕЗ Разпределение България" АД. 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 – "ЧЕЗ България" ЕАД. Изпълнението на тази услуга е регламентирано в "Договор за предоставяне на услуги" между "ЧЕЗ Разпределение България" АД и "ЧЕЗ България" ЕАД. Договорено е да не се предоставя информация на неупълномощени за това лица, както и на лица от други структури на вертикално интегрираното предприятие. Всеки един от правните субекти, обслужван чрез ФИС от "ЧЕЗ България" ЕАД, има право да извършва независим одит на базата данни, свързана с лицензираната му дейност и управлявана от "ЧЕЗ България" ЕАД. Пазарният оператор има право да получава търговска информация свързана с пазара на електрическа енергия единствено от електроразпределителното дружество. За неспазване на съответните договорености се налагат санкции предвидени в договора за предоставяне на услуги с "ЧЕЗ България" ЕАД.</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: Дирекция „Управление на дружеството“</p>	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Реализацията на предвидените мерки се гарантира чрез:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Основни принципи на финансова счетоводна отчетност в "ЧЕЗ Разпределение България" АД (Приложение 13А.) ▪ клаузи в договора за предоставяне на услуги между "ЧЕЗ Разпределение България" АД и "ЧЕЗ България" ЕАД за: <ul style="list-style-type: none"> - Защита на личните данни на потребителите - Поверителна информация и сигурност на информацията ▪ клаузи в договора за услуги между "ЧЕЗ Разпределение България" АД и „ЧЕЗ Електро България“ АД : <ul style="list-style-type: none"> - Обработване на личните данни и тяхната защита - Защита на поверителна информация ▪ Инструкция за работа с класифицирана информация <p>Необходимо е да се разработи допълнително: Договор с клаузи за поверителност на информацията при обмяна на данни с пазарния оператор.</p>		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 3.2	Обхват: Контрол върху информацията Чл.12, ал.5, т.4, т.5 и т.6 от НЛДЕ
	„Достъп до клиентска информационна система /КИС/“	
<p>Информационната независимост на електроразпределителното дружество е гарантирана в клиентската 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 (“ЧЕЗ Електро България” АД). Той се осигурява чрез отделни оторизационни кодове.</p> <p>Достъпът до КИС и чрез нея до информационната база данни на дистрибутора е регулиран в ”Процедура за предоставяне или промяна на достъп до клиентската информационна система”, валидна за всички служители на електроразпределителното дружество. Процедурата по достъпа регламентира правата на достъп до базата данни за служителите на различните отдели и дирекции в електроразпределителното дружество.</p> <p>Управлението на КИС е поверено на отделно, независимо в юридическо отношение дружество за услуги (“ЧЕЗ България” ЕАД). В “Договор за предоставяне на услуги” между “ЧЕЗ Разпределение България” АД и “ЧЕЗ България” ЕАД е регламентирано съблюдаване на изискването за отделен независим достъп до информацията.</p> <p>Всеки един от правните субекти, обслужван чрез КИС, има право да извършва независим одит на базата данни, свързана с лицензираната му дейност и управлявана от „ЧЕЗ България“ ЕАД.</p> <p>При неспазване на задълженията за информационна независимост и отделеност на данните за електроразпределителното дружество, от страна на управляващото дружество, последното ще бъде санкционирано, съгласно договора за управление на КИС.</p> <p>В договора между електроразпределителното дружество и Оператора на пазара 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.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Правила ИКТ	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Дирекция „Управление на дружеството”	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантирани от:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Описание на КИС – Приложение 14А ▪ клаузи в договора за предоставяне на услуги между “ЧЕЗ Разпределение България” АД и „ЧЕЗ България“ ЕАД за: <ul style="list-style-type: none"> - Защита на личните данни - Поверителна информация и сигурност на информацията ▪ клаузи в договора предоставяне на услуги между “ЧЕЗ Разпределение България” АД и „ЧЕЗ Електро България” АД: <ul style="list-style-type: none"> - Обработване на личните данни и тяхната защита - Защита на поверителна информация <p>Да се разработи допълнително:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Договор с клаузи за поверителност на информацията в договора за обмяна на данни с пазарния оператор 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 3.3	Обхват: Контрол върху информацията Чл.12, ал. 5, т.4, т.5 и т.6 на НЛДЕ
	„Разполагане с информация за фактуриране и обработване на плащанията“	
<p>Фактурирането и обработването на плащанията е прехвърлено на юридически и административно независимо дружество за услуги („ЧЕЗ България“ ЕАД).</p> <p>Договорено е между „ЧЕЗ България“ ЕАД, електроразпределителното дружество и дружеството за снабдяване („ЧЕЗ Електро България“ АД), че данните на електроразпределителното дружество да бъдат защитени и няма да бъдат споделяни с неупълномощени лица. В случай на нарушаване на тези изисквания е определена съответната санкция. Данните на електроразпределителното дружество 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: Дирекция „Управление на дружеството“	
<p>Описание на реализацията на мерките в дружеството</p> <p>Мерките се гарантират чрез прилагане на следните документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Инструкция за работа с класифицирана информация ▪ Настройки във функционалната схема на ФИС и КИС ▪ Изисквания в договора за предоставяне на услуги между „ЧЕЗ Разпределение България“ АД и „ЧЕЗ Електро България“ АД ▪ Изисквания в договора за предоставяне на услуги между „ЧЕЗ Разпределение България“ АД и „ЧЕЗ България“ ЕАД 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 4.1	Обхват: Обслужване на клиенти Чл.12, ал.5, т.2.
	„Клиентски услуги“	
<p>Обслужването на клиентите, ползвачи услугите на електроразпределителното дружество, възложено чрез договор на „ЧЕЗ България“ ЕАД, дирекция „Обслужване на клиенти“.</p> <p>Дружеството изпълнител е независимо по отношение на административно–правните решения спрямо клиентите. Този подход осигурява равнопоставеност към всички ползватели на мрежата и опазване на данните на електроразпределителното дружество от нерегламентиран достъп.</p> <p>Практическото обслужване на клиентите се извършва в центрове за обслужване на клиенти – структурни звена в дирекция „Обслужване на клиенти“ – „ЧЕЗ България“ ЕАД. Служителите в посочените звена, съгласно вътрешно фирмените инструкции и разпоредения, извършват услугите с необходимото качество, бързина и учтивост, без оглед на обстоятелството за кое лицензирано дружество (електроразпределително или снабдително) те се отнасят.</p> <p>За неизпълнение на договорни задължения са предвидени както санкции за виновната страна (дружество), така и дисциплинарни наказания за персонала, неизпълнил съответните разпоредения.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Договори, Процеси, Организационни мерки	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Дирекция „Управление на дружеството“	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките ще се гарантират чрез прилагане на следните документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Етични правила за поведение на служителите на „ЧЕЗ Разпределение България“ АД <ul style="list-style-type: none"> ▪ Правила за работа с клиенти ▪ Инструкция за работа с класифицирана информация ▪ Програма за обучение на персонала за изпълнение на Програмата по чл. 12 от НЛДЕ ▪ Настройки във функционалната схеми на ФИС и КИС ▪ Изисквания в договора за предоставяне на услуги между “ЧЕЗ Разпределение България” и „ЧЕЗ България” ЕАД: <ul style="list-style-type: none"> - обработване на личните данни и тяхната защита - защита на поверителната информация 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 4.2	Обхват: Обслужване на клиенти Чл.12, ал.5, т.2 на НЛДЕ
„Услуги по лицензията”		
<p>Продажбата на електрическа енергия започва <u>след заплащане на цена за присъединяване и извършването на всички присъединителни действия</u>, регламентирани от нормативната уредба. “ЧЕЗ Разпределение България” АД публикува <u>Общи условия за използване на електроразпределителната мрежа</u>.</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. Електроразпределителното дружество извършва <u>допълнителни услуги за своите клиенти по отделен ценоразпис</u>.</p> <p>Приходът от тези услуги не се включва в необходимите приходи на дружеството, утвърдени от КЕВР при всеки ценови период.</p> <p>Клиентската информация е индивидуална и е защитена от нерегламентиран достъп. Информацията за незаплатени услуги, за прекъсване на захранването или за ограничаването му 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: Дирекция „Мерене и управление на данните”; Дирекция „Управление на дружеството”; Дирекция „Експлоатация и поддръжка”	
<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 ФИС и КИС ▪ чрез изисквания в договора за предоставяне на услуги между “ЧЕЗ Разпределение България” АД и ЧЕЗ България ЕАД и в договора за предоставяне на услуги между “ЧЕЗ Разпределение България” АД и „ЧЕЗ Електро България“ АД за конфиденциалност на търговски чувствителната информация (присъединена и предоставена мощност; брой клиенти по групи и общо, и т.н): ▪ чрез клаузите в договорите за използване на мрежата от други търговци ▪ Етични правила за поведение на служителите на „ЧЕЗ Разпределение България“ АД ▪ Правила за работа с клиенти ▪ Инструкция за работа с класифицирана информация ▪ Програма за обучение на персонала за изпълнение на Програмата по чл.12 от НЛДЕ 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 5.1	Обхват: Обслужване на клиенти Договори с трети страни Чл.12, ал.5, т.2 и т.5 на НЛДЕ
<p>Договорите за продажба на електрическа енергия между търговци и клиенти, между клиенти и краен снабдител или ДПИ не се регистрират и не се съхраняват при електроразпределителното предприятие.</p> <p>Тарифните цени за продажба на електрическа енергия не са приложими за електроразпределителното дружество и то не формира приход от продажба на електрическа енергия.</p> <p>Информация, станала известна на разпределителното предприятие във връзка с изпълнение на сключени договори за разпределение с крайния снабдител и/или 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: Дирекция „Управление на дружеството“; Дирекция „Управление на мрежата“; Дирекция „Експлоатация и поддържане“	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките се основават на:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Закона за енергетиката ▪ Наредба за лицензиране на дейностите в енергетиката ▪ 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 "ЧЕЗ Разпределение България" АД и „ЧЕЗ Електро“ АД <ul style="list-style-type: none"> - защита на личните данни при тяхната обработка - поверителност на информацията и нейната защита ▪ клаузи в договора за предоставяне на услуги между "ЧЕЗ Разпределение България" АД и „ЧЕЗ България“ ЕАД <ul style="list-style-type: none"> - защита на личните данни при тяхната обработка - поверителност на информацията и нейната защита ▪ настройки във функционалната схема на ФИС и КИС <p>Да се изготвят:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Договор за предаване на данните с Оператора на пазара 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 5.2	Обхват: Контрол върху информацията и Обслужване на клиенти Чл.12, ал.5. т.4 на НЛДЕ
„Изпращане на данни за нуждите на фактурирането”		
<p>Електроразпределителното дружество, в качеството си на оператор на електроразпределителната мрежа, предоставя данни за потребената електрическа енергия от клиентите, присъединени към електроразпределителната мрежа през отчетния период единствено на техните снабдители (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 		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Правила ИКТ, Процеси	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Дирекция „Управление на дружеството”; Дирекция „Мерене и управление на данните”	
<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"> ▪ договор за предоставяне на услуги между ”ЧЕЗ Разпределение България” АД и „ЧЕЗ Електро България”АД ▪ договор за предоставяне на услуги между ”ЧЕЗ Разпределение България” АД и „ЧЕЗ България“ ЕАД ▪ настройки във функционалната схема на ФИС и КИС ▪ Инструкция за работа с класифицирана информация ▪ Правила за работа с клиенти 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 5.3	Обхват: Контрол върху информацията Договори с трети лица Чл. 12, ал.5, т.4 на НЛДЕ
	„Забрана за нерегламентирано разпространение на търговско поверителна информация за клиенти“	
<p>Всеки снабдител (търговец, ДПИ или краен снабдител) има право на достъп единствено до информация за потреблението на обслужваните от него клиенти.</p> <p>Електроразпределителното дружество гарантира опазването на търговски чувствителната за всеки клиент информация.</p> <p>Никой търговец няма достъп до информация свързана с пренесена електрическа енергия от електроразпределителното дружество за други клиенти или такива на крайния снабдител и ДПИ.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Процеси, Разпореждания	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Дирекция „Управление на дружеството“	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството:</u></p> <p>Мерките ще се реализират, чрез прилагането на следните документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ чрез изискванията в договора за предоставяне на услуги между "ЧЕЗ Разпределение България" АД и „ЧЕЗ България“ ЕАД ▪ Правила за работа с клиенти ▪ Инструкция за работа с класифицирана информация ▪ Правилник за архивиране и съхранение на документи ▪ Документи, регулиращи отношенията по защита на личните данни 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 5.4	Обхват: Търговски партньори 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: Дирекция „Управление на дружеството“
<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"> ▪ Допълнително разпореждане за конфиденциалност в отделните договори с изпълнителите на външни услуги ▪ Вътрешни правила за изготвяне на търговски договори 		

Програма съгласно чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ	КАРТА № 6.1	Обхват: Обслужване на клиенти Чл.12, ал.5, т.4 на НЛДЕ
	„Достъп до важна за клиента информация“	
<p>Подаването на писма, молби, жалби, запитвания или други документи от името на клиентите се извършва в централите за обслужване на клиенти (ЦОК) на „ЧЕЗ България“ ЕАД. Дружеството предоставя услуга на „ЧЕЗ Разпределение България“ АД, като представителството е регламентирано в договора за предоставяне на услуги.</p> <p>В ЦОК, където е подадена молбата, се координира и изготвянето на отговора до клиента от името на „ЧЕЗ Разпределение България“ АД.</p> <p>Информацията в отговора е известна единствено за служителите на електроразпределителното дружество, работили върху нея и на клиента, подал документа или иницирал преписката. Тази информация е защитена в договора за услуги и не се предоставя на други лица.</p> <p>Жалбите, молбите, запитванията и други документи, свързани с дейността на „ЧЕЗ Разпределение България“ АД 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 обменят информация свързана с жалби, молби, запитванията или други документи, подадени от клиентите. Програмата за мерките определя санкция за евентуално нарушаване на задължението.</p> <p>Информацията за всеки клиент, свързана с доставката и продажбата на електрическа енергия е защитена съгласно договора за предоставяне на услуги и се предоставя от служителите на електроразпределителното дружество единствено на служители на „ЧЕЗ Електро България“ АД, имащи права да я получат. Жалбата не е достъпна за търговец или друго лице, което не е снабдител на клиента, подал жалбата.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Правила ИКТ, Процеси	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Контрольор	
<p><u>Описание на реализацията на мерките в дружеството</u></p> <p>Мерките са гарантират от прилагането на следните документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Правила за работа с клиенти ▪ Инструкция за работа с класифицирана информация ▪ Настройки във функционалната схема и характеристики на ФИС и КИС чрез изискванията за конфиденциалност на търговски чувствителната информация в договорите за предоставяне на услуги между „ЧЕЗ Разпределение България“ АД и „ЧЕЗ България“ ЕАД <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. Неспазването на това задължение се смята за нарушаване на Правилата.</p>		

Програма съгласно чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ	КАРТА № 6.2	Обхват: Обслужване на клиенти Чл.12,ал.5
„Оповестяване на публична информация“		
<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 и Правилата за управление на електроенергийната система.</p> <p>Програмата на "ЧЕЗ Разпределение България" АД осигурява 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	
<p>Описание на реализацията на мерките в Дружеството</p> <p>Мерките са гарантирани по следния начин:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Външен информационен обмен при системни аварии - чл. 143 от Правилата за управление на електроенергийната система (КЕВР – П 05/18.06.2007); • Наредба 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 за въвеждане на ограничителен режим, временно прекъсване или ограничаване на производството или снабдяването с електрическа енергия • Процедура за оповестяване на публичната информация • 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 електроенергийната система 		

Програма съгласно чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ	КАРТА № 7.1	Обхват: Контрол върху информацията Чл.12,ал.5,т 4 и т.5,
„Достъп до измерените стойности“		
<p>Измерването се извършва от "ЧЕЗ Разпределение България" АД. Базата данни с информация за отчетените стойности от средствата за търговско измерване е собственост на разпределителното предприятие. Този информационен масив е независим от базата данни на „ЧЕЗ Електро България“ АД, 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 № 3.2, служителите съгласно 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 пренос на електрическа енергия през разпределителната мрежа на "ЧЕЗ Разпределение България" АД, както и в договорите на разпределителното дружество с останалите участници на пазара е гарантирано задължението да се опазва информацията. 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 Електронергийния 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>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Правила IT	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Дирекция „Мерене и управление на данни“ Дирекция „Управление на дружеството“ Дирекция „Управление на мрежата“	
<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 измерване на количеството електрическа енергия (КЕВР –12.11.2013 г.) ▪ Правилник за работа на ДУМ (Дирекция “Управление на мрежата”) в “ЧЕЗ Разпределение България” АД ▪ Изисквания в договора между “ЧЕЗ Разпределение България” АД и „ЧЕЗ Електро България” АД за контрол върху информацията за измерените стойности ▪ Настройки във функционалната схема и характеристики на ФИС и КИС; <p>Необходимо е да се разработи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Договор за предаване на данни с Оператора на пазара с включени клаузи за: <ul style="list-style-type: none"> - Обработване на личните данни и тяхната защита - Защита на поверителната информация 		

Програма съгласно чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ	КАРТА № 7.2	Обхват: Контрол върху информацията Чл. 12, ал.5, т.4 и т.5 от НЛДЕ
	„Достъп до данни от експлоатацията“	
<p>Данните от експлоатацията на електроразпределителната мрежа се пазят в информационната система на "ЧЕЗ Разпределение България" АД. 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 останалите търговци, с изключение на данните, за които Дружеството има законово задължение, по регламентиран начин да публикува и класифицира като публични. Програмата за мерките определя съответните санкции за нарушаване на това задължение.</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: Контрольор
<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"> ▪ 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; ▪ Процедура за оповестяване на публичната информация. 		

Програма съгласно чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ	КАРТА № 7.3	Обхват: Управление на Дружеството Чл.12, ал.5, т.2 на НЛДЕ
„Инвестиционна политика“		
<p>Инвестициите за следващ период се определят в съответствие с процедура за “Формиране, утвърждаване и промяна на годишната инвестиционна програма в „ЧЕЗ Разпределение България” АД от дирекция “Реализация на инвестициите” на ”ЧЕЗ Разпределение България” АД. 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>Не може да се публикува информация за нови инвестиции по друг, освен по утвърдения за дружеството начин.</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен	Категория: Процеси, Разпореждания	
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца	Отговорност: Директор „Реализация на инвестициите”	
<p>Описание на реализацията на мерките в дружеството</p> <p><u>Мерките са гарантирани от следните документи:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Наредба за лицензиране на дейностите в енергетиката - инвестиционна програма ▪ Наредба № 6 от 24 февруари 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 електроразпределителната мрежа (КЕВР – П-06/18.06.2007) ▪ Процедура за изготвяне и контрол по изпълнение на инвестиционна програма <p>Методика за планиране, реализация и приемане на инвестиционни и ремонтни обекти съвместно с Направление „Управление на собствеността” в „ЧЕЗ България” ЕАД</p>		

Програма съгласно чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ	КАРТА № 7.4	Обхват: Работа с клиенти Чл.12, ал.5, т.2 на НЛДЕ
	„Осигуряване на присъединяването”	
<p>Всяко ново или повторно присъединяване се извършва в съответствие с нормативната уредба в страната. Регламентираните законови процедури се прилагат за всички клиенти на крайния снабдител, ДПИ или на търговците. Това се отнася и за установяване на дела на клиента в разходите по присъединяването.</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 подход спрямо клиентите. В договорите за присъединяване са отразени и съответните санкции за всяка от страните при неизпълнение на съответните ангажменти</p>		
Срок за реализация на мерките: Постоянен		Категория Разпореждания, Процеси
Срок за контрол на мерките: През 12 месеца		Отговорност: Директор „Развитие на мрежата”
<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"> ▪ Наредба за лицензиране на дейностите в енергетиката - инвестиционна програма ▪ Наредба № 6 от 24 февруари 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 ▪ Настройки във функционалната схема и характеристики на ФИС и КИС. Изисквания в договора за услуга между ”ЧЕЗ Разпределение България” АД и „ЧЕЗ България“ ЕАД, Дирекция „Обслужване на клиенти” ▪ Вътрешни правила за изготвяне на търговски договори ▪ Наредба за управление на разпределителната мрежа (КЕВР П-06/18.06.2007) – гл. 3 - Присъединяване на потребители и производители на електрическа енергия към електроразпределителната мрежа. 		

Програма съгласно чл. 113, чл. 113а и чл. 114 от ЗЕ	КАРТА № 7.5	Обхват: Контрол върху информацията Чл.12, ал.5, т.4 и т.5 от НЛДЕ
	Достъп до архивите на “ЧЕЗ Разпределение България” АД	
<p>Достъпът до архивираната информация на ”ЧЕЗ Разпределение България” АД, независимо от вида на носителя, на който се съхранява тя, е възможен само за служители на Дружеството при регламентиран ред на получаване. Служителите са с определено ниво на достъп до информационния масив, съхраняващ архивните данни. Архивни документи се получават след изготвена заявка. Служителите на електроразпределиелната мрежа, 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: Дирекция „Управление на дружеството”	
<p>Мерките са гарантирани от следните документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Инструкция за работа с класифицирана информация ▪ Политика за документооборота ▪ Правилник за архивиране и съхранение на документи 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 8	Обхват: Работа с персонала на дружеството Чл.12, ал.5, т.3 на НЛДЕ
	„Обучение по Програмата”	
<p>Всички служители на ”ЧЕЗ Разпределение България” АД са длъжни да се запознаят с Програмата 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 полагане 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 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, която обхваща съдържанието на учебния процес, сроковете му и протокол за неговото провеждане. ▪ 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. 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 9	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 "ЧЕЗ Разпределение България" АД 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. <p>Служителите и други лица, различни от категорията на описаните също могат да изразят мнение или позиция при наличие на констатации от горепосочения вид.</p> <p>Жалбите се депозират в писмен вид в центровете за работа с клиенти, оповестени на интернет страницата на дружеството. Възможно е да се изпратят и:</p> <ul style="list-style-type: none"> - по пощата на адрес: Р.България, п.к 1784, гр.София, Цариградско шосе 159; БенчМарк Бизнес Център; - по Интернет на e-адрес: zaklienta@cez.bg; <p>Завеждането на жалбата, решението ѝ и уведомяването на подателя за резултата от жалбата се извършва в строго определена последователност, регламентирана в Правилата за работа с клиенти.</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 клиенти 		

Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ	КАРТА № 10	Обхват: Контрол върху програмата Чл.12, ал.5, т.7 на НЛДЕ
	„Контрол върху изпълнението на Програмата“	
<p>Съобразно с настъпващите промени в законовата рамка и организационни такива в “ЧЕЗ Разпределение България” АД 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” (Compliance Officer).</p> <p>Контрольорът има право да възлага проверки, съгласно “Процедура за осъществяване на контрол по изпълнение на Програма за съответствие”, и 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 с годишния доклад за дейността на “ЧЕЗ Разпределение България” АД в КЕВР.</p> <p>При промени в действителното положение на разпределителното предприятие 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>Описание на реализацията на мерките в дружеството :</p> <p>Мерките са гарантирани по следния начин:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Права и задължения на на Контрольора ▪ Изготвяне на доклади от Контрольора до УС за промени в Програмата ▪ Процедура за контрол върху изпълнението на програмата – контролът се извършва от Контрольора или от упълномощено от него лице; ▪ Процедура за налагане на дисциплинарна отговорност 		

<p>Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ</p>	<p>КАРТА № 11</p>	<p>Обхват:: Контрол върху програмата Чл.12, ал.5, т.7 на НЛДЕ</p>
<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", от дирекция "Човешки ресурси" 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>		
<p>Срок за реализация на мерките: Постоянен</p>	<p>Категория: Разпореждания</p>	
<p>Срок за контрол на мерките: През 12 месеца</p>	<p>Отговорност: УС и Изпълнителен директор</p>	
<p>Описание на реализацията на мерките в дружеството</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 "Програма за съответствие"; - Ръководи и участва в изменението и допълнението на Програмата във връзка с действителното състояние на електроразпределителното дружество или законовата рамка; - Изготвя доклади от Контрольора до УС за промени в Програмата; - Отговаря за навременното предоставяне на годишен доклад за изпълнение на Програмата в КЕВР. 		

<p>Програма съгласно чл.113, чл.113а и чл.114 от ЗЕ</p>	<p>КАРТА № 12</p>	<p>Обхват: Контрол върху програмата Чл.12, ал.5, т.7 на 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 на клиенти, присъединени към електроразпределителната мрежа на „ЧЕЗ Разпределение България“ АД.</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 – “ЧЕЗ България” ЕАД.</p> <p>Изпълнението на тази услуга е регламентирана в “Договор за предоставяне на услуги” между “ЧЕЗ Разпределение България” АД и “ЧЕЗ България” ЕАД. 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: Разпореждания, Процеси</p>	
<p>Срок за контрол на мерките: През 12 месеца</p>	<p>Отговорност: Дирекция „Управление на дружеството“ Дирекция „Мерене и управление на данните“ Дирекция „Развитие на мрежата“</p>	
<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 търговия с електрическа енергия ▪ Клаузи в договора за предоставяне на услуги между “ЧЕЗ Разпределение България” АД и “ЧЕЗ България” ЕАД 		

II. Правила за недискриминационно поведение на персонала на електроразпределителното дружество

Под недискриминационно поведение се разбира:

▪ Равен достъп до мрежата

Електроразпределителното дружество /ЕРД/ има задължението, без да прави разлика, между която и да е контрагентна 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:

ЕРД има задължението да опазва търговско 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.

▪ Осигуряване на очакваните часови диаграми

ЕРД има задължението да пази данните на очакваните часови товари диаграми 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 от подготовката на експлоатацията

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

▪ Осигуряване на информация за присъединяване

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

III. Информация и начини на работа с нея

Категории информации:

- Поверителна
- Фирмена
- Публична

1. Дефиниране на категориите информация:

Поверителна

- Цялата информация, която не е посочена в категория Фирмена, нито в категория Публична, и която може да донесе полза на участник на пазара на електрическа енергия, срещу другите участници в пазара; (напр. прогнозни часови диаграми на клиентите - търговци, привилегировани клиенти; данни за местата на присъединяване; данни за измервателните уреди; данни свързани с Интерфейса, осигуряващ обмена на информация между ЕРД и останалите лица и др.)

Фирмена

- жалба/рекламация на клиенти на разпределителното предприятия и техният начин на решаване
- измерени стойности на крайното потребление на клиентите и измерени стойности на доставката на производителя
- данни на клиентите за целите на фактурирането, както и данните защитени от Закона за защита на личните данни
- планове за развитие на мрежата и модернизация на мрежата
- финансова информация относно обезпечения към кредитори, условия на привличане на кредитен ресурс, разплащания с клиенти и т.н.

Публична

- 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 цената за доставка или разпределение на електрическата енергия, утвърдена от КЕВР.
- 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.

2. Начин за работа с информацията – определени в Инструкция за работа с поверителна информация на „ЧЕЗ Разпределение България” АД

▪ Поверителната информация:

- може да се ползва от членове на Управителния съвет на разпределителното дружество, негов прокурист или служител на разпределителното дружество (лице в трудово-правни отношения с дружеството), чиято дейност е пряко свързана с тези данни по силата на служебните им задължения; позволява достъп до нея на лица получили право за ползване съгласно Инструкция за работа с поверителна информация на „ЧЕЗ Разпределение България” АД
- съхранява се само в базата данни или нейни копия, собственост на електроразпределителното дружество, и достъпни само за персонала на ЕРД, изпълнявайки изискванията за конфиденциалност и регламента за определено количество копия;
- може да бъде предавана само чрез защитени информационни системи между служителите на ЕРД или чрез защитен интерфейс и по регламентиран начин до лице, имащо право на достъп до тази информация. Същата се архивира съгласно вътрешните правила за достъп, ползване, съхранение и третиране на различните видове информация.

- изисква от всички служители на ЕРД и членове на УС, на които е станала известна при изпълнение на служебните им задължения, да опазват нейната поверителност, като я пазят в съответствие със сключеното споразумение за поверителност и да възпрепятстват достъпа до нея, на които и да е неоторизирани лица.
- Фирмената информация:
 - се ползва от член на УС на дружеството, прокурист или служител на ЕРД на разпределителната система и/или лице, което въз основа на договор или адекватен правен акт се нуждае от тази информация за изпълнението на своята дейност.
 - се съхранява само в базата данни или нейни копия, достъпни единствено за служители на ЕРД и на съответната друга страна въз основа на договор или друг адекватен правен акт;
 - може да бъде предавана само по дефиниран начин, чрез защитени информационни системи (ФИС или КИС) или през дефиниран интерфейс на лице, за което е предназначена;
 - изисква всички служители на ЕРД или членове на УС на дружеството да се съобразяват с нейното ограничено ползване в съответствие със сключеното споразумение за поверителност, да осигурят достъпа до нея на лицето, за което тя е предназначена, по дефиниран начин и да възпрепятстват достъпа до нея, на които и да е неоторизирани лица.
- Публичната информация:
 - може да се ползва от всеки участник в пазара на електрическа енергия без никакви ограничения;
 - се съхранява съгласно изискванията на правилата за достъп, ползване, съхранение и третиране на различните видове информация;
 - може да бъде публикувана само по дефиниран начин, (напр. с помощта на web интерфейс) или оповестена в средствата за масова информация изисква всички служители на ЕРД или членове на УС да са информирани за нея, да я съобщават като публично известна и да посочват източника, предоставящ тази информация.