



I.P.P.E. s.r.o.
Industriální park Plzeň Ejpovice
Česká republika

MAX AICHER UNTERNEHMENSGRUPPE

I.P.P.E. s.r.o. Dýšina 297 PSČ 330 02 č. licence 120103161

(dále jen IPPE)

Opatření pro zajištění program rovného zacházení k vyloučení diskriminačního chování provozovatele distribuční soustavy

(dále jen Opatření)

V.2011

Obsah

1. Účel Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení	2
2. Seznámení s Opatřením pro zajištění Programu rovného zacházení	2
3. Závaznost Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení	2
4. Oblasti působnosti Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení	3
5. Platnost a účinnost Opatření pro zajištění realizace Programu rovného zacházení	17

	Název dokumentu: Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení k vyloučení diskriminačního chování provozovatele distribuční soustavy	Verze dokumentu: V.2011
--	---	--------------------------------------

1. Účel Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení

Účelem Opatření je zajistit aplikaci Programu rovného zacházení ve společnosti I.P.P.E. s.r.o. a nastavit vhodné kontrolní mechanismy, včetně termínů realizace kontrol a osob odpovědných za jejich provádění.

2. Seznámení s Opatřením pro zajištění Programu rovného zacházení

S tímto Opatřením jsou seznámeni všichni zaměstnanci. Je také zajištěno školení všech zaměstnanců při významných změnách tohoto Opatření. Školení je rovněž součástí přijímacích procedur nového zaměstnance.

3. Závaznost Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení

Toto Opatření je prostřednictvím smluv a vnitropodnikových předpisů společnosti závazné pro všechny zaměstnance.

	Název dokumentu: Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení k vyloučení diskriminačního chování provozovatele distribuční soustavy	Verze dokumentu: V.2011
--	---	-----------------------------------

4. Oblasti působnosti Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení

Číslo karty	Název opatření	Působnost opatření	Termín realizace opatření
Karta č. 1	Nastavení přístupu do IS, zasílání dat obchodníkovi pro účely fakturace zákazníků se sdruženou smlouvou	Přístup do IS, data o zákazníkovi, smlouvy na distribuci, komunikace s OTE, komunikace s obchodníky, kontakty distributora	1.11.2011 a dále průběžně
Karta č. 2	Evidence smluv obchodníků na dodávku elektřiny a plynu zákazníkům	Smlouvy třetích stran	1.11.2011 případně dnem platnosti nové smlouvy či aktualizace stávající smlouvy
Karta č. 3	Poskytování údajů o spotřebě a jejich časovém růběhu	Smlouvy třetích stran	1.11.2011 případně dnem platnosti nové smlouvy či aktualizace stávající smlouvy
Karta č. 4	Zveřejňování informací	Provozování distribuční soustav	29. 5. 2006 a dále průběžně
Karta č. 5	Nakládání s informacemi o fakturaci a zpracování plateb	Platby za distribuci elektřiny	1.11.2011 případně dnem platnosti nové smlouvy či aktualizace stávající smlouvy
Karta č. 6	Přístup do archivu distributora	Bezpečnost informací	1.11.2011 a dále průběžně
Karta č. 7	Přístup na pracoviště distributora	Bezpečnost informací	1.11.2011 a dále průběžně
Karta č. 8 a	Upomínkové řízení (řešení neoprávněné distribuce z důvodu neplacení	Proces upomínkování	1.11.2011 a dále průběžně, případně dnem platnosti nové smlouvy či aktualizace stávající smlouvy
Karta č. 8 b	Odpojování a opětovné připojení	Proces odpojování	1.11.2011 a dále průběžně, případně dnem platnosti nové smlouvy či aktualizace stávající smlouvy
Karta č. 9	Zabezpečení připojení zákazníka	Proces připojení	1.11.2011 a dále průběžně, případně dnem platnosti nové smlouvy či aktualizace stávající smlouvy
Karta č. 10	Auditor programu	Program rovného zacházení	1.11.2011 a dále průběžně
Karta č. 11	Školení Programu rovného zacházení	Program rovného zacházení	1.11.2011 a dále do 30 dnů od vydání aktualizovaného znění, případně nového nástupu zaměstnance
Karta č. 12	Řešení stížností	Program rovného zacházení	1.11.2011 a dále průběžně

Opatření Karta č. 1	„Nastavení přístupu do IS, zasílání dat obchodníkovi pro účely fakturace zákazníků se sdruženou smlouvou”	Působnost: Přístup do IS, data o zákazníkovi, smlouvy na distribuci, komunikace s OTE, komunikace s obchodníky, kontakt distributora
Do lokálního IS mají přístup pouze určené pracovníci IPPE. Správcem IS je právně nezávislá servisní společnost Schneider Electric. Ve smlouvě s tímto správcem je ustanovení zajišťující dodržení důvěrnosti o informacích distributora. Je stanovena povinnost chránit data distributora (a to i příslušným správcem IS). Ve vazbě na OTE je v rámci smluv s OTE zakotvena povinnost chránit a neposkytovat zasílané informace neoprávněným osobám, a to včetně osob z jiných útvarů vertikálně integrovaného podnikatele. Dokumentace nastavení IS je uložena u správce IS. Provozovatel distribuční soustavy je připraven poskytovat data o spotřebě jednotlivých odběrných míst konečných zákazníků jejich obchodníkovi pouze definovaným a nediskriminačním způsobem s využitím: • systému CDS OTE • smluvně definovaného rozhraní • jiného adekvátního sofistikovaného SW systému		
Termín realizace opatření: 1.11. 2011 a dále průběžně		Kategorie Pravidla IT, Procesy
Termín kontroly opatření: Minimálně k 31. 12. běžného roku		Zodpovědnost za realizaci: Hovorková Světlá
Popis realizace opatření ve společnosti: Opatření je zajištěno následujícím způsobem: • určením povinnosti chránit data v rámci Programu rovného zacházení • ustanovením ve smlouvě o předávání údajů s OTE zakotveno v článku: „Důvěrnost” • ustanovením ve smlouvě mezi IPPE a Schneider Electric Způsob provedení kontroly přijatých opatření: • prověření dodatků smluv příp. nových smluv, uzavřených s výše uvedenými společnostmi v příslušném kalendářním roce. Kontroluje se, zda nově dohodnuté smluvní podmínky neodporují principům informačního unbundlingu • kontrola, zda je popsán způsob přidělování přístupu pro pracovníky společnosti na zajištění přístupu do IS		

	Název dokumentu:	Verze dokumentu:
	Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení k vyloučení diskriminačního chování provozovatele distribuční soustavy	V.2011

Opatření Karta č. 2	„Evidence smluv obchodníků na dodávku elektřiny zákazníkům”	Působnost: Smlouvy třetích stran
V případě smluv o sdružených službách s jiným obchodníkem než je IPPE jsou evidována pouze základní kmenová data konečných zákazníků z těchto smluv a jsou předávána mezi obchodníkem a distributorem dle rámcové smlouvy o distribuci. Ceny elektřiny jiných obchodníků nejsou u distributora evidovány vyjma smluv na dodávku elektřiny do vlastní lokální distribuční soustavy distributora. Informace o dodavateli není poskytována třetí straně s výjimkou OTE.		
Termín realizace opatření: 1.11.2011 případně dnem platnosti nové smlouvy či aktualizace stávající smlouvy		Kategorie Procesy, Předpisy
Termín kontroly opatření: Minimálně k 31. 12. běžného roku		Zodpovědnost za realizaci: <i>Z důvodu absence rámcových smluv - zatím není stanovena</i>
Popis realizace opatření ve společnosti: Opatření je zajištěno následujícím způsobem: • určením povinnosti chránit data v rámci Programu rovného zacházení • ustanovením ve smlouvě o předávání údajů s OTE zakotveno v článku: „Důvěrnost” Způsob provedení kontroly přijatých opatření: • kontrolovány jsou smlouvy rámcové na distribuci a smlouva s OTE, zda nově dohodnuté smluvní podmínky neodporují principům informačního unbundlingu		

	Název dokumentu:	Verze dokumentu:
	Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení k vyloučení diskriminačního chování provozovatele distribuční soustavy	V.2011

Opatření Karta č. 3	Poskytování údajů o spotřebě a jejich časovém průběhu	Působnost: Smlouvy třetích stran
Údaje o spotřebě konečných zákazníků a jejich časovém průběhu nejsou poskytovány třetím osobám vyjma OTE.		
Termín realizace opatření: 1.11.2011 případně dnem platnosti nové smlouvy či aktualizace stávající smlouvy		Kategorie Procesy, Předpisy
Termín kontroly opatření: Minimálně k 31. 12. běžného roku		Zodpovědnost za realizaci: Sládek Michal
Popis realizace opatření ve společnosti: Opatření je zajištěno následujícím způsobem: - určením povinnosti chránit data v rámci Programu rovného zacházení - ustanovením ve smlouvě o předávání údajů s OTE zakotveno v článku: „Důvěrnost“ Způsob provedení kontroly přijatých opatření: - prověření dodatků smluv příp. nových smluv, uzavřených s OTE v příslušném kalendářním roce; kontroluje se, zda nově dohodnuté smluvní podmínky neodporují principům informačního unbundlingu "		



Název dokumentu:

**Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení
k vyloučení diskriminačního chování provozovatele
distribuční soustavy**Verze
dokumentu:**V.2011**

Opatření Karta č. 4	„Zveřejňování informací“	Působnost: Provozování distribuční soustavy
IPPE v souladu se zněním §25 zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změnách některých zákonů (energetický zákon) v platném znění, vyhl. č.540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice a Pravidel provozování distribuční soustavy zveřejňuje informace dle bodu 3.1 tohoto Programu rovného zacházení na internetové stránce www.ippesro.cz.		
Termín realizace opatření: 1.11.2011 a dále průběžně		Kategorie Procesy
Termín kontroly opatření: Minimálně k 31. 12. běžného roku		Zodpovědnost za realizaci: Sládek Michal
Popis realizace opatření ve společnosti: Zveřejňování informací je zajištěno na internetových stránkách www.ippesro.cz. Způsob provedení kontroly přijatých opatření: • kontrolováno je zveřejňování informací podle bodu 3.1 Programu rovného zacházení na internetových stránkách		

	Název dokumentu:	Verze dokumentu:
	Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení k vyloučení diskriminačního chování provozovatele distribuční soustavy	V.2011

Opatření Karta č. 5	Nakládání s informacemi o fakturaci a zpracování plateb	Působnost: Platby za distribuci elektriny
Fakturaci a zpracování plateb provádějí interní pracovníci IPPE, kteří zajišťují, že data distributora nebudou sdělena neoprávněným osobám.		
Termín realizace opatření: 1.11.2011 případně dnem platnosti nové smlouvy či aktualizace stávající smlouvy		Kategorie Procesy, Smlouvy, Pravidla IT
Termín kontroly opatření: Minimálně k 31. 12. běžného roku		Zodpovědnost za realizaci: Hovorková Světla
Popis realizace opatření ve společnosti: Opatření je zajištěno následujícím způsobem: • Přístup do účetního systému je podmíněn licenční politikou pouze pro oprávněné pracovníky IPPE. • Pracovní smlouva zaměstnance IPPE obsahuje ustanovení o mlčenlivosti. • Je stanovena povinnost chránit data distributora Způsob provedení kontroly přijatých opatření: • kontrola smluv o správě účetního systému, příp. jejich dodatků, že obsahují ujednání o neposkytnutí informací neoprávněným osobám, a pro případ porušení této povinnosti. • kontrola vzoru Pracovní smlouvy zaměstnance IPPE, zda obsahuje ustanovení o mlčenlivosti kontrola zajištění přístupů do IS, vč. nastavení IS (u správce)		

	Název dokumentu: Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení k vyloučení diskriminačního chování provozovatele distribuční soustavy	Verze dokumentu:
		V.2011

Opatření Karta č. 6	„Přístup do archivu distributora“	Působnost: Bezpečnost informací
Přístup do archivu papírových dokumentů IPPE, je umožněn pouze pracovníkům IPPE. Pracovníci distributora se v rámci svých pracovních povinností zavazují chránit a neposkytovat žádné informace obsažené ve spisovně, nebo archivu, Prostory spisoven a archivů distributora jsou vybaveny elektronickým/mechanickým zabezpečením a osobním dohledem nad vstupy.		
Termín realizace opatření: 1.11.2011 a dále průběžně		Kategorie Organizační opatření
Termín kontroly opatření: Minimálně k 31. 12. běžného roku		Zodpovědnost za realizaci: Hovorková Světlá
Popis realizace opatření ve společnosti: Opatření je zajištěno následujícím způsobem: • archiv je zabezpečen mechanicky proti neoprávněnému vstupu • samostatný přístup mají jen pověřené osoby • ostatní pracovníci mají přístup do archivů pouze pod dohledem pověřených osob Způsob provedení kontroly přijatých opatření: • předmětem kontroly je přístup do archivu z hlediska jejich zabezpečení		

	Název dokumentu:	Verze dokumentu:
	Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení k vyloučení diskriminačního chování provozovatele distribuční soustavy	V.2011

Opatření Karta č. 7	„Přístup na pracoviště distributora“	Působnost: Bezpečnost informací
Termínem pracoviště z pohledu Programu rovného zacházení se rozumí vnitřní prostor určený pro výkon pracovní činnosti pracovníků distributora, například kancelář, zasedací místnost, které lze uzamknout a fyzicky střežit. A. Přístup na pracoviště distributora je kontrolován fyzickou ochranou, případně elektronickým ochranným systémem. Kategorizované informace jsou pracovníky distributora uschovány ve vyhrazených uzamykatelných prostorách, případně v trezorech. Pracovníci distributora se v rámci svých pracovních povinností zavazují chránit a uschovávat kategorizované informace výše uvedeným způsobem. B. Utajované informace jsou u distributora uchovávány v souladu se zák. č. 412/2005 Sb. v platném znění O ochraně utajovaných informací a jeho prováděcími vyhláškami. Do těchto prostor je bez doprovodu osoby poučené o nakládání s utajovanými informacemi vstup zakázán.		
Termín realizace opatření: 1.11.2011 a dále průběžně		Kategorie Organizační opatření
Termín kontroly opatření: Minimálně k 31. 12. běžného roku		Zodpovědnost za realizaci: Hovorková Světlá
Popis realizace opatření ve společnosti: Opatření je zajištěno následujícím způsobem: - dle popisu v opatření A.) - zabezpečenou oblastí ve smyslu citovaného zákona a jeho prováděcích vyhlášek - evidence docházky a přístupu osob na pracoviště Způsob provedení kontroly přijatých opatření: - kontrolují se namátkově pracoviště a jejich nedostupnost pro nepříslušné osoby jeden krát za rok		

Opatření Karta č. 8a	„Upomínkové řízení (řešení neoprávněné distribuce z důvodu neplacení)”	Působnost: Proces upomínkování
Lhůty pro upomínání zákazníků v případě samostatné smlouvy na distribuci jsou pro všechny zákazníky shodné. Lhůty pro upomínání obchodníků jsou pro všechny obchodníky shodné. Informace o neoprávněné distribuci jsou chráněny před přístupem neoprávněných osob interními předpisy a oddělením IS distributora a obchodníka.		
Termín realizace opatření: 1.11.2011 a dále průběžně, případně dnem platnosti nové smlouvy či aktualizace stávající smlouvy	Kategorie Předpisy, Procesy	
Termín kontroly opatření: Minimálně k 31. 12. běžného roku	Zodpovědnost za realizaci: <i>Z důvodu absence samostatných smluv - zatím není stanovena</i>	
Popis realizace opatření ve společnosti: Opatření je zajištěno následujícím způsobem: • určením povinnosti chránit data v rámci Programu rovného zacházení • jednotná ustanovení rámcových smluv s obchodníky, jednotné smlouvy na distribuci se zákazníky — ustanovení o upomínkování • nastavení jednotného přístupu k procesu upomínkování Způsob provedení kontroly přijatých opatření: • kontrola rámcových smluv s obchodníky — nastavení podmínek upomínkového řízení • provedení kontroly rovného přístupu minimálně 1 náhodně vybraného případu odeslané upomínky		

	Název dokumentu:	Verze dokumentu:
	Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení k vyloučení diskriminačního chování provozovatele distribuční soustavy	V.2011

Opatření Karta č. 8b	„Odpojování a opětovné připojení”	Působnost: Proces odpojování
Podmínky odpojování a opětovného připojení jsou pro všechny obchodníky shodné. Odpojování zákazníků pro neplacení a opětovné připojení na žádost obchodníka probíhá dle legislativně nastavených pravidel. Podmínky odpojování a opětovného připojení jsou pro všechny odběratele při neoprávněné distribuci shodné. Odpojování pro neplacení a opětovné připojení probíhá dle legislativně nastavených pravidel. Informace o neoprávněném odběru jsou chráněny před přístupem neoprávněných osob interními předpisy.		
Termín realizace opatření: 1.11.2011 a dále průběžně, případně dnem platnosti nové smlouvy či aktualizace stávající smlouvy	Kategorie Předpisy, Procesy	
Termín kontroly opatření: Minimálně k 31. 12. běžného roku	Zodpovědnost za realizaci: <i>Z důvodu absence rámcových smluv - zatím není stanovena</i>	
Popis realizace opatření ve společnosti: Opatření je zajištěno následujícím způsobem: • určením povinnosti chránit data v rámci Programu rovného zacházení • jednotnou rámcovou smlouvou Způsob provedení kontroly přijatých opatření: ○ kontrola rámcových smluv s obchodníky — nastavení podmínek odpojování a opětovného připojení ○ provedení kontroly rovného přístupu u minimálně 1 náhodně vybraného případů odpojení a opětovného připojení		

	Název dokumentu: Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení k vyloučení diskriminačního chování provozovatele distribuční soustavy	Verze dokumentu: V.2011
--	---	-----------------------------------

Opatření Karta č. 9	„Zabezpečení připojení zákazníka”	Působnost: Proces připojení
V případě nového připojení jsou v souladu s platnou legislativou pomocí interních norem zajištěny stejné postupy připojení všech žadatelů. Postupy při připojování jsou uplatňovány nezávisle na dodavateli silové elektřiny. Fyzické připojení provádí pracovníci IPPE případně externí zhotovitel ve spolupráci Administrace žádostí o připojení je realizována v IPPE.		
Termín realizace opatření: 1.11.2011 a dále průběžně, případně dnem platnosti nové smlouvy či aktualizace stávající smlouvy	Kategorie Předpisy, Procesy	
Termín kontroly opatření: Minimálně k 31. 12. běžného roku	Zodpovědnost za realizaci: Sládek Michal	
Popis realizace opatření ve společnosti: Opatření je zajištěno následujícím způsobem. - o určením povinnosti chránit data v rámci Programu rovného zacházení - o technickými a obchodními podmínkami, které jsou součástí pravidel provozování distribuční soustavy schvalovanými ERU - o uplatněním Podmínek distribuce elektřiny Způsob provedení kontroly přijatých opatření: • provedení namátkové kontroly celého procesu u minimálně jednoho případu připojení		

	Název dokumentu:	Verze dokumentu:
	Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení k vyloučení diskriminačního chování provozovatele distribuční soustavy	V.2011

Opatření Karta č. 10	„Auditor programu“	Působnost: Program rovného zacházení
Ve společnosti IPPE, je pro kontrolu a dohled na plnění a dodržování Programu rovného zacházení, řešení stížností souvisejících s Programem rovného zacházení a zpracování Výroční zprávy podle §25a odst. 5 energetického zákona zřízena role auditor programu. Auditor programu je pověřen statutárním orgánem společnosti k výkonu funkce. Po ukončení kalendářního roku vypracuje auditor programu Výroční zprávu, zajistí její zveřejnění způsobem umožňujícím dálkový přístup a zajistí její zaslání MPO a ERÚ, přičemž zpráva musí být úplná, objektivní a srozumitelná.		
Termín realizace opatření: 1.11. 2011 a dále průběžně		Kategorie Předpisy, Procesy
Termín kontroly opatření: Minimálně k 31. 12. běžného roku		Zodpovědnost za realizaci: Auditor programu
Popis realizace opatření ve společnosti: Opatření je zajištěno následujícím způsobem: • Protokol o provedeném školení zaměstnance • Dohoda (prohlášení) o mlčenlivosti pro zaměstnance IPPE Způsob provedení kontroly přijatých opatření: • kontroluje se soulad Programu rovného zacházení s platnou legislativou • kontroluje se platnost a závaznost Programu rovného zacházení a navazujících interních předpisů • kontroluje se plnění kontrol podle tohoto Programu rovného zacházení a navazujících interních předpisů		

	Název dokumentu: Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení k vyloučení diskriminačního chování provozovatele distribuční soustavy	Verze dokumentu: V.2011
--	---	-----------------------------------

Opatření Karta č. 11	„Školení Programu rovného zacházení“	Působnost: Program rovného zacházení
Školení zaměstnanců o Programu rovného zacházení, principech chování k vyloučení diskriminačního chování, pravidel pro zpřístupňování informací neznevýhodňujícím způsobem a opatření k zajištění organizačního a informačního oddělení provozovatele distribuční soustavy je vždy prokazatelně poskytnuto všem novým zaměstnancům IPPE. Opakované školení zaměstnanců bude prováděno při významnějších změnách Programu rovného zacházení. O každém provedeném školení bude vyhotoven protokol. Za obsah školení zodpovídá auditor programu.		
Termín realizace opatření: 1.11. 2011 a dále do 30 dnů od vydání aktualizovaného znění Programu, případně nového nástupu zaměstnance		Kategorie Předpisy, Procesy
Termín kontroly opatření: Minimálně k 31. 12. běžného roku		Zodpovědnost za realizaci: Auditor programu
Popis realizace opatření ve společnosti: Opatření je zajištěno následujícím způsobem: • protokol o provedení školení • protokoly o provedených školeních při významných změnách Programu Způsob provedení kontroly přijatých opatření: • seznam nových zaměstnanců IPPE a protokoly o provedeném školení • proškolení zaměstnanců při významných změnách Programu rovného zacházení		

	Název dokumentu: Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení k vyloučení diskriminačního chování provozovatele distribuční soustavy	Verze dokumentu: V.2011
--	---	-----------------------------------

Opatření Karta č. 12	„Řešení stížnosti“	Účel opatření: Program rovného zacházení
Kancelář Správy společnosti zajišťuje přijetí a vyřízení stížnosti zákazníka / zaměstnance / obchodního partnera / jiné osoby. Kancelář Správy společnosti zajišťuje veškeré činnosti spojené s touto agendou v souladu s Programem rovného zacházení, provozováním distribuční soustavy a platnou legislativou, od přijetí stížnosti až po vyrozumění o rozhodnutí a řešení stížnosti. Stížnosti jsou přijímány ve formě písemného podání, osobního podání, e-mailové zprávy, faxové zprávy, nebo telefonicky. Stížnosti jsou vyřizovány nediskriminačním způsobem. Všechny stížnosti na diskriminační chování jsou předávány Kanceláři Správy společnosti auditorovi programu. V případě stížností došlých na emailovou adresu auditora programu, auditor programu informuje kancelář Správy společnosti o přijetí a způsobu vyřízení stížnosti.		
Přijetím stížnosti se zejména rozumí: • převzetí stížnosti od zákazníka • archivace písemného originálu, zpětná informace zákazníkovi o převzetí požadavku (při podání stížnosti prostřednictvím internetu nebo emailu)		
Vyřízením stížnosti se zejména rozumí: • analýza stížnosti ve vazbě na kritizovanou část procesu • rozhodnutí o oprávněnosti stížnosti • v případě oprávněnosti návrh nápravných opatření • zavedení opatření do procesu • informování zákazníka/zaměstnance/obchodního partnera/jiné osoby o oprávněnosti stížnosti, případně o nápravě stavu • archivace odpovědi		
Auditor dále zajišťuje: • průběžnou kontrolu stavu vyřízení stížnosti • průběžné sledování realizace nápravných opatření		
Termín realizace opatření: 1.11.2011 a dále průběžně	Kategorie Předpisy, Procesy	
Termín kontroly opatření: Minimálně k 31. 12. běžného roku	Zodpovědnost za realizaci: Hovorková Světlá	
Popis realizace opatření ve společnosti: Opatření je zajištěno následujícím způsobem: • Veškeré stížnosti jsou vyřizovány v Kanceláři Správy společnosti včetně evidence. Způsob provedení kontroly přijatých opatření: • Namátkově vybraný vzorek u minimálně jedné přijaté stížnosti je prověřen z hlediska jejich vyřízení v souladu s tímto Programem rovného zacházení.		



Název dokumentu:

**Opatření pro zajištění Programu rovného zacházení
k vyloučení diskriminačního chování provozovatele
distribuční soustavy**

Verze
dokumentu:

V.2011

5. Platnost a účinnost Opatření pro zajištění realizace Programu rovného zacházení

Toto Opatření je platné a účinné od 1.11.2011. Účinnost tohoto opatření je stanovena na dobu neurčitou.

V Dýšině..... datum 1.11.2011

Peter Johanes Sekera-Bodo
jednatel společnosti