

5 DIALOG

Interesariusze Grupy Kapitałowej



Kluczowe ryzyka i szanse

Grupa PGNiG posiada szerokie grono interesariuszy. To naturalny efekt dużej skali i zasięgu działania PGNiG. Specyfika biznesowa oddziałów i spółek oraz ich miejsce w łańcuchu wartości Grupy determinują zróżnicowanie grup ich interesariuszy. Najważniejszymi partnerami wzajemnych kontaktów Centrali PGNiG z otoczeniem są: dostawcy gazu krajowego i z importu, strategiczni odbiorcy gazu, czyli centralne urzędy państwowe, takie jak Ministerstwo Skarbu czy Gospodarki lub Ochrony Środowiska, Urząd Zamówień Publicznych, URE, UOKiK w zakresie przesyłu gazu – OGP GAZ-SYSTEM SA a od niedawna także podmiot odpowiedzialny za budowę gazoportu – Polski LNG sp. z o.o. czy wreszcie instytucje finansowe, GPW, firmy doradcze i wykonawcze w sferze gazownictwa, informatyki, finansów itp. W sposób naturalny Urząd Regulacji Energetyki oraz klienci indywidualni i biznesowi, jako odbiorcy gazu zdecydowanie dominują w dialogu, który prowadzi z otoczeniem nasze oddziały obrotu i wchodzące w ich skład gazownie.

Dla spółek serwisowych i wydobywczych szczególne znaczenie mają ich relacje ze społecznościami lokalnymi, w tym również w aspekcie wpływu na środowisko naturalne, dialogu z organizacjami pozarządowymi i administracją. Najważniejszym partnerem w dialogu z otoczeniem strategicznych spółek Grupy PGNiG - spółek dystrybucyjnych – jest zleceniodawca usługi dystrybucyjnej, a więc podmiot, który sprzedaje gaz odbiorcom. Obecnie jest to przede wszystkim PGNiG SA (poprzez swoje Oddziały Obrotu Gazem), który dodatkowo występuje w roli właściciela wobec Spółek Gazownictwa. Bardzo istotnymi interesariuszami Spółek Dystrybucyjnych są również lokalne władze samorządowe, klienci przyłączani do sieci gazowej, a także URE i UOKiK. Wzajemne relacje tych podmiotów ze Spółkami Dystrybucyjnymi w znaczący sposób wpływają na możliwości rozwoju sieci gazowej i liczbę odbiorców gazu w danym regionie.

Wszystkie kluczowe wartości Grupy PGNiG – odpowiedzialność, wiarygodność, jakość i partnerstwo – są ważne dla określenia dialogu, jaki chcemy prowadzić z wewnętrznym i zewnętrznym otoczeniem. Uznajemy, że są one źródłem wielu trudnych wyzwań, ale także ogromnych szans Grupy

PGNiG. Zależy nam na tym, by wszyscy nasi partnerzy wiedzieli i rozumieli, jak prowadzimy naszą działalność. Chcemy też dobrze znać i rozumieć ich oczekiwania.

Trudno byłoby przedstawić wszystkie zależności, kanały i narzędzia komunikacji zidentyfikowane podczas procesu tworzenia Strategii Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu GK PGNiG. Zależy nam na tym, by pokazać te najbardziej istotne z punktu widzenia misji i celów Strategii Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu GK PGNiG, a zarazem te najbardziej powszechne. Na wykresie, na stronie 44 prezentujemy grupy naszych interesariuszy oraz wykorzystywane narzędzia i kanały komunikacji.

Dialog PGNiG z otoczeniem nabiera szczególnego znaczenia także dlatego, że tematy surowców energetycznych, zmian klimatu, ochrony środowiska naturalnego i odpowiedzialności biznesu nigdy wcześniej nie były bardziej obecne w dyskusjach polityków, społeczeństwa, jaki i świata biznesu. Dlatego niezmiernie ważne jest dla nas zaangażowanie w konstruktywne relacje ze wszystkimi zainteresowanymi naszą działalnością oraz tymi, którzy mają możliwości wpływu na debatę o polityce energetycznej.

Rozumiemy, że istnieje duża różnorodność poglądów i opinii na temat aktualnej i przyszłej polityki energetycznej. Dlatego też tym bardziej zależy nam na dyskusji i budowaniu bliskich relacji z innymi uczestnikami rynku energetycznego. Stąd powstał m.in. pomysł organizacji cyklicznej konferencji poświęconej wyzwaniom zrównoważonego rozwoju w branży energetycznej, która odbyła się po raz pierwszy w czerwcu 2009 roku.

W tym rozdziale przedstawiamy najważniejsze, często trudne pytania, a także opinie naszych zewnętrznych i wewnętrznych partnerów. Pogodzenie interesów wszystkich interesariuszy nie zawsze jest łatwe, dlatego potrzebne jest szukanie konsensusu. Równocześnie, jak wynika z opinii uczestników konferencji „Odpowiedzialna Energia” współpraca branży energetycznej jest nie tylko potrzebna, ale i oczekiwana przez branżę.

Więcej informacji na temat relacji z naszym otoczeniem zewnętrznym i wewnętrznym znajdują Państwo w rozdziale Wyzwania i dotychczasowe wyniki działań GK PGNiG.

**Narzędzia i kanały komunikacji
GK PGNiG z interesariuszami**



Opinie uczestników konferencji „Odpowiedzialna Energia”*

	Odpowiedzi „zgadzam się” i „w pełni się zgadzam”
Uważam, że firmy branży energetycznej powinny podejmować wspólne inicjatywy w zakresie zrównoważonego biznesu i odpowiedzialnego biznesu	86
Uważam, że firmy branży energetycznej powinny mieć wspólny Kodeks Etyczny/ Kodeks Wartości	68
Jestem zainteresowany udziałem we wspólnych pracach firm branży energetycznej nad inicjatywami dotyczącymi zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu	91
Uważam, że inicjatywy takie jak ta Konferencja potrzebne są branży energetycznej	95

* odpowiedzi w procentach

Zainteresowania interesariuszy PGNiG SA*

Interesują mnie cele GK PGNiG w zakresie:	Pracownicy Grupy Kapitałowej	Klienci i inni uczestnicy rynku kapitałowego
	odpowiedzi „zgadzam się” i „w pełni się zgadzam się”	
współpracy ze społecznościami lokalnymi	72	73
wpływu GK na środowisko	79	100
współpracy GK z władzami lokalnymi i administracją publiczną	75	82
nowych przedsięwzięć inwestycyjnych	88	91
usprawnienia modelu obsługi klientów indywidualnych	76	77
warunków bezpieczeństwa i higieny pracy	91	41
polityki kadrowo-szkoleniowej	96	46

* odpowiedzi w procentach

Wybrane w tym rozdziale najczęściej zadawane pytania ilustrują powracający na łamach prasy co pewien czas problem jakości gazu dostarczanego klientom, wątpliwości co do wysokości rachunków płaconych za gaz czy trudności klientów związanych z obowiązkową wymianą umów.

Jakość gazu i poziom jego zużycia

Czytelniczka z Warszawy, która ma piecyk gazowy i skarży się na to, że woda, która wcześniej była „bardzo gorąca” teraz jest tylko gorąca. Jak to można wytłumaczyć?

Czy może w Warszawie zmienił się stopień zasilania?

W całym kraju obowiązuje pierwszy stopień zasilania gazem, co oznacza, że gaz bez ograniczeń i o ustalonej jakości trafia do klientów indywidualnych PGNiG SA. Pomiar jakości gazu, dokonywane są w trybie ciągłym na specjalnych urządzeniach tzw. chromatografach procesowych, a ekspertyzy wykonywane przez akredytowane laboratoria potwierdzają wysoką jakość dostarczanego gazu, przewyższającą nawet ustalone normy (określone w rozporządzeniu Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z 2004 roku oraz taryfach zatwierdzonych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki).

Zależało nam na głębszym wyjaśnieniu poruszonego problemu, dlatego dokonaliśmy analizy, z której wynika, że główną przyczyną opisanej sytuacji są warunki meteorologiczne. Z danych PGNiG dotyczących temperatury powietrza jednoznacznie wynika, że w ciągu ostatnich tygodni notowane są temperatury istotnie niższe niż w analogicznym okresie roku poprzedniego. To przekłada się na wyższe zużycie energii (gazu) do ogrzania wody. Warto dodać, że jeśli takie jest życzenie klienta, zawsze możliwe jest dodatkowo sprawdzanie stanu ich instalacji gazowej. Problem ten należy tylko zgłosić do najbliższego punktu Biura Obsługi Klienta.

Do szczecińskiej redakcji Gazety zgłaszają się osoby, które otrzymały w ostatnich dniach rachunki za gaz. Są zdziwione dużą różnicą między ostatnim rachunkiem (za grudzień) w stosunku do rachunku listopadowego. Np. w listopadzie rachunek wyniósł 300 zł, za grudzień 500 zł (przypadki dotyczą osób ogrzewających dom piecami gazowymi). Z rachunków wynika, że znacznie wzrosło zużycie gazu.

Trudno wskazać precyzyjnie wszystkie czynniki, które mogły mieć wpływ na zwiększone zużycie gazu przy tak ogólnie przedstawionym problemie. Do dokładnej diagnozy konkretnego przypadku potrzebne byłyby szczegółowe dane nt. wykorzystywanej taryfy, porównanie zużycia gazu w analogicznym okresie roku ubiegłego etc. Zawsze można wskazać kilka – ogólnych – przyczyn, które powodują wzrost zużycia gazu, a tym samym i rachunków klientów w zimie. Pierwszy jest oczywisty - to znaczny spadek temperatury, tym bardziej, że w tym roku na przełomie grudnia 2008 i stycznia 2009 doszło do gwałtownego obniżenia temperatury w Polsce. W sposób oczywisty wpływa to na zwiększony pobór gazu. Inne czynniki wpływające na poziom zużycia gazu to stan techniczny urządzeń tj. piecyków gazowych, term, kuchenek gazowych. Należy pamiętać o ich właściwym serwisowaniu, np. o wymianie dyszy kuchenek. PGNiG szczególnie zależy na popularyzacji tej wiedzy wśród klientów. Istnieją proste sposoby użytkowania urządzeń, które pomagają oszczędzać gaz, a tym samym i wpływają na wysokość płatności. Przypominamy kilka podstawowych zasad, które pomagają w racjonalnym korzystaniu z gazu.

KROK 1: Odsłoń grzejniki

Długie zasłony, zasłonięte meblami kaloryfery i zamontowane na nich suszarki na ręczniki, bieliznę itp. mogą pochłoniąć nawet 20% ciepła. Odkryte grzejniki stanowią gwarancję tego, że ciepło może rozchodzić się w pomieszczeniach bez przeszkód.

KROK 2: Wietrz rozsądnie

Należy wietrzyć pomieszczenia częściej, lecz krócej, przy jednoczesnej minimalnej temperaturze ustawionej na zaworze grzejnika. Temperatura podwyższa się dopiero po zamknięciu okien.

KROK 3: Zamontuj ekrany

Zamontowane za grzejnikami ekrany odbijające ciepło pozwalają zaoszczędzić ok. 4% kosztów ogrzewania.

KROK 4: Ustaw temperaturę

Należy dostosować temperaturę pomieszczenia do stopnia aktywności i sposobu jego użytkowania. Zwiększenie temperatury o 1st.C powoduje wzrost kosztów ogrzewania o ok. 6%. W dzień wystarczy utrzymywać w pomieszcze-

niach temperaturę 20–22 st. C, a nocą ok. 16–17 st. C. Jest to korzystne nie tylko dla naszego portfela, ale i dla zdrowia. Nie warto jednak zakręcać grzejników, ponieważ do ogrzania wystudzonego pomieszczenia potrzeba więcej energii niż do utrzymania stałej temperatury w mieszkaniu np. 17 st. C. Warto kontrolować także wielkość zużycia gazu sprawdzając systematycznie wskazania gazomierza. Stwierdzenie zwiększenia zużycia gazu pozwoli na wcześniejsze wykrycie nieefektywnego lub nieprawidłowego funkcjonowania pieca.

KROK 5: Zainwestuj w urządzenia

Nowoczesny kocioł i instalacja centralnego ogrzewania pozwalają zaoszczędzić 25–30% energii. Instalacja wyposażona w automatyczną regulację temperatury dostosowuje ją do indywidualnych potrzeb użytkownika, a tym samym wpływa na wysokość rachunków.

KROK 6: Dostosuj garnki

Ciepło jest optymalnie wykorzystane, gdy garnek i palnik mają podobną średnicę. Energię możemy zaoszczędzić, jeśli korzystamy z garnków wyposażonych w dobrze dopasowaną pokrywkę. Gotowanie bez pokrywki oznacza stratę aż 30% energii.

KROK 7: Postaw na stal

Warto kupić garnki ze stali dobrej jakości. Podczas gotowania w garnku ze stali szlachetnej zużyjemy o 36% mniej energii, niż używając garnka emaliowanego.

KROK 8: Wybierz prysznic

Koszty kąpeli w wannie są prawie cztery razy wyższe od kosztów rozsądnej kąpeli pod prysznicem.

KROK 9: Usuń kamień

Częste czyszczenie urządzeń grzewczych z kamienia przedłuża ich żywotność i w sposób znaczący wpływa na oszczędność energii, nawet o 20–30%. Przed uruchomieniem ogrzewania warto odpowietrzyć kaloryfery. Dzięki temu nie ryzykujemy straty kolejnych 10% ciepła.

KROK 10: Zadbaj o przeglądy

Poddawanie urządzeń regularnym przeglądom i regulacji wpływa na zmniejszenie zużycia energii o ok. 4%, ponieważ gwarantuje sprawne i ekonomiczne działanie piecyków, ko-

tłów czy kuchenek gazowych. Sprawne urządzenia zwiększają także bezpieczeństwo ich użytkowania.

Innym powodem różnicy w wysokości faktur jest także zmiana taryf gazowych od 1 listopada 2008 roku (wcześniejsza zmiana taryfy miała miejsce w kwietniu 2008 roku). Warto jednak zaznaczyć, że wszelkie korekty cenowe są akceptowane przez Urząd Regulacji Energetyki, który sprawdza zasadność cen przedstawianych przez PGNiG we wniosku taryfowym. Cena gazu jest zależna od dwóch głównych czynników. Po pierwsze, PGNiG kupując gaz płaci w dolarach, więc znaczącą rolę odgrywa tu kurs złotówki w stosunku do amerykańskiego dolara. Po drugie, cena gazu ustalana jest w oparciu o średnią cenę ropy i produktów ropopochodnych sprzed ostatnich dziewięciu miesięcy. Tak więc nawet spadająca cena ropy naftowej nie przekłada się od razu na ceny, jakie płaci PGNiG. Dodatkowo pragniemy zaznaczyć, że mając na względzie pojawiające się wątpliwości klientów, PGNiG systematycznie bada jakość dostarczanego gazu i jego zgodność z obowiązującymi normami. Dotychczas nie odnotowano przypadku niezgodności, ale zawsze jesteśmy gotowi odnieść się do konkretnego problemu i dokładnie go przeanalizować.



Wymiana umów - obsługa klienta

Czytelnicy poprosili nas o pomoc, ponieważ dostają pisma z Gazowni Jarosławskiej, w których podana jest informacja, że muszą osobiście stawić się w konkretnym Biurze Obsługi Klienta. Jest to dla niektórych wielki kłopot, bo często BOK są oddalone od ich miejsca zamieszkania nawet o 30 km. Poza tym jest to niewygodna sytuacja dla osób starszych i pracujących. Czy istnieje jakaś alternatywa?

Gazownia Jarosławska, podobnie jak pozostałe Gazownie podległe Karpackiemu Oddziałowi Obrotu Gazem w Tarnowie, przeprowadza akcję aktualizacji umów zgodnie z ogólnie obowiązującymi wytycznymi. Wg tych zapisów pierwszym krokiem inicjującym akcję wymiany umów jest powiadomienie klientów o trwającej akcji przez dostarczenie (wraz z bieżącymi fakturami za gaz) ulotki informacyjnej „Wymiana Umów Sprzedaży Paliwa Gazowego”. Są tam wyjaśnienia przyczyn wymiany umów sprzedaży paliwa gazowego oraz szczegółowe informacje nt. dwóch dogodnych form aktualizacji umowy - w Biurze Obsługi Klienta lub drogą korespondencyjną.

Ze względu na znikomy odzew klientów na ulotki w Gazowni Jarosławskiej rozszerzono procedurę informowania klientów o potrzebie zaktualizowania umowy przez wprowadzenie spersonalizowanego „Zaproszenia do aktualizacji umowy kompleksowej”. Wszyscy klienci, którzy nie dokonali jeszcze aktualizacji umowy, otrzymują takie zaproszenie imienne wraz z korespondencją dostarczaną oraz z fakturą bieżących rozliczeń za gaz. Klienci posiadający dostęp do internetu mają możliwość dokonania aktualizacji umowy poprzez portal www.pgnig.pl. W tym celu należy pobrać ze wskazanej strony internetowej wzory umowy i po ich wypełnieniu i podpisaniu przesłać 2 egzemplarze do właściwego Biura Obsługi Klienta. Pracownik Biura Obsługi Klienta po zweryfikowaniu danych podpisuje umowę kompleksową i odsyła jeden egzemplarz do klienta. Jak widać, możliwe jest załatwienie kwestii aktualizacji umów z wykorzystaniem różnych kanałów kontaktu.

Omówienie tematu dialogu z interesariuszami GK PGNiG byłoby niepełne bez pokazania problemów pracowników

Grupy. Dlatego też zamieszczamy krótką relację z czatu pracowników GK PGNiG, która pokazuje tematy ważne dla pracowników.

Pytania Pracowników GK PGNiG Czat z Michałem Szubskim Prezesem PGNiG SA

Czy tragedia z Pakistanu wpłynie na funkcjonowanie spółek Grupy, szczególnie tych które działają na terenach potencjalnie niebezpiecznych?

Na pewno to wielka tragedia dla nas wszystkich. Nie możemy jednak poddać się presji terroru. Takie postępowanie byłoby sukcesem terrorystów. Wszystkie firmy GK pracujące w niebezpiecznych rejonach podniosły i tak już wysokie standardy bezpieczeństwa.

Czy nie uważa Pan, że w firmie działa za dużo związków zawodowych i przez to często pełnią rolę hamulcowych?

Jak na firmę branży paliwowo-energetycznej, to mamy niezbyt dużą liczbę związków zawodowych. Bardzo sobie cenię współpracę z naszymi organizacjami związkowymi. Martwi mnie trochę podział „sceny związkowej”, który nastąpił w ostatnich latach. Mam nadzieję, że liderzy związkowi wykażą się dojrzałością i odłożą na bok partykularne interesy. Jeżeli będą załatwiać swoje prywatne sprawy, zamiast utożsamiać się z interesem pracowników, to rzeczywiście staną się „hamulcowymi”.

Czy zna Pan problemy jednostek terenowych i zjawisko nepotyzmu? Jak zamierza Pan z tym walczyć?

Grupa PGNiG to firma z bogatą tradycją, do której należy również to, że często kolejne pokolenia kontynuowały pracę w gazowniach. Zławsza w mniejszych miejscowościach gazownie i ich struktury terenowe były cenionymi pracodawcami. To w naturalny sposób skłaniało do starań o poszukiwanie możliwości zatrudniania członków rodzin. Myślę, że fakt, że dana firma przyciąga rodziny, nie jest sam w sobie zły – takie zjawisko można obserwować w wielu firmach na całym świecie, a dotyczy ono zwłaszcza firm o długiej liczącej się tradycji. Dzięki takim rodzinnym związkom firma ma z pewnością szanse na zyskanie lojalnych pracowników, przywiązanych do firmy. To co jest złe, czemu z pewnością trzeba się przeciwstawiać, to właśnie nepotyzm, a więc zjawisko faworyzowania członków ro-

dziny przy obsadzie stanowisk czy zależność służbowa od bliskich. Choć w prawodawstwie polskim nie ma zasady, która wyklucza zależności służbowe pomiędzy członkami rodziny, regulaminy, procedury, kodeksy wartości przedsiębiorstw mogą to wewnętrznie regulować. Myślę, że to właściwa droga do przeciwdziałania takim przypadkom również w Grupie PGNiG. Ważny jest też osobisty przykład, z tego powodu moja żona, pracująca w Centrali PGNiG SA, odeszła na urlop bezpłatny, kiedy objąłem stanowisko Prezesa PGNiG SA.

W tym rozdziale prezentujemy także Państwu wypowiedź Mariusza Swory, Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, dotyczącą zrównoważonego rozwoju w branży energetycznej. Inne ciekawe opinie naszych interesariuszy, pozyskane podczas Konferencji „Wyzwania Zrównoważonego Rozwoju w Branży Energetycznej” w czerwcu 2009 roku, znajdują Państwo na stronie www.odpowiedzialna-energia.pl

Mariusz Swora, Prezes Urzędu Regulacji Energetyki

Czy uważa Pan, że potrzebna jest współpraca firm energetycznych w zakresie odpowiedzialnego rozwoju? W jakim zakresie byłaby ona najbardziej korzystna dla firm i dla odbiorców?

Współpraca firm energetycznych w zakresie realizacji koncepcji zrównoważonego rozwoju jest niewątpliwie potrzebna, wręcz konieczna w branży energetycznej. Dla realizacji zasad zrównoważonego rozwoju niezbędne jest już nie tylko zaistnienie „competition”, czyli konkurencji, ale także – o czym mówi się coraz powszechniej – „coopetition”, czyli kooperacji w ramach konkurencji. Taka właśnie kooperacja w ramach projektów prowadzonych wspólnie przez kilka przedsiębiorstw, umożliwia podział kosztów przedsięwzięć inwestycyjnych, co wpływa na tempo ich realizacji oraz na liczbę przedsięwzięć pomyślnie zakończonych. Kooperacja umożliwia także zaangażowanie się firm w obszarach, w których nie mają przewagi konkurencyjnej, albo w których konkurencja nie jest możliwa. Myślę, że Deklaracja, która jest pokłosiem konferencji „Odpowiedzialna Energia – Wyzwania Zrównoważonego Rozwoju w Branży Energetycznej”, zorganizowanej przez Państwowe Górnictwo

Naftowe i Gazownictwo jest właśnie takim przykładem budowania fundamentów współpracy między firmami energetycznymi.

A jakie cele uznałby Pan za najistotniejsze w obszarze zrównoważonego rozwoju, jeśli chodzi o firmy branży energetycznej – wpływ na środowisko, innowacyjne przedsięwzięcia?

Określenie celów powinno należeć przede wszystkim do firm energetycznych. To one powinny nakreślić sobie strategię rozwoju, zgodnie z zasadami społecznej odpowiedzialności biznesu. Sądzę, że szczególnie istotna jest kwestia budowania zaufania pomiędzy przedsiębiorstwem a jego klientami i społecznościami lokalnymi. W przypadku firm energetycznych mamy do czynienia bardzo często z inwestycjami, które głęboko zmieniają sposób funkcjonowania społeczności lokalnych i które wpływają na środowisko.

Jak ocenia Pan konferencję „Wyzwania zrównoważonego rozwoju branży energetycznej”?

To bardzo ważna inicjatywa, inicjatywa która zakończyła się sukcesem tj. podpisaniem Deklaracji. Życzę przedsiębiorstwom energetycznym oraz odbiorcom końcowym, aby zrealizowane zostały wszystkie szczytne zasady wpisane przez Sygnatariuszy w Deklarację.